

# Vilkår for Arriva+ og Arriva+ Premium

## 1. Anvendelsesområde

- 1.1. Nærværende vilkår ("Vilkårene") fastlægger de vilkår, der gælder for dit medlemskab af Arriva+, Arriva+ Premium og Arriva+ Tilkøbsprodukter.
- 1.2. Du anerkender ved din tilmelding, at du har indgået en bindende elektronisk aftale med os, og at du således har accepteret og er bundet af Vilkårene.
- 1.3. Vi forbeholder os retten til at ændre Vilkårene løbende. Foretages der væsentlige ændringer af Vilkårene til gunst for dig, vil sådanne blive varslet minimum tredive (30) dage, før ændringen træder i kraft.

## 2. Definitioner

Arriva+	Betyder Arrivas kundeklub, der giver dig adgang til medlemsfordele uden vederlag for medlemskabet.
Arriva+ Premium	Betyder en udvidelse af Arrivas kundeklub, der giver dig adgang til en række forbedrede og unikke fordele sammenholdt med Arriva+ mod et løbende abonnementsvederlag for medlemskabet.
Tilkøbsprodukter	Betyder de produkter/ydelser/rabatter, du får adgang til som Arriva+ Premium medlem.
Arriva Tog App	Betyder Arrivas app, der kan downloades til smartphones og tablets til både Android og iOS og som giver dig adgang til at købe billetter og tilkøb til rejser med kollektiv transport.
De Fælles Landsdækkende Rejseregler	Betyder det fælles sæt rejseregler aftalt mellem trafikkselskaber i Danmark, som gælder for alle rejser med kollektiv transport i bus, tog og metro, herunder for erstatningstransport for disse. Den seneste gyldige version af rejsereglerne kan findes via Rejskort.dk eller via de respektive trafikkselskabers hjemmeside, herunder Arrivas hjemmeside.
Du/dig/dit/din	Betyder den fysiske person, der har tilmeldt sig henholdsvis Arriva+, Arriva+ Premium og/eller Arriva+ Tilkøbsprodukter og dermed har accepteret nærværende vilkår.
Fordelspartner(e)	Betyder de tredjeparter, som vi tilbyder dig fordele fra.
Handelsbetingelser	Betyder de generelle handelsbetingelser for Arriva Tog A/S, som kan findes på vores hjemmeside: <a href="https://arriva.dk/om-arriva/betingelser/handelsbetingelser">https://arriva.dk/om-arriva/betingelser/handelsbetingelser</a>
Vi/os/vores	Arriva Tog A/S CVR-nr.: 12 24 59 04 Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, Danmark
Vilkårene	Betyder nærværende vilkår.

## 3. Introduktion

- 3.1. Medlemskab af Arriva+ og Arriva+ Premium giver adgang til en online platform i Arriva Tog App, hvor du kan optjene point hos os på købte togbilletter, pendlerkort og andre Arriva produkter, som beskrevet i afsnit 9. Ydermere opnås adgang til en række fordele og rabatter hos vores Fordelspartnere. Køb af Arriva+ Premium, Tilkøbsprodukter samt køb af sædvanlige billetter, kort, mv. er reguleret af vores Handelsbetingelser og under rejsen gælder de Fælles Landsdækkende Rejseregler.
- 3.2. Medlemskabet af Arriva+ giver endvidere adgang til Min Trafikinfo, som er personlig trafikinformation tilpasset dit behov. Min Trafikinfo leveres som notifikationer (beskeder) på din smartphone eller tablet. Arriva tager forbehold for fejl, mangler og forsinkelser i de udsendte beskeder, der autogenereres på baggrund af realtidsdata for din rejse.

## 4. Sådan bliver du medlem af Arriva+

- 4.1. Arriva+ er en integreret del af Arriva Tog Appen, og findes i menuen som "Arriva+". For at blive medlem kræves download af Arriva Tog App i App Store eller Google Play og efterfølgende oprettelse af konto i appen.

- 4.2. Der kræves login i Arriva Tog App for at kunne købe togbilletter og ligeledes for at komme i gang med at benytte Arriva+. Første gang der klikkes på "Arriva+" i menuen, skal du acceptere Vilkårene, klikke "bekræft", hvorefter du er tilmeldt og registreret som medlem af Arriva+.

