



REGELING PARTICULIERE TAXI OMNIBUZZ

REGELING INZAKE VERGOEDING PARTICULIERE KOSTEN AAN KLANTEN

Omnibuzz
11-12-2016

ARTIKEL 1 - BEGRIPSOMSCHRIJVING

1.1 Klant/particulieren/reizigers: Personen welke gebruik maken van Omnibuzz vervoer.

1.2 Particuliere taxi: Taxi welke niet behoort tot de taxi's die vervoer van Omnibuzz uitvoeren.

1.3 Melding: Telefonische mededeling van de reiziger aan de call agent van Omnibuzz dat de bestelde taxi niet aanwezig is/ niet gekomen is/ te laat is e.d.

1.4 Geregistreerde melding: Melding welke door de call agent is genoteerd en vastgelegd.

ARTIKEL 2 - DOELSTELLING REGELING VERGOEDING PARTICULIERE KOSTEN

2.1 Het bieden van een duidelijk inzicht inzake het vergoeden van door particulieren/reizigers gemaakte kosten bij het in gebreke blijven van de dienstverlening door Omnibuzz.

2.2 Het snel kunnen afhandelen van klachten dienaangaande.

ARTIKEL 3. VERGOEDEN VAN KOSTEN

3.1 Voor vergoeding komen de navolgende kosten in aanmerking: kosten van een particuliere taxi.

3.2 Met uitzondering van het gestelde in artikel 5 komen andere kosten dan genoemd in lid 3.1 van artikel 3 niet voor vergoeding in aanmerking.

3.3 De in lid 3.1 genoemde kosten worden vergoed indien voldaan wordt aan de voorwaarden genoemd in artikel 4.

3.4 De kosten van een particuliere taxi worden getoetst aan kosten zoals die redelijkerwijs gebruikelijk zijn voor particulier taxivervoer. De vergoeding aan de klant bestaat uit de kosten voor de particuliere taxi, verminderd met de normaal voor de betreffende rit verschuldigde eigen bijdrage.

ARTIKEL 4 - VOORWAARDEN VOOR VERGOEDING

4.1 Er wordt alleen tot een vergoeding overgegaan als een bepaalde situatie aantoonbaar en verwijtbaar is aan de vervoerder of Omnibuzz.

4.2 Er moet sprake zijn van een officiële klacht welke voldoet aan het gestelde in de klachtenregeling van Omnibuzz.

4.3 Er dient vast te staan (dan wel aannemelijk te worden gemaakt) dat een rit besteld is / vervoer besteld is.

4.4 Er moet sprake zijn van twee geregistreerde meldingen op de rit. Deze meldingen dienen geregistreerd te zijn door de telefooncentrale van Omnibuzz.

4.5 De eerste melding dient door de reiziger/klant gemaakt te worden nadat de taxi niet binnen de vastgestelde ophaalmarge op het afgesproken en geregistreerde ophaaladres aanwezig is geweest.

4.6 Omnibuzz dient ervoor zorg te dragen dat alsnog binnen 30 minuten na de geregistreerde melding een taxi(bus) op het afgesproken en geregistreerde ophaaladres aanwezig is.

4.7 De tweede melding dient door de reiziger/klant te worden gemaakt nadat de taxi niet binnen de in lid 3.6 genoemde termijn van 30 minuten op het afgesproken en geregistreerde ophaaladres aanwezig is geweest.

4.8 De gemaakte kosten voor een particuliere taxi dienen aangetoond te worden middels het overleggen van een officiële taxibon met daarop vermeld datum, tijdstip en bedrag.

ARTIKEL 5 - OVERIGE VOORWAARDEN

5.1 Omnibuzz is gerechtigd andere dan de in lid 2.1 genoemde kosten te vergoeden indien de redelijkheid en billijkheid in het geding is dan wel sprake is van extreem in gebreke blijven van de dienstverlening van de vervoerder.

5.2 Omnibuzz zorgt voor een goede schriftelijke dan wel telefonische afhandeling naar de klant. Omnibuzz is verder (ter eigen beoordeling) gerechtigd om reizigers/klanten een genoegdoening aan te bieden voor het ontstane ongemak.

5.3 Indien er door overmacht situaties geen vervoer mogelijk is of vervoer hierdoor ernstige vertraging oploopt, heeft Omnibuzz niet de verplichting om tot vergoeding over te gaan, ook niet als aan de voorwaarden onder artikel 3 is voldaan. Overmacht situaties omvatten:

- Weersomstandigheden waardoor vervoer niet of nauwelijks meer mogelijk is.
- Onverwachte afzettingen als gevolg van bommeldingen, (verkeers)ongevallen e.d.

ARTIKEL 6 - INGANGSDATUM

6.1 Deze regeling treedt in werking per 11 december 2016 en kan naar aanleiding van evaluatie aangepast worden.