



## **Algemene voorwaarden Regiotaxi Eemland-Heuvelrug 2012**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het Collectief Vraagafhankelijk Vervoersysteem genoemd Regiotaxi Eemland-Heuvelrug welk binnen het gebied van de provincie Utrecht openbaar vervoer als beschreven in artikel 6 van het Besluit Personenvervoer 2000 verzorgt. Tevens wordt het systeem door de deelnemende gemeenten gebruikt voor WMO geïndiceerde klanten.

### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

- a. Opdrachtgever van Regiotaxi Eemland-Heuvelrug: provincie Utrecht en deelnemende gemeenten.
- b. Intern vervoersgebied: het grondgebied van de deelnemende gemeenten; Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Nijkerk, Soest, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en Woudenberg.
- c. Extern vervoersgebied: het gebied gevormd door een schil van 4 OV-zones rond het intern vervoersgebied.
- d. CVV: Collectief Vraagafhankelijk Vervoer; een voor iedereen openstaand openbaar vervoersysteem, dat niet volgens een vaste route of dienstregeling maar op afroep tot stand komt.
- e. Gebruikersgroepen: Pashouders die door de gemeenten zijn geïndiceerd voor het verkrijgen van een vervoerpas (alle WMO-vervoergeïndiceerden en andere doelgroepen); Bijzondere pashouders, die door een of meerdere derden, niet zijnde een gemeente, wordt aangewezen en die reizen tegen nader te bepalen voorwaarden; alle overige reizigers.
- f. Deur tot deur: van de ingang van de plaats waar de reiziger wenst te worden opgehaald tot de ingang van de plaats waar de reiziger wenst te worden afgezet. Een deur kan hierbij ook zijn een OV-halte, een toekomstig te realiseren Regiotaxihalte of de in- of uitgang van een stationsgebouw. In het geval van een wooncomplex of flatgebouw wordt als deur de centrale hoofdingang van het wooncomplex of het flatgebouw beschouwd.
- g. Handbagage: bagage die een reiziger als gemakkelijk mee te voeren, draagbaar, dan wel verrijdbaar bij zich heeft, zoals bijvoorbeeld levende huisdieren, een opvouwbare (sport)rolstoel, vouwfietsen en inklapbare kinderwagens.
- h. Instaptarief: het tarief dat altijd gerekend wordt bij het instappen, zijnde 1 x de eigen bijdrage voor een zone.
- i. Overeenkomst: de op 30 juni 2011 gesloten overeenkomst tussen de provincie Utrecht en Regiotaxi De Vallei terzake de uitvoering van het CVV.
- j. OV-begeleiderskaart: een door het Rijk uitgegeven legitimatie die het mogelijk maakt dat de houder een begeleider gratis meeneemt in het openbaar vervoer.
- k. Reiziger: de persoon die door telefonische of internet-aanmelding tijdig aangeeft vervoerd te willen worden door de vervoerder en zich aan de algemene voorwaarden dient te houden.
- l. Rit: het vervoer van één persoon plus eventuele begeleider van deur tot deur in het vervoergebied van de Regiotaxi Eemland-Heuvelrug of bij het gebruik maken van commerciële zones binnen Nederland.
- m. Ritprijs: de prijs die de reiziger dient te voldoen bij het instappen in het voertuig en die is opgebouwd uit het instap- en zonetarief.
- n. Vervoerder: het vervoerbedrijf met wie de provincie Utrecht een overeenkomst is aangegaan terzake het aannemen en uitvoeren van het vervoer in het kader van het CVV, en de daarmee samenhangende activiteiten.
- o. Veerpont: pont, geschikt voor het vervoer van auto's over kanalen en rivieren.
- p. Vervoermiddel: de taxi(bus) die de vervoerder inzet voor Regiotaxi Eemland-Heuvelrug.
- q. Vervoerspas: handig voor het boeken van een rit, voorzien van vereiste gegevens als NAW-gegevens klant, telefoonnummer voor ritreserveringen, telefoonnummer voor klachtenmeldpunt.
- r. Zonetarief: het tarief dat moet worden betaald per OV-zone.

### **Artikel 2 Algemene bepalingen**

1. Regiotaxi Eemland-Heuvelrug verricht vervoer op afroep van deur tot deur, naar OV-haltes, een toekomstig te realiseren Regiotaxihalte of de in- of uitgang van een stationsgebouw.
2. Regiotaxi Eemland-Heuvelrug verricht het vervoer dagelijks tussen 06.00 en 24.00 uur.
3. Het bestellen van ritten kan 24 uur per dag, per fax, E-mail, teksttelefoon of internet.

