

Værd at vide

# HANDICAPKØRSEL

## INDHOLD

**02. VELKOMMEN**

**02. HVAD ER HANDICAPKØRSEL?**

**03. HVORDAN BESTILLER JEG?**

**04. HVAD KOSTER DET?**

**04. HVORDAN BETALER JEG?**

**05. KAN JEG MEDBRINGE LEDSAGER?**

**05. KAN JEG MEDBRINGE DYR?**

**05. REJSER UDENFOR FYN**

**06. JUL OG NYTÅR**

**07. REJSEBESTEMMELSER**

**09. KVIKGUIDE**

## **VELKOMMEN**

Handicapkørsel er et tilbud om kollektiv trafik til dig med et fysisk handicap, hvor du bliver transporteret med taxi eller handicapvenlige liftbusser fra din gadedør til adresser på Fyn.

Handicapkørsel omfatter kørsel til alle former for fritidsaktiviteter, familiebesøg, indkøb, kulturelle arrangementer osv. og kan benyttes alle ugens dage.

Handicapkørsel kan anvendes søndag til torsdag i tidsrummet 07 - 23 og fredag, lørdag og helligdage i tidsrummet 07- 02.

## **MERE INFORMATION**

På [FynBus.dk/handicapkoersel](https://fynbus.dk/handicapkoersel) finder du altid de nyeste informationer om handicapkørsel.

## **HVAD ER HANDICAPKØRSEL?**

Handicapkørsel er et tilbud til svært bevægelseshæmmede og blinde eller stærkt svagtsynede borgere i alderen 18 og opefter.

Handicapkørsel er en samkørselsordning. Det betyder, at der kan være flere med i vognen, og at turen ofte er længere end den direkte vej fra A til B. Ved bestilling finder vi det tidspunkt, der ligger nærmest dit ønske for turens afgang. For at kunne koordinere med andre ture, må dit afhentningstidspunkt forskydes op til 15 min. før og 45 min. efter ønsket afhentningstidspunkt.

Det er din bopælskommune, som skal godkende dig til handicapkørsel. Du kan se vilkårene for optagelse i handicapordningen på din kommunes hjemmeside.

Hvis du bliver godkendt til at anvende handicapkørsel, får du tilsendt kundenummer og pinkode, som kan bruges ved bestilling af kørsel via [fynbus.flextrafik.dk](https://fynbus.flextrafik.dk) og appen "Flextrafik".

## HVORDAN BESTILLER JEG?

Du kan bestille på følgende måder:

### Bestilling via telefon

Ring på **63 11 22 55 (tryk 1)**

Du kan ringe alle hverdage mellem kl. 07 – 19 samt lør-, søn- og helligdage fra kl. 08-18.

Du skal bestille rejsen mindst to timer før afrejse, og tidligst 14 dage før afrejse. Undtaget er rejser den 24. og 31. december, hvor der er særlige bestillingsfrister. Se afsnittet Jul og nytår.

Når du bestiller en rejse, skal du være opmærksom på:

- Du skal bestille rejsen mindst to timer før afrejse (*undtagen rejser den 24. og 31. december, hvor der er bestilling hvert år i ugerne 46 og 47*).
- Du kan bestille rejsen op til 14 dage i forvejen.
- Du må gerne bestille flere rejser på én gang.
- Du kan bestille faste rejser for en længere periode.
- Når du bestiller, får du at vide, hvad rejsen koster, og hvornår du bliver hentet. Du kan blive hentet 5 minutter før og op til 15 minutter efter det oplyste tidspunkt.
- Ved kontantbetaling gives der tilbage op til nærmeste 100 kr. Du skal have pengene klar til chaufføren ved turens start. Du kan også vælge at betale for din tur via månedsfakturering. Du modtager en faktura hver måned for de ture, du har kørt den sidste måned.

### **Vær opmærksom på dette ved telefonbestilling:**

Hav altid de følgende informationer klar, når du bestiller:

- CPR-nummer og fulde navn.
- Nøjagtig start- og slutadresse samt kommune.
- Det tidspunkt du enten ønsker at blive hentet på, eller hvornår du ønsker at være fremme.

Eventuelt:

- Hvad der skal køres til, fx frisør (navn på denne).
- Antal gæster, visiteret medhjælp og hjælpemidler.
- Oplys om du medtager barnevogn eller autostol.
- Du skal altid medbringe autostol hvis du har et lille barn med.

For din egen skyld:

- Noter de aftalte tidspunkter ned ved bestillingen.
- Noter antal ture, du har brugt pr. år.

