

Bijlage K COMPENSATIEREGELING DEELTAXI WEST-BRABANT 2024

In een aantal gevallen is het passend dat de Opdrachtnemer de klant in voorkomende gevallen compenseert voor ondervonden hinder, schade of ongemak als gevolg van het niet correct nakomen van verplichtingen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben de afspraken hierover vastgelegd in een compensatieregeling. Deze afspraken leest u hier.

VERGOEDING KLANTBIJDRAGE

De klant heeft recht op teruggave van de betaalde klantbijdrage als tijdens een deeltaxirit:

1. De maximale omrijdtijd is overschreden is (30 minuten, of 15 minuten bij een hubtaxirit).
2. De klant later dan 30 minuten na de uiterste ophaaltijd wordt opgehaald en geen gebruik maakt van de mogelijkheid om een particuliere taxi te bestellen.
3. De klant te laat is afgezet op het bestemmingsadres, terwijl de rit geboekt is met aankomstgarantie (ofwel prioriteitsrit, hubtaxirit of rit met aankomsttijd).

Om voor vergoeding van de klantbijdrage in aanmerking te komen, dient de klant zelf een klacht in te dienen bij de klantenservice van Opdrachtnemer. Tenzij Opdrachtnemer aan kan tonen dat de klacht niet gegrond is, is Opdrachtnemer verplicht om de klantbijdrage binnen 4 weken na indiening van de klacht over te maken naar het bankrekeningnummer van de klant.

VERGOEDING KOSTEN PARTICULIERE TAXI

Onder bepaalde voorwaarden kan de klant, op moment dat de dienstverlening van Opdrachtnemer te kort schiet, tegen volledige vergoeding van de Opdrachtnemer een particuliere taxi bestellen.

Hiervoor geldt de volgende procedure:

1. De klant dient bij de ritreservering of in de app een te laat melding in (chauffeur is na uiterste ophaaltijdstip niet aanwezig) of een melding dat het verkeerde voertuig is voorgeschieden.
2. Opdrachtnemer heeft vervolgens 30 minuten de tijd om alsnog een (geschikt) voertuig naar de klant te sturen.
3. Als Opdrachtnemer er niet in slaagt om binnen 30 minuten een juist voertuig voor te laten rijden, maakt de klant -na het verstrijken van de wachttijd van 30 minuten na de eerste melding- een tweede melding bij de ritreservering of in de app. Vanaf dat moment heeft de klant recht op vervoer per particuliere taxi, met vergoeding van kosten daarvan door Opdrachtnemer. Een klant kan er ook voor kiezen om te wachten op de deeltaxi.
4. In geval van een rit met aankomstgarantie (prioriteitsrit, hubtaxirit of rit met aankomsttijd) heeft de klant recht op vervoer per particuliere taxi na het verstrijken van het uiterste ophaalmoment waarop de klant via een rechtstreekse reistijd van A naar B nog op het door hem/haar aangegeven moment op de plaats van bestemming kan zijn. Om voor vergoeding van de kosten voor een particuliere taxi in aanmerking te komen, dient de klant eerst een melding in te dienen bij de ritreservering of app.
5. Om voor vergoeding van de kosten in aanmerking te komen dient de klant een klacht in bij de klantenservice van Opdrachtnemer. Verder overlegt de klant een kopie van de taxibon met datum, tijdstip en bedrag van de particuliere taxi.
6. Aanvullend geldt dat de op de taxibon aangegeven kosten van de particuliere taxi overeenkomen met wat normaliter voor particulier taxivervoer gebruikelijk is.
7. Opdrachtnemer dient binnen vier weken na ontvangst van de taxibon tot betaling over te gaan, tenzij hij aan kan tonen dat geen recht op particuliere taxi bestond.

Mogelijk volgt nog toevoeging op de compensatieregeling voor het niet halen van de aansluiting op de hub.

VERVOLGSCHADE

In die gevallen waarin de klant aan kan tonen dat sprake is van vervolgschade, en zeer aannemelijk is gemaakt dat deze voortkomt uit het in gebreke blijven van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer uit serviceoverwegingen een vergoeding van maximaal € 100,- per geval uit te keren. Toekenning hiervan vindt plaats na ruggespraak met de Opdrachtgever.

VRIJE COMPENSATIE

Het staat Opdrachtnemer vrij om ook in andere situaties de klant te compenseren voor een tekortschietende dienstverlening. Opdrachtgever gaat er overigens vanuit dat Opdrachtnemer speciale, persoonlijke aandacht besteedt aan ernstige incidenten, bijvoorbeeld in geval van lichamelijk letsel door het niet correct vastzetten van rolstoelen of bij zeer vertraagde rituitvoering.

VERZOEKEN OPDRACHTGEVER

Opdrachtgever, of de klachtencommissie KCV, kan suggesties doen voor compensatie. Opdrachtnemer meldt terug of hij deze suggesties overneemt.

OVERMACHT

De compensatieregeling is niet van toepassing als sprake is van overmacht:

- als door weersomstandigheden (code oranje of rood) het vervoer niet of nauwelijks mogelijk is;
- bij onverwachte afzettingen als gevolg van bommeldingen, (verkeers-)ongevallen, stakingen;
- bij niet verwijtbare uitval van het computersysteem van Opdrachtnemer;
- bij een (aantoonbare) langdurige storing in het telefoonnetwerk.

Ook in deze situaties wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij zich tot het uiterste zal inspannen om de ritaanvragen volgens de van toepassing zijnde specificaties uit te voeren.