## 5. Arriva+ Premium – oprettelse og anvendelse

- 5.1. Arriva+ Premium er en overbygning til Arriva+ og fungerer som en løbende abonnementsordning, hvor du får adgang til en række forbedrede og unikke fordele sammenholdt med Arriva+ mod vederlag for medlemskabet. Arriva+ Premium er en løbende abonnementsordning. Abonnementet løber for 30 dage ad gangen, og fornyes automatisk med 30 dage indtil abonnementet opsiges af dig.
- 5.2. Du skal være minimum 18 år for at blive medlem af Arriva+ Premium.
- 5.3. Du er forpligtet til altid at have tilknyttet et gyldigt betalingskort til abonnementet.
- 5.4. Oprettelse af Arriva+ Premium finder sted, når du er logget ind i Arriva+, hvor der på forsiden af Arriva+ findes et link til tilmelding til Arriva+ Premium. Nærværende vilkår skal accepteres.
- 5.5. Arriva+ Premium giver blandt andet adgang til følgende fordele:
  - a) Dobbelt op på rejsepunkt. Se afsnit 9.1
  - b) 50% rabat på Arriva Pladsbillet som udløses i forbindelse med køb.
  - c) 25% rabat på Arriva Cykel Dagsbillet som udløses i forbindelse med køb.
  - d) Mulighed for at tilkøbe abonnementerne Arriva Pladsbillet Fri og Arriva Cykelbillet Fri. Se afsnit 6.

## 6. Tilkøbsprodukter

- 6.1. Du har som medlem af Arriva+ Premium mulighed for at tilkøbe produkterne Arriva Pladsbillet Fri og Arriva Cykelbillet Fri:
  - a) Arriva Pladsbillet Fri: Et abonnementsbaseret produkt der mod betaling giver adgang til at opnå pladsbillet til rejser, så længe abonnementet er gyldigt. Ved tilkøb af abonnementet vil du kunne bestille pladsbillet til dig selv til en rejse uden yderligere betaling for pladsbilletten. Dog kan du maksimalt bestille 60 pladsbilletter indenfor de enkelte abonnementsperioder på tredive (30) dage. Abonnementet løber for 30 dage ad gangen og fornyes automatisk hver måned, medmindre du forinden opsiger abonnementet. Pladsbilletten giver alene ret til en plads i toget, men det udgør ikke rejsehjemmel til en rejse med vores tog, hvorfor du fortsat skal have separat togbillet (rejsehjemmel) til din rejse. Vores almindelige vilkår i øvrigt for pladsbilletter gælder fortsat for pladsbilletten under rejsen.
  - b) Arriva Cykelbillet Fri: Et abonnementsbaseret produkt der mod betaling giver ret til at medbringe én (1) cykel i toget, så længe abonnementet er gyldigt. Det gyldige abonnement skal fremvises via Arriva Tog Appen ved kontrol. Abonnementet løber for 30 dage ad gangen og fornyes automatisk hver måned, medmindre du forinden opsiger abonnementet. Cykelbilletten giver alene ret til at medtage en cykel i toget, men det udgør ikke rejsehjemmel til en rejse med vores tog, hvorfor du fortsat skal have separat togbillet (rejsehjemmel) til din rejse. Vores almindelige vilkår i øvrigt for cykelbilletter gælder fortsat for cykelbilletten under rejsen.

## 7. Fordelspartnere

- 7.1. Fordele fra Fordelspartnere er den enkelte Fordelspartner selv eneansvarlig for. Når du anvender en fordel fra en Fordelspartner, indgår du selvstændigt en aftale med den pågældende Fordelspartner, som den pågældende Fordelspartner selv er ansvarlig for at opfylde. Vi påtager os intet ansvar for kvaliteten, kvantiteten eller tilgængeligheden af produkter eller ydelser, der tilbydes af Fordelspartnere, og fungerer hverken som juridisk agent eller som repræsentant for disse Fordelspartnere.
- 7.2. De tilgængelige fordele fra Fordelspartnere kan variere fra tid til anden og tilgængeligheden kan være begrænset til en bestemt periode. Nogle fordele vil kun være tilgængelige, så længe lager haves. Vi forbeholder os udtrykkeligt retten til at ændre

tilgængeligheden af fordele og er ikke forpligtet til at give specifik meddelelse om sådanne ændringer. Du har ingen ret til en bestemt fordel på et bestemt tidspunkt.

