

Indhold

Kan jeg bestille flextrafikrejser på smartphone og tablet?	2
Hvordan tilmelder jeg mig Beskedservice?	2
Hvorfor kan jeg ikke se alle informationer om alle mine rejser?	2
Kan man køre flextur på tværs af trafikkselskabernes områder?	2
Kan man betale med andre betalingskort end VISA/Dankort?	2
Hvorfor kan man ikke oprette sig som kunde, hvis man er under 18 år?	2
Hvad er en specialadresse?	2
Hvordan opdaterer man sine betalingskortoplysninger?.....	4
Hvordan forholder jeg mig, hvis jeg har beskyttet adresse?.....	4
Hvad gør jeg, hvis jeg skal foretage ændringer til en bestilt tur?	4
Hvad gør jeg, hvis jeg har fået ny adresse?	4
Hvad gør jeg, hvis jeg ikke har modtaget mit kundenummer?	4
Hvorfor får jeg fejl, når jeg opretter mig med NemID?	4
Kan virksomheder oprette sig som brugere på selvbetjeningsløsningen?	4
Hvorfor står der NULL efter adressen i min ordrebekræftelse?	4
Hvad gør jeg, hvis jeg har problemer med at logge ind og bestille?	5
Jeg er handicapkunde og vil gerne betale kontant. Kan jeg modtage ordrebekræftelse på min bestilling?	5
Hvorfor skal jeg oplyse min e-mailadresse i min kundeprofil?	5
Kan jeg betale for Handicapørsel med betalingskort?	5
Kan jeg se i rejseoversigten, hvilke Handicaprejser, jeg har bestilt med betalingskort?	5
Hvordan afmelder jeg mit betalingskort som Handicapkunde?.....	5
Bliver mine faste ture også betalt med betalingskort, hvis jeg har tilmeldt et betalingskort i kundeprofilen? 6	
Hvorfor kan jeg ikke bestille Handicap kort eller Flextur via selvbetjening, som jeg plejer?.....	6
Hvorfor står der en tom parentes efter rejsedatoen i min rejseoversigt og på ordrebekræftelsen?.....	6
Hvorfor meldes fejl, når jeg forsøger at bestille Handicap kontant?	6
Hvorfor kan jeg ikke vælge Handicap kort eller Handicap kontant i Bestil rejse, når jeg er handicapkunde? .	6
Kan chaufføren tage fejl og opkræve penge i bilen for en Flextur eller Handicap kort?	6

Kan jeg bestille flextrafikrejser på smartphone og tablet?

Ja, du kan bestille flextrafikrejser på iPhone- og Android-telefoner og -tablets. Appen er gratis at downloade (din teleudbyder kan dog opkræve for dataforbrug). Appen understøtter ikke Windows-telefoner.



Hvordan tilmelder jeg mig Beskedservice?

Du kan modtage SMS-beskeder om din kørsel. Læs mere og tilmeld dig [her](#).

Hvorfor kan jeg ikke se alle informationer om alle mine rejser?

Rejser, der mangler information kan være bestilt eller ændret telefonisk. I disse tilfælde har vi desværre ikke mulighed for at præsentere data på selvbetjeningsportalen.

Kan man køre flextur på tværs af trafiksekskabernes områder?

Flextur kan anvendes i de fleste kommuner i Sydtrafiks område og til/fra enkelte kommuner i Region Midtjylland. Det er på nuværende tidspunkt kun muligt at anvende selvbetjeningsportalen og mobilappen til bestilling af Flextur i Sydtrafiks område. Ring til Sydtrafik på tlf. 76 608 608, hvis du ønsker at køre med Flextur til kommuner i Region Midtjylland.

Kan man betale med andre betalingskort end VISA/Dankort?

Ja, som Handicap- og Flexturkunde kan du tilmelde et gyldigt betalingskort af typen Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, JCB eller American Express for at kunne indgå en betalingsaftale med Sydtrafik. Rejsekort kan ikke tilknyttes som betalingskort.

Hvorfor kan man ikke oprette sig som kunde, hvis man er under 18 år?

