

Ritreservering

📞 0900 - 06 99

Ritreservering

Ritten reserveren, ritten annuleren, te laat melden, informatie over geboekte ritten

🕒 Voor het boeken van uw ritten is Omnibuzz zeven dagen per week bereikbaar van 07.00 uur - 22.00 uur.

🕒 U kunt met Omnibuzz reizen van:

Maandag t/m donderdag: tussen 06.00 - 00.00 uur

Op vrijdag en zaterdag: tussen 06.00 - 02.00 uur

Op zondag en feestdagen: tussen 07.00 - 02.00 uur

✉ E-mail: ritreservering@omnibuzz.nl

📍 **Let op:** Als u een rit wilt boeken vanuit het buitenland, belt u telefoonnummer:

📞 +31 46 - 45 74 777

Klantenservice en centraal meldpunt klachten

📞 0900 - 331 0550

Klantenservice

Administratie, pasverstrekking, informatie, vragen, wijzigingen, klanttevredenheid

🕒 Ma - Vr: 09.00 - 17.00 uur

✉ E-mail: info@omnibuzz.nl

📮 Postbus 99, 6160 AB Geleen

Centraal meldpunt klachten

Indienen van klachten, status klachten, bewaken goede afhandeling klachten

🕒 Ma - Vr: 09.00 - 17.00 uur

✉ E-mail: klachten@omnibuzz.nl

📮 Postbus 99, 6160 AB Geleen

Vervoerregels

Ritten reserveren

Reserveren via	Reserveringstijd	Wanneer reserveren	Wat
Telefoon	07:00 - 22:00	Minimaal 1 uur van tevoren	Gewone rit, groepsrit, vaste rit
Telefoon	07:00 - 22:00	Minimaal 2 uur van tevoren	Rit met aankomstgarantie
Email	07:00 - 22:00	Minimaal 2 uur van tevoren	Gewone rit, groepsrit, rit met aankomstgarantie, vaste rit
Website	07:00 - 22:00	Minimaal 2 uur van tevoren	Gewone rit
Klantportaal	24/7	Minimaal 2 uur van tevoren	Gewone rit

Reis- en ophaaltijden

🕒 Reistijd: directe reistijd plus maximaal 30 minuten omrijtijd.

🕒 Ophaaltijd: De vervoerder haalt u tussen 15 minuten voor en 15 minuten na het afgesproken tijdstip op.

Taxipoint

✔ In de hallen van de ziekenhuizen in Heerlen, Maastricht, Roermond, Sittard, Venlo, Venray en Weert staat een taxipoint. Hier kunt u een rit naar uw huisadres reserveren. U wordt binnen 30 minuten opgehaald.

Bij Makado (Beek) is ook een taxipoint waar u uw rit naar uw huisadres kunt reserveren. U wordt dan binnen 75 minuten opgehaald.

📍 **Let op:** Ritten vóór 08.00 uur bij voorkeur vóór 22.00 uur de avond ervoor reserveren.

Wie en wat mag mee?

Wie/wat	Mag mee?	Tarief	Opmerking
Begeleider (Argonaut)	Ja	Gratis	Mits OV-begeleiderskaart geregistreerd bij Omnibuzz
Begeleider (Voor Elkaar Pas - Arriva)	Ja	Apart tarief	Reist alleen gratis in OV van Arriva
Verplicht begeleider	Ja	Gratis	Indicatie via Wmo (gemeente)
Medereiziger	Ja	Apart tarief	-
Kinderen (tot 4 jaar)	Ja	Gratis	Maximaal 3 kinderen
Hulphonden	Ja	Gratis	Mits geregistreerd bij Omnibuzz
Huisdieren	Nee	-	-

Voor een uitgebreide omschrijving van alle vervoerregels verwijzen we u naar het vervoerreglement. Dit kunt u downloaden op www.omnibuzz.nl of aanvragen bij de klantenservice.

Basisregels voor de klant bij Omnibuzz vervoer

- › Een taxi mag altijd 15 minuten vóór of ná de afgesproken tijd voorrijden. Is de rit gereserveerd om 10.00 uur, dan kunt u de taxi verwachten tussen 09.45 uur en 10.15 uur. Wij verwachten dat u in dit tijdsraam klaarstaat bij het opgegeven ophaaladres, het afspreekpunt of de halteplaats zodat er geen onnodige vertraging in ons vervoer plaatsvindt.
- › De taxi mag zelfs 20 minuten vóór het vroegste tijdstip komen voorrijden. U hoeft dan niet, als dat niet gelegen komt, in te stappen. De chauffeur moet wachten tot het vroegst mogelijke ophaaltijdstip of er wordt een andere taxi gestuurd.
- › De maximale reistijd van uw rit bestaat uit de rechtstreekse reistijd, met daarbij opgeteld 30 minuten omrijdtijd. Is de rechtstreekse reistijd van uw rit 20 minuten, dan mag de maximale reistijd met Omnibuzz 20 minuten + 30 minuten omrijdtijd = 50 minuten bedragen.
- › Deze omrijdtijd vervalt als u de aanvullende indicatie 'individueel' of 'rechtstreeks/direct' heeft.
- › Een rit moet beginnen of eindigen in Limburg.
- › U kunt altijd gebruik maken van de terugbelservice. U kunt hiervoor het telefoonnummer doorgeven waarop u gebeld wilt worden. De terugbelservice wordt 5 tot 10 minuten voordat de taxi komt voorrijden geactiveerd. De chauffeur moet zich melden bij de eerste ingang of de receptie.
- › De chauffeur moet altijd de route volgen die hem door de centralist van het taxibedrijf gegeven is. Omdat rekening gehouden wordt met de indicaties van de klanten, kan de route misschien onlogisch lijken.
- › U mag als bagage 2 boodschappentassen, 1 bigshopper of 1 koffer meenemen. Geef bij het reserveren van de rit door welke bagage u meeneemt. De chauffeur bepaalt of hij genoeg ruimte in het voertuig heeft om uw bagage mee te nemen.
- › Aanvullende indicaties kunt u aanvragen bij uw gemeente. Zij beoordelen of u in aanmerking komt voor aanvullende indicaties. Als de gemeente die toekent, zal zij deze aan Omnibuzz doorgeven.

Vragen

Heeft u nog vragen over het vervoer of onze vervoerregels, neem dan contact op met onze klantenservice, telefoonnummer: 0900 - 33 10 550 of e-mail: info@omnibuzz.nl.