## Bestilling via appen "Flextrafik" eller FynBus.flextrafik.dk

Du kan døgnet rundt bestille kørsel, se dine bestilte ture og afbestille ture på appen "Flextrafik" eller på [FynBus.flextrafik.dk](https://fynbus.flextrafik.dk).

Du logger ind med dit kundenummer og pinkode (*de sidste 4 cifre i dit CPR-nummer*). Kundenummer har du fået tilsendt ved tilmelding.

På [FynBus.dk/Flexbestilling](https://fynbus.dk/Flexbestilling) finder du en vejledning til brug af online bestilling.

## Faste ture

Ønsker du en aftale om faste ture (fx en fast ugedag og klokkeslæt med samme start- og slut-adresse), kan du bestille faste ture året ud.

## HVAD KOSTER DET?

- Min 40 kr., hvilket er inklusiv de første 10 km.
- Er din rejse på mere end 10 km, betaler du 4 kr. pr. ekstra km.
- Du kan max komme til at betale 150 kr. for en tur.
- Når du bestiller en rejse, får du oplyst, hvor meget du skal betale.

## HVORDAN BETALER JEG?

### Betaling med betalingskort

Hvis du bestiller kørsel online på [FynBus.flextrafik.dk](https://fynbus.flextrafik.dk) eller via appen "Flextrafik", kan du betale med et betalingskort. Du kan bruge Dankort, Visa Dankort, Visa Electron, Vpay, MasterCard, MaestroCard og JCB. Kortet skal tilmeldes din profil.

Se hvordan du tilmelder dit betalingskort på [FynBus.dk/handicapkoersel](https://fynbus.dk/handicapkoersel).

### Betaling ved månedlig faktura

Du kan også vælge at betale for din tur via en månedlig faktura. Du modtager hver måned en faktura for de ture, du har kørt den sidste måned. Du kan modtage faktura på både telefoniske-, online- og appbestillinger.

Hvis du tilmelder dig månedlig faktura, skal du være opmærksom på, at hvis du har et skyldigt beløb eller en ubetalt faktura, bliver du spærret og kan kun bestille ture med kontant betaling, indtil du har betalt. Hvis du har oprettet dig med betalingskort, vil denne betalingsmulighed også blive spærret.

### Kontant betaling

Du skal betale kontant til chaufføren ved rejsens begyndelse. Chaufføren kan give tilbage op til nærmeste 100 kr. Hvis du ikke har penge med til betaling, vil rejsen ikke blive udført. Hvis du har brug for en kvittering, kan du bede chaufføren om det.

## **LEDSAGER**

Du kan højst medtage to ledsagere.

Ledsagere betaler samme pris som dig, medmindre din hjemkommune har visiteret dig til gratis ledsager.

Børn (0-15 år) betaler halv pris.

## **DYR**

Du kan gratis medbringe mindre dyr. Dyret skal være i en taske eller transportkasse under hele turen. Større dyr kan ikke medtages.

Du kan gratis medtage en fører- eller servicehund. En fører- eller servicehund behøver ikke være i taske eller transportkasse.

## **REJSER UDENFOR FYN**

### **Rejser i Region Syddanmark**

Du kan rejse frit mellem 2 adresser i Region Syddanmark med de priser og regler, der er gældende for handicapordningen på Fyn.

Du behøver derfor ikke at arrangere anden transport end Flextrafik, hvis du skal til og fra den jyske del af Region Syddanmark.

### **Rejser i andre trafiksselskaber**

Du har mulighed for at rejse internt i alle regioner i Danmark med de priser og regler, du allerede kender fra FynBus.

Bestillingsfristen er senest to timer før og tidligst 14 dage inden afhentning, og kørslen betales efter samme princip som en almindelig rejse med handicapordningen.

Interne rejser i andre regioner kan bestilles telefonisk ved FynBus' Callcenter på 6311 2255 alle hverdage fra kl. 8.00-15.30

### **Landsdækkende rejser**

Du har mulighed for at foretage landsdækkende rejser. En landsdækkende rejse er en rejse, hvor du rejser mellem to landsdele og anvender tog eller bus. Flextrafik kan hjælpe dig med transporten til og fra stationer og stoppesteder og til og fra den adresse, du skal besøge.

Rejser med Flextrafik og tog eller bus skal bestilles mindst 14 dage før afrejse.

Landsdækkende rejser bestilles telefonisk ved Fynbus Callcenter på 63 11 22 55 på hverdage i tidsrummet 8.00-15.30

## **JUL OG NYTÅR**

I julen er der mange, som bestiller ture, og for at vi kan finde vogne til de mange ture, er det nødvendigt, at turene bliver bestilt i god tid. Har du behov for kørsel den 24., 25., 26. eller 31. december samt 1. januar, skal du bestille din kørsel i uge 46 og 47.