Det er desværre ikke muligt på nuværende tidspunkt, men vi arbejder på en fuldmagtsløsning, så forældre kan oprette sine børn til kørsel.

Hvad er en specialadresse?

En specialadresse er en tekst, der beskriver en adresse, f.eks. et lægehus, en butik eller en restaurant. Hvis ikke du kender adressen, kan du anvende specialadresser til at fremsøge dem. Se fanen "Adresser" for mere information.

Hvordan opdaterer man sine betalingskortoplysninger?

Har du fået nyt betalingskort skal du gå til siden Kundeprofil, og herefter klikke på Skift betalingskort. Her kan du ændre dine kortoplysninger.

Hvordan forholder jeg mig, hvis jeg har beskyttet adresse?

Du kan oprette dig som Flexturkunde på samme måde som, hvis din adresse var offentlig. I din kundeprofil vil der stå 'Beskyttet adresse' i adressefeltene.

Hvad gør jeg, hvis jeg skal foretage ændringer til en bestilt tur?

Du skal slette turen og oprette en ny. Hvis du vælger at kontakte kundecentret og får dem til at foretage ændringen, skal du være opmærksom på, at allerede bestilte ture ikke ajourføres på selvbetjeningssiden.

Hvad gør jeg, hvis jeg har fået ny adresse?

Du skal kontakte Sydtrafiks administration på tlf. 76 608 608.

Hvad gør jeg, hvis jeg ikke har modtaget mit kundenummer?

Har du oprettet dig som Flexturkunde, kan du først tjekke, om mailen ligger i din mailboks under Uønsket mail. Kontakt evt. Sydtrafiks administration på tlf. 76 608 608 mandag til fredag kl. 8-16. Du skal selv sørge for huske din pinkode. Den fremsendes ikke sammen med kundenummeret.

Nye Handicapkunder får tilsendt kundenummer og pinkode i et velkomstbrev. Ring evt. til Sydtrafiks administration på tlf. 76 608 608, hvis du ikke har modtaget det to uger efter, at du er blevet visiteret af kommunen.

Hvorfor får jeg fejl, når jeg opretter mig med NemID?

Dit NemID skal være tilmeldt brug på offentlige hjemmesider og ikke kun til Netbank.

Kan virksomheder oprette sig som brugere på selvbetjeningsløsningen?

Det er ikke muligt for virksomheder at oprette sig som brugere.

Hvorfor står der NULL efter adressen i min ordrebekræftelse?

Der er sket en teknisk fejl i forbindelse med bestillingen. Ring hurtigst muligt til Sydtrafik på tlf. 76 608 608 og tast 2 — mindst 3 timer før oplyst afhentning.

Hvad gør jeg, hvis jeg har problemer med at logge ind og bestille?

Oplever du problemer med at logge ind, bør du først tjekke, om dit kundenummer og pinkode er korrekt indtastet. Har du problemer med at bestille via selvbetjening, kan du bestille turen ved at ringe til Flextrafik på 76 608 608 – tast 1. Husk, at du skal bestille mindst 2 timer, før du skal hentes. Når du bestiller pr. telefon, skal du betale kontant og med lige penge til chaufføren. Flextrafiks Kundecenter er åbent fra kl. 8 til kl. 20.

Jeg er handicapkunde og vil gerne betale kontant. Kan jeg modtage ordrebekræftelse på min bestilling?

Ja, det kan du godt, hvis du har oplyst din e-mailadresse i din kundeprofil eller ved at afgive samtykke til, at vi må sende dig kvitteringer og påmindelser om din tur enten i din kundeprofil eller via [Samtykke.flextrafik.dk](https://samtykke.flextrafik.dk). Du får bekræftelser på oplyst e-mailadresse, hvis du har bestilt via Selvbetjening.

Hvorfor skal jeg oplyse min e-mailadresse i min kundeprofil?

Vi skal bruge din e-mailadresse til at sende kvittering for tilmelding, velkomstmil med kundenummer og ordrebekræftelser/afbestillingsbekræftelser på dine bestillinger.