## 8. Optjening og brug af point

- 8.1. Som Arriva+ medlem optjener du point ved køb af billetter og hermed forbundne tilkøb, når produkterne købes i Arriva Tog App, og når hele eller dele af rejsen foregår med et Arriva tog. Det er værdien af købet (indkøbskurven), som tilskrives i et én-til-én forhold mellem købsprisen i kroner og point. Hvert rejsepoint har en værdi af 5 øre (0,05 kr.).
- 8.2. Ved opgradering fra Arriva+ medlemskab til Arriva+ Premium medlemskab tilskrives der to (2) rejsepoint for hver krone købt (dobbelts op sammenholdt med Arriva+). Rabatter i form af fx anvendte rabatkoder udstedt af os, fratrækkes købet og det er således (netto)købssummen, som udgør optjeningsgrundlaget for rejsepoint tilskrivningen.
- 8.3. Rejsepoint tilskrives din konto ved start gyldighed af de(n) billet(ter), som udgør optjeningsgrundlaget. Hvis du annullerer eller fortryder billetkøbet, inden billetten får gyldighed, bortfalder de med købet forbundne rejsepoint.
- 8.4. Rejsepoint kan alene indløses til reduktion af købspris for følgende billettyper: Arriva OneDay, Arriva YourWay, ArrivaFlex, Arriva Pladsbillet, Arriva Cykel Dagsbillet.
- 8.5. Rejsepoint anvendes efter FIFO-princippet (first in first out), så først optjente point anvendes før senere optjente.
- 8.6. Rejsepoint har en gyldighed på 12 måneder fra tilskrivningen, før de udløber og bortfalder.
- 8.7. Under menupunktet ”Dine rejsepoint” i Arriva Tog App’en kan du til enhver tid se rejsepoint saldo (point til anvendelse), udløbsdato, historik over anvendte point, tilskrevne point samt point under tilskrivning (point der tilskrives, når billet, der udgør optjeningsgrundlaget, bliver gyldig).

## 9. Ophør af medlemskab

- 9.1. Hvis du ikke længere ønsker at være medlem, kan du til enhver tid – via Arriva app’en – lukke dit medlemskab med øjeblikkelig virkning. Dog vil et Arriva+ Premium medlemskab fortsætte indtil udgangen af den periode, du allerede har erlagt betaling for.
- 9.2. Vi forbeholder os retten til at ændre eller helt eller delvist lukke Arriva+ og/eller Arriva+ Premium. Hvis vi vælger at lukke Arriva+ og/eller Arriva+ Premium, vil det ske med minimum tredive (30) dages varsel. I opsigelsesperioden kan du ikke optjene nye point, men du kan fortsat anvende allerede optjente point i perioden.
- 9.3. For at kunne drage fordel heraf skal du anvende dine opnåede fordele mv., inden medlemskabet stopper. Det gælder både, hvis du selv melder dig ud, eller hvis vi lukker Arriva+ ned. Hvis du melder dig ud af Arriva+, vil alle opnåede og ubenyttede point falde bort.
- 9.4. Hvis vi konstaterer misbrug af dit Arriva+ medlemskab, forbeholder vi os retten til at lukke dit medlemskab med øjeblikkelig virkning. Det medfører, at allerede opnåede point vil blive annulleret. Misbrug kan samtidig føre til permanent ekskludering af Arriva+ samt evt. politianmeldelse. Vi betragter f.eks. (men ikke udtømmende) snyd med point som misligholdelse.
- 9.5. Vi er til enhver tid berettiget til at afvise eller suspendere/ophæve dit medlemskab af hhv. Arriva+ og Arriva+ Premium såfremt:
  - a) Du overtræder Vilklårene, eller der er begrundet mistanke om, at Vilklårene er overtrådt,
  - b) Særlige hensyn i øvrigt taler for det.Dette medfører, at allerede opnåede point vil blive annulleret

## 10. Persondatabehandling

- 10.1. I forbindelse med dit medlemskab af Arriva+ og Arriva+ Premium behandler vi personoplysninger om dig i form af kontaktoplysninger, herunder dit navn, adresse og e-mail samt evt. supplerende oplysninger. Behandlingen af dine personoplysninger sker med henblik på at administrere dig som medlem samt tilknyttede tjenester. Du kan læse mere om vores behandling af persondata i vores privatlivspolitik, som du finder på vores hjemmeside her <https://arriva.dk/om-arriva/betingelser/arrivas-privatlivspolitik>.