4. Ritten die zijn aangevraagd en waarbij is afgesproken dat de invoering aanvangt binnen de in het tweede lid vermelde tijd, worden altijd uitgevoerd, ook indien de aankomsttijd op de plaats van bestemming is gelegen na het in het tweede lid genoemde tijdstip rekening houdende met de andere spelregels over het bestellen van een rit.
5. Op Oudejaarsavond wordt geen vervoer verricht na 20.00 uur.
6. Alle voertuigen van Regiotaxi Eemland-Heuvelrug zijn herkenbaar door de vermelding van de naam Regiotaxi Eemland-Heuvelrug op het vervoermiddel. Minimaal 80% van de voertuigen zijn uitgerust in de huisstijl.
7. Regiotaxi Eemland-Heuvelrug zet voor het vervoer rookvrije taxi's en taxibusjes in.

### **Artikel 3 Reservering**

1. Het reserveren van een rit met de Regiotaxi Eemland-Heuvelrug dient tenminste één uur voor het gewenste tijdstip telefonisch, via internet, fax of teksttelefoon bij de centrale te geschieden. Ritten op aankomsttijd gevraagd dienen tenminste 2 uur voor de gewenste aankomsttijd gereserveerd te worden. Ritten met aankomsttijdgarantie dienen minimaal 24 uur voor de gewenste aankomsttijd gereserveerd te worden.
2. Bij het reserveren vermeldt de reiziger de volgende gegevens: pasnummer (indien besteller in het bezit is van een vervoerspas), datum, naam, het gewenste vertrektijdstip of het gewenste aankomsttijdstip, het ophaaladres, het aantal personen waarvoor gereserveerd wordt, het bestemmingsadres, tijdstip van evt. ophalen, telefoonnummer (terugbelservice).
3. Bij reservering geeft de reiziger aan of hij gebruik maakt van een rolstoel, een rollator, een scootmobiel of een kinderwagen. Indien de reiziger een dergelijke vermelding achterwege laat, is de vervoerder niet verplicht de rolstoel, rollator, scootmobiel of kinderwagen te vervoeren indien dit, naar het oordeel van de vervoerder en gelet op het vervoermiddel, niet mogelijk is.
4. Bij de reservering geeft de reiziger aan of hij of zij zich laat vergezellen door een begeleider, soho- of blindengeleidehond. Indien de reiziger die vermelding achterwege laat is de vervoerder gerechtigd voor het vervoer de algemeen geldende tarieven in rekening te brengen.
5. Eveneens geeft de reiziger ten behoeve van de ritprijs aan of hij of zij gebruik maakt van een OV-begeleiderskaart. Indien de reiziger een dergelijke vermelding achterwege laat, is artikel 3 lid 4 eveneens van kracht en is de vervoerder gerechtigd voor het vervoer de algemeen geldende tarieven in rekening te brengen.
6. De reiziger kan zich te allen tijde laten vergezellen door een begeleider tegen hetzelfde tarief als de reiziger zelf betaalt.
7. De reiziger kan bij het reserveren van een rit de aankomsttijd vragen. De centrale geeft op basis van de toegestane marges dan een vertrektijdstip aan.
8. De reiziger kan bij het reserveren een rit met aankomsttijdgarantie vragen.
9. Gelijktijdig met de reservering van de heenrit kan ook een retourrit worden gereserveerd.
10. Ritten met een bepaalde frequentie kunnen gelijktijdig bij de vervoerder gereserveerd worden. Mocht een vaste rit geen doorgang vinden, dan dient de reiziger dit vroegtijdig, doch in ieder geval een uur voor het afgesproken ophaaltijdstip, telefonisch bij de vervoerder te melden.
11. De centrale geeft bij de ritreservering de prijs van de rit op.

### **Artikel 4 Terugbelservice**

1. De reiziger wordt desgewenst circa 5 minuten voor het aankomsttijdstip van de Regiotaxi bij het ophaaladres gebeld dat de taxi komt voorrijden.
2. In het geval dat de klant niet bij het ophaaladres wordt aangetroffen, zoekt de chauffeur vanuit het voertuig telefonisch contact met deze klant (Live-Terugbelservice).
3. De reiziger die gebruik maakt van de belservice dient bij de aanmelding het telefoonnummer door te geven waarop hij of zij te bereiken is.
4. Voor de belservice worden geen kosten berekend.
5. Naast de 'standaard' terugbelservice biedt de vervoerder een te vroeg-belservice. Ziet de chauffeur aankomen dat hij tussen de 30 en 15 minuten voor de afgesproken tijd bij de reiziger zal gaan arriveren dan zal hij deze belservice activeren. De reiziger kan door middel van het intoetsen van een '1' op zijn telefoon aangeven dat hij akkoord gaat of door het intoetsen van een '2' dat hij niet akkoord gaat. In dit laatste geval zal de chauffeur moeten wachten tot het moment dat de marge van 15 minuten voor het gewenste tijdstip is bereikt.