Kan jeg betale for Handicapørsel med betalingskort?

Ja, i Kundeprofil kan du vælge Tilmeld/afmeld betalingskort og afgive dine kortoplysninger. Når du herefter bestiller rejser via Selvbetjeningen, skal du vælge *Handicap kort*, hvis du vil betale for turen med dit betalingskort. Ture, du har bestilt, før du tilmeldte betalingskort, skal du selv slette og bestille igen via selvbetjening, hvis du vil betale med betalingskort. [Læs mere her](#).

Kan jeg se i rejseoversigten, hvilke Handicaprejser, jeg har bestilt med betalingskort?

Ja, Rejsetypen hedder "Handicap kort", når du har valgt at skulle betale med betalingskort og "Handicap kontant", hvis du skal betale kontant i bilen. I Rejseoversigten kan du også se, hvis du har bestilt Handicapørsel via kundecenter. Disse rejser skal betales kontant i bilen og er kun påført en "tom" parentes efter afhentningstidspunktet. Chaufføren kender *kun* prisen på din rejse, hvis du skal betale kontant i bilen.

Hvordan afmelder jeg mit betalingskort som Handicapkunde?

Du vælger Kundeprofil og Tilmeld/afmeld betalingskort og klikker på knappen Afmeld betalingskort. Hvis du fortryder, kan du blot vælge Tilmeld/afmeld betalingskort igen og tilmelde et betalingskort på ny.

Bliver mine faste ture også betalt med betalingskort, hvis jeg har tilmeldt et betalingskort i kundeprofilen?

Nej, du skal betale kontant i bilen for ture, som du har bestilt som faste ture. Det er kun ture, du bestiller via selvbetjening, du kan betale for med betalingskort. Faste ture kan kun bestilles via telefon.

Hvorfor kan jeg ikke bestille Handicap kort eller Flextur via selvbetjening, som jeg plejer?

Din profil er sandsynligvis blevet spærret, fordi vi ikke har kunne trække betalingen på det tilmeldte betalingskort. Du vil modtage en mail fra os med en faktura og yderligere information. Ring evt. til Flextrafik på 76 608 608 – tast 1.

Hvorfor står der en tom parentes efter rejsedatoen i min rejseoversigt og på ordrebekræftelsen?

Din rejse er bestilt via Flextrafiks Kundecenter eller evt. af kommunen eller sygehuset. Det er kun rejser, der er bestilt via selvbetjening, der påføres rejsetype i rejseoversigten.

Hvorfor meldes fejl, når jeg forsøger at bestille Handicap kontant?

Hvis du er tilmeldt Handicap kort og din kundeprofil er blevet spærret pga. manglende betaling, kan du ikke benytte Selvbetjeningen til bestilling af Handicap kørsel, heller ikke Handicap kontant. Du kan bestille Handicap kontant ved at ringe til Flextrafik på 76 608 608-tast 1.

Hvorfor kan jeg ikke vælge Handicap kort eller Handicap kontant i Bestil rejse, når jeg er handicapkunde?

Du har sandsynligvis opbrugt din bevilling af rejser i Handicapordningen. Du kan se på [Sydtrafiks hjemmeside](#) (se "Hvor ofte kan du rejse?"), hvor mange rejser din kommune tilbyder.

Kan chaufføren tage fejl og opkræve penge i bilen for en Flextur eller Handicap kort?

En tur, der er bestilt som Flextur eller Handicap kort via Selvbetjening, **skal aldrig betales kontant i bilen.**

Skulle du ved en fejl blive opkrævet for en tur i bilen, som du har bestilt som *Handicap kort* eller *Flextur/Flexrute* via Selvbetjening, skal du bede chaufføren om en kvittering. Når du 7 dage efter turen er blevet opkrævet for turen på din konto, kan du kontakte Sydtrafik på flextrafik@sydtrafik.dk og søge refusion for beløbet. I e-mailen skal du vedhæfte kopi af kvitteringen og beskrive hændelsen.