## 11. Fortrydelsesret

- 11.1. Du har 14 dages fortrydelsesret på tilmeldingen til Arriva+ Premium hos os. De 14 dage løber fra købstidspunktet.
- 11.2. For at udøve fortrydelsesretten skal du skrive til vores kundeservice via <https://arriva.dk/kundeservice/kontaktformular> eller sende et brev til Drewnsensvej 1, DK-8600 Silkeborg mærket "fortrydelse af køb", og meddele dit ønske om at fortryde aftalen i en utvetydig erklæring. Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis e-mailen eller brevet er sendt senest den 14. dag efter købstidspunktet.
- 11.3. Ved udnyttelse af fortrydelsesretten refunderes købesummen uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra datoen for modtagelse af anmodningen fra dig. Alle optjente point i perioden fra køb af Arriva+ Premium og frem til annullering af Arriva+ Premium trækkes tilbage, således at din pointoptjening i perioden alene ville svare til den optjening, du ville kunne opnå ved medlemskab af Arriva+.

## 12. Refusion

- 12.1. Du har som Arriva+ Premium medlem ret til at få refunderet visse rejsepoint som nærmere beskrevet i pkt. 12.3 i op til ét (1) år efter udløb af rejsepointenes gyldighed, jf. betalingslovens § 96, stk. 2. Du kan ikke få refunderet rejsepoint optjent som Arriva+ medlem, da disse rejsepoint er uddelt til dig uden vederlag.
- 12.2. Ved refusion under gyldighedsperioden af rejsepointene opkræves et refusionsgebyr på 100,00 kr. til dækning af administrationsomkostningerne ved refusionen.
- 12.3. Der er kun refusion af de ekstra rejsepoint, der opnås som Arriva+ Premium medlem sammenholdt med tilsvarende optjente rejsepoint som Arriva+ medlem for samme køb. Det betyder, at hvis du foretager et køb via Arriva Tog app til 100 kr. og derfor optjener 100 rejsepoint som Arriva+ medlem, mens du optjener 200 rejsepoint for samme køb som Arriva+ Premium medlem, så vil du alene have ret til refusion af de 100 rejsepoint ud af de samlet 200, der optjenes som Arriva+ Premium medlem.

## 13. Oplysning om klagemuligheder

- 13.1. Du har altid mulighed for at sende en klage til os via <https://arriva.dk/kundeservice/kontaktformular>. Såfremt din klage vedrører et økonomisk mellemværende med os, som er opstået i forbindelse med en rejse med kollektiv transport, kan du herefter klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro over vores afgørelse af din klage.
- 13.2. Såfremt du er bosiddende i Danmark eller uden for EU, kan klagen desuden indgives via [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk), såfremt du ikke er tilfreds med vores håndtering af din klage. Ved indgivelse af en klage skal du oplyse vores e-mailadresse [Kundeservice2.tog@arriva.dk](mailto:Kundeservice2.tog@arriva.dk).
- 13.3. Såfremt du er bosiddende i EU med undtagelse af Danmark, kan klagen tilsvarende indgives via EU-Kommissionens online klageportal <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du oplyse vores e-mailadresse [Kundeservice2.tog@arriva.dk](mailto:Kundeservice2.tog@arriva.dk).

## 14. Øvrigt

- 14.1. Enhver reference til lovgivning, bekendtgørelser mv. sker i henhold til nugældende ret, hvorfor ny lovgivning, bekendtgørelser mv. afløser disse.

## 15. Værneting, lovvalg og gyldighed

- 15.1. Tvister mellem os og dig, der ikke kan afgøres i mindelighed, er underlagt dansk ret med undtagelse af de internationale privatretlige regler, og skal afgøres ved det jurisdiktionsområde, som hører under vores værneting.
- 15.2. Hvis en eller flere bestemmelser i Vilklårene erklæres ugyldige, består de resterende bestemmelser fortsat.