### **Artikel 5 Te laat belservice**

1. Indien de te verwachten afwijkingen in vertrek- of aankomsttijd groter dan 30 minuten is ten opzichte van de afgesproken vertrek- of aankomsttijd, dan wordt de klant hiervan, indien hij of zij telefonisch bereikbaar is, tijdig telefonisch op de hoogte gesteld. Met tijdig wordt verstaan maximaal 5 minuten voordat de bovenstaande 30 minuten bereikt worden.
2. De reiziger die gebruik maakt van de Te laat belservice dient bij de aanmelding het telefoonnummer door te geven waarop hij of zij te bereiken is.
3. Ook voor deze belservice worden geen kosten berekend.

## **Artikel 6 Verplichtingen van de vervoerder**

1. De vervoerder verplicht zich om de reiziger met zijn of haar bagage volgens de Algemene Voorwaarden veilig te vervoeren.
2. De vervoerder is verplicht de reiziger op te halen op het door de reiziger gewenste en bij de reservering doorgegeven tijdstip, waarbij een afwijking van een kwartier vóór of ná dit tijdstip aanvaardbaar wordt geacht.
3. De in het tweede lid genoemde afwijking geldt niet indien de rit voorafgaand aan trein, stads- en streekvervoer wordt uitgevoerd. Dan wordt gegarandeerd dat de reiziger op tijd is en niet langer dan maximaal 15 minuten hoeft te wachten op aansluiting op bedoeld openbaar vervoer.
4. Alleen met instemming van de reiziger kan de vervoerder het door de reiziger gewenste vertrektijdstip vervroegen of verlaten.
5. De vervoerder is gerechtigd om ritten te combineren. De rit mag echter niet langer duren dan 1½ keer de tijd die voor een rechtstreekse rit nodig is. Voor een rit binnen 2 zones geldt maximaal 2 maal de tijd van een rechtstreekse rit.
6. Indien de te verwachten afwijkingen in vertrek- of aankomsttijd groter dan 30 minuten is ten opzichte van de afgesproken vertrek- of aankomsttijd, dan wordt de reiziger hiervan, indien hij telefonisch bereikbaar is, tijdig (minimaal 5 minuten voor het verstrijken van deze 30 minuten) telefonisch door vervoerder op de hoogte gesteld. Als de afwijking in vertrek- of aankomsttijd groter dan 45 minuten is ten opzichte van de afgesproken vertrek- of aankomsttijd dan kan de reiziger op kosten van de vervoerder een alternatieve taxi bestellen.

## **Artikel 7 Verplichtingen van de chauffeur**

1. De chauffeur dient de rit uit te voeren op een voor de reiziger comfortabele wijze.
2. De chauffeur dient zich bij het ophaaladres van de reiziger te melden als Regiotaxi Eemland-Heuvelrug. Hij maakt zijn aankomst bekend door aan te bellen of zich te melden op het vertrekadres.
3. De chauffeur wacht minimaal 3 minuten of minimaal 5 minuten als er geen gebruik van de terugbelservice is gemaakt na aanbellen aan de deur van het vertrekadres.
4. Indien de reiziger na melding van de chauffeur op het afgesproken adres niet komt opdagen, is de chauffeur gerechtigd te vertrekken. In dat geval laat de chauffeur een meldingskaartje, met daarop de mededeling dat hij is langs geweest maar niemand aantroef, in de brievenbus achter. Bij veelvuldig niet komen opdagen van een en dezelfde pashouder behoudt de vervoerder zich het recht voor, na overleg met de opdrachtgever, geen boekingen voor de betreffende pashouder meer aan te nemen.
5. De chauffeur dient controle te houden op het in- en uitstappen van de reiziger en waar hij dit nodig oordeelt of waar de reiziger dit zelf aangeeft de reiziger hulp te verlenen bij het in- en uitstappen.
6. Als de reiziger dit wenst of indien de chauffeur dit in een bepaalde situatie noodzakelijk acht, dient de chauffeur de reiziger te begeleiden van de deur van het ophaaladres naar de taxi en van de taxi naar het bestemmingsadres en hem of haar behulpzaam te zijn met de bagage.
7. Indien met de rit een rolstoel, scootmobiel, rollator of handbagage wordt vervoerd, is de chauffeur verantwoordelijk voor het in- en uitladen daarvan. De chauffeur bestuurt de scootmobiel als deze op de lift wordt gezet. Dit i.v.m. de veiligheid van de bestuurder van de scootmobiel.
8. De chauffeur ziet toe op het gebruik van veiligheidsgordels.