Der kan ikke bestilles kørsel til jul og nytår via selvbetjeningsløsningen FynBus.flextrafik.dk eller i appen "Flextrafik".

Ved kørsel på de ovenstående dage kan afhentnings- og afleveringstidspunktet forskydes med op til to timer før og to timer efter det ønskede afhentningstidspunkt. Du får det præcise tidspunkt at vide, når du bestiller.

Ved spørgsmål kan du kontakte Fynbus' Callcenter tlf. 63 11 22 55 på alle hverdage 07-19. I weekenden fra 08-18.

### **Åbningstider jul og nytår**

Telefonerne i Fynbus' Callcenter er åbne i følgende tidsrum i julen og til nytår:

24.dec.:	Lukket
25. og 26. dec. :	08 - 18
31. dec. og 1. jan.:	10 - 17

## REJSEBESTEMMELSER

### Hjælpemidler

Det er muligt at medbringe kørestol, rollator eller andre ganghjælpemidler. Dette skal oplyses ved bestilling.

Udover dit normale hjælpemiddel har du ret til at medbringe endnu et hjælpemiddel gratis. Ved bestilling på **FynBus.flextrafik.dk** eller via vores app "**Flextrafik**" kan du kun angive et hjælpemiddel. Hvis du har mere end et hjælpemiddel, skal du bestille telefonisk.

### Bagage

Du må medbringe et stk. bagage.

Chaufføren er behjælpelig med at håndtere bagage op til 11 kg.

Medbringer du yderligere bagage, skal det oplyses ved bestilling, og der opkræves betaling svarende til din egenbetaling. Du eller din visiterede medhjælper skal selv kunne håndtere bagage over 11 kg. Der kan ikke medtages cykler.

### Barnevogne og autosæder

Du skal selv medbringe en autostol eller selepude, hvis du har et lille barn med.

Hvis du medbringer barnevogn, skal dette oplyses ved bestilling.

### Forsinkelse eller manglende vogn

Hvis din vogn ikke dukker op indenfor 15 min. fra planlagt afhentning, skal du kontakte FynBus' Callcenter på telefonnummer 6311 2255.

Hvis du efter aftale med Flextrafik vælger at vente på vognen, får du turen uden beregning.

Hvis du efter aftale med Flextrafik selv bestiller en taxi, kan du efterfølgende få beløbet refunderet.

Udfyld refusionsskema på **FynBus.dk/rejsegaranti-for-flextrafik**, hvis du vil benytte dig af FynBus' rejsegaranti.

Rejsegarantien gælder ikke, hvis du kommer for sent til eller fra fly, færger eller DSB- og Arriva-tog.

### Eksempel på beregning af de 20 minutter:

Hvis afhentningstidspunkt er aftalt til kl. 14.00, vil bilen ankomme rettidigt, hvis den ankommer senest kl. 14.15.

Hvis bilen ankommer 20 minutter senere, dvs. efter kl. 14.35, træder rejsegarantien i kraft.

### **Bliv mindet om dine bestilte ture**

Når du bestiller dine ture via selvbetjeningsløsningerne, kan du tilmelde dig advisering, hvilket betyder, at du modtager påmindelser via sms om dine ture.

Du modtager påmindelserne dagen inden du skal rejse, og igen 15 minutter inden vognen er planlagt til at ankomme.

For at kunne modtage påmindelser, skal du afgive dit samtykke. Det gør du inde på din selvbetjeningsside under fanen "kundeprofil".





# **KVIKGUIDE**

**KLIP SIDEN UD OG HÆNG DEN PÅ DIT KØLESKAB**

## **BESTILLING AF TURE**

- **Telefon 63 11 22 55 (Tryk 1)**
- **Via appen "FLEXTRAFIK"**
- **Via hjemmesiden FYNBUS.DK/FLEXTRAFIK**

## **OPLYS**

- **Cpr-nummer og fulde navn**
- **Start- og slutadresse**
- **Og ønsket tidspunkt for afhentning eller ankomst**

## **KONTAKT**

**Telefon 63 11 22 55**

**Tryk1 for bestilling af tur**

**Tryk 2 for forsinkelser, ændringer eller aflysninger**

## **VORES ADRESSE**

**FynBus**

**Tolderlundsvej 9**

**5000 Odense C**

**Email: [flextrafik@fynbus.dk](mailto:flextrafik@fynbus.dk)**

**Webadresse: [FynBus.dk](http://FynBus.dk)**



