



## Handelsbetingelser Flextur og Flexhandicap med midlertidig fakturering

### Handelsbetingelser

Flextur og Flexhandicap administreres af Nordjyllands Trafikselskab, John F. Kennedys Plads 1R, 3. sal, 9000 Aalborg som en del af Flextrafik.

### Hvor kan du køre

På [NordjyllandsTrafikselskab.dk/Flextur](http://NordjyllandsTrafikselskab.dk/Flextur) kan du se hvilke kommuner, der tilbyder Flextur, og hvad turene koster.

Som Flexhandicapkunde kan du køre i Region Nordjylland og Region Midtjylland. Du har et årligt antal ture til rådighed. Hvor mange afhænger af din kommune. På [NordjyllandsTrafikselskab.dk/Flexhandicap](http://NordjyllandsTrafikselskab.dk/Flexhandicap) kan du se, hvad turene koster.

### Hvem kan køre

#### Flextur

Flexture kan bestilles af alle på telefon 99 34 11 34.

Når du bestiller Flextur via telefon vil du modtage en faktura pr. brev for udførte ture.

#### Handicapkørsel

For at bestille handicapkørsel skal du være bosat og visiteret til handicapkørsel af din bopælskommune i Region Nordjylland.

Du kan bestille din handicapkørsel på telefon 98 10 15 55.

Når du bestiller handicapkørsel via telefonen vil du modtage en faktura pr. brev for udførte ture.

### Betaling via midlertidig fakturering

Når du bestiller en tur ved NT, modtager du efterfølgende en faktura for de udførte ture. NT opgør og fakturerer de udførte ture på ugebasis. Fakturaen indeholder både ture med Flextur og Flexhandicap, og dato for kørslen. Hvis du har en ubetalt faktura, vil du modtage en rykker for betalingen pr. brev.

### Bestilling og afbestilling

Du kan bestille din tur op til 2 timer før rejsens start og tidligst 14 dage før afreisetidspunktet. Hvis en rejse skal ændres, skal dette ske senest 2 timer før rejsens start.

En rejse afbestilles for Flextur på telefon 99 34 11 34 eller for Flexhandicap på telefon 98 10 15 55 senest to timer før. Telefonerne er åbne fra 07.00- 23.00.

### Udførelse af Flextur og Flexhandicap

Din bestilte Flextur eller handicapkørsel vil kun blive udført, hvis din kørselstilladelse til fakturering er åben. Åben fakturering forstås således, at du ikke har restance/gæld/udestående til NT.



### **Forsinkelser og udeblevne vogne**

Når du bestiller din tur, får du oplyst et afhentningstidspunkt. Der tages forbehold for, at vognen kan komme op til 15 minutter efter det oplyste afhentningstidspunkt. Hvis din vogn ikke dukker op indenfor 15 min. fra planlagt afhentning, skal du kontakte Flextur eller Flexhandicap telefonisk. Telefonnumre og åbningstider fremgår af punktet ”Bestilling og betaling”.

Hvis du har bestilt en tur, der skal køres udenfor åbningstiden, og den ikke kommer, kan du ikke ringe til os. Der kan du i stedet benytte NT Rejsegaranti. Det betyder, at hvis din vogn er mere end 35 minutter forsinket ift. det oplyste afhentningstidspunkt, så kan du tage en taxa og få op til 350 kroner refunderet.

Hvis vognen kommer mere end 15 minutter for sent, og du ikke er blevet orienteret herom, og du ikke ønsker at foretage rejsen grundet forsinkelsen, skal du ikke betale for den pågældende rejse. Hvis vognen udebliver, hæfter du ikke for betalingen af rejsen, såfremt du har haft kontaktet Flextur eller Flexhandicap i forbindelse med vognens forsinkelse. Dette gælder også, hvis du har måttet tage en taxa som led i NT rejsegaranti.

### **Hvis vognen kommer forgæves**

Hvis vognen kommer for at hente dig på den aftalte adresse, og du ikke er klar til afhentning, eller at det ikke er muligt for chaufføren at finde dig eller komme i kontakt med dig, hæfter du for betaling af rejsen. Det samme gør sig gældende, hvis du ikke afbestiller rejsen senest 2 timer før du skal afhentes.

### **Rejsens pris**

Rejsens pris oplyses på ordrebekræftelsen og ændres ikke, medmindre du ændrer i den bestilte rejse.

### **Opsigelse af Flextur og handicapkørsel med midlertidig fakturering**

Din aftale med NT ophører enten, når du stopper med at bestille Flextur og/eller Flexhandicap med midlertidig fakturering, eller når NT genindfører muligheden for kontant betaling.

### **Reklamationer og henvendelse til Nordjyllands Trafikselskab**

Ved forsinkelser kontaktes Flextur på telefon 99 34 11 34 eller Flexhandicap på telefon 98 10 15 55 hurtigst muligt. Telefonerne er åbne kl. 07.00 -23.00.

Reklamationer vedrørende Flextur eller Flexhandicap rettes skriftligt til Nordjyllands Trafikselskab senest 5 dage efter kørselsdatoen på [NordjyllandsTrafikselskab.dk/Kontakt](https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Kontakt)

Derudover kan du sende en skriftlig henvendelse eller kontakte vores kundecenter på 98111111 og bede om hjælp til at udfylde en henvendelsesformular.

### **Disse betalingsbetingelser er gældende fra 14. januar 2021.**

Der tages forbehold for fejl, mangler og ændringer.