## **Artikel 8 Verplichtingen van de reiziger**

1. De reiziger is verplicht om op het afgesproken ophaaltijdstip in staat te zijn om direct in te stappen.
2. De reiziger is verplicht de aanwijzingen op te volgen, die door de vervoerder of zijn personeel worden gegeven ter handhaving van deze Algemene Voorwaarden of in het belang van orde, rust en veiligheid in de vervoermiddelen.
3. Jonge kinderen (<4 jaar) moeten worden vervoerd in een door de ouder/begeleider meegebrachte Maxi-Cosi of kinderzitje.

## **Artikel 9 Bagage**

1. Het is de reiziger toegestaan handbagage mee te nemen en maximaal 1 koffer.
2. De plaatsing van de bagage geschiedt op aanwijzing van de chauffeur van het vervoermiddel.
4. De reiziger dient zijn of haar bagage zelf te bewaken.
5. De chauffeur van het vervoermiddel kan weigeren bagage te vervoeren indien naar zijn oordeel deze bagage gevaar of hinder kan opleveren voor het verkeer, de te vervoeren reizigers en/of hemzelf.

## **Artikel 10 Rolstoelen, scootmobielen en rollators**

1. (Sport)Rolstoelen, scootmobielen en rollators kunnen uitsluitend vervoerd worden indien dit bij het reserveren uitdrukkelijk gemeld wordt.
2. Reizigers met een scootmobiel mogen tijdens de rit niet op de scootmobiel blijven zitten.
3. Een sportrolstoel zal te allen tijde gratis meegenomen kunnen worden door de reiziger.
4. Een begeleider dient minstens 12 jaar oud te zijn en de reis wordt in zijn geheel gezamenlijk afgelegd.

## **Artikel 11 Tarieven en ritprijs.**

1. Het vervoer geschiedt op grond van de door de provincie en gemeenten vastgestelde tarieven. Opdrachtgever heeft het recht te allen tijde het reizigerstarief te wijzigen.

2. De ritprijs wordt berekend aan de hand van het aantal zones dat wordt gereden maal het zonetarief, plus een extra zone bij het instappen (het instaptarief).
3. Wanneer gebruik gemaakt wordt van een veerpont wordt daarvoor 1 zone extra berekend.
4. De ritprijs wordt berekend voor de route over de weg die het minste aantal zones doorsnijdt.
5. Geen ritprijs is verschuldigd voor een persoon die een gehandicapte reiziger begeleidt, indien de betalende reiziger in het bezit is van een geldige OV-begeleiderskaart.
6. Geen ritprijs is verschuldigd voor een soho- of blindengeleidehond die een gehandicapte reiziger begeleidt.
7. Geen ritprijs is verschuldigd voor kinderen jonger dan vier jaar, mits voor hen geen afzonderlijke zitplaats wordt verlangd.
8. Geen ritprijs is verschuldigd voor kleine huisdieren, mits zij meereizen in mand of tas.

### **Artikel 12 Betalingen**

1. De vervoersprijs wordt bij het instappen contant voldaan of door middel van een automatische incasso.
2. Na betaling van de vervoersprijs wordt door de vervoerder een vervoerbewijs afgegeven.

### **Artikel 13 Aansprakelijkheid vervoerder**

De vervoerder heeft voor het vervoer van de Regiotaxi Eemland-Heuvelrug een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

### **Artikel 14 Klachten en geschillen**

1. Voor de behandeling van een klacht dient de reiziger zich schriftelijk, telefonisch of per e-mail te richten tot de klachtenservice met de klantreactiekaart, verkrijgbaar in de taxi, per brief aan Regiotaxi Eemland-Heuvelrug, antwoordnummer 58523, 3508 VH Utrecht, per telefoon 0900 - 1122445 (optie 2 "klacht indienen") of via het klachtenformulier op [www.rteh.nl](http://www.rteh.nl)
2. In de voertuigen dienen klantenreactiekaarten zichtbaar aanwezig te zijn.
3. Op de behandeling van klachten is een klachtenprocedure van de vervoerder van toepassing die voldoet aan de eisen van opdrachtgever. De klachtinwinning en registratie geschiedt door een extern bureau aangewezen door de provincie Utrecht.
4. Geschillen tussen reiziger en vervoerder over de uitvoering van de vervoersovereenkomst, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, kunnen zowel door de reiziger als door de vervoerder worden voorgelegd aan de Landelijke Geschillencommissie Taxivervoer.
5. Bij een geïntegreerde klacht, hoeft de klant de eigen bijdrage niet te betalen.

### **Artikel 15 Gevonden voorwerpen**

1. De reiziger is verplicht bij de chauffeur melding te doen van een door hem gevonden voorwerp of geldsom.
2. De vervoerder is verplicht een gevonden voorwerp of geldsom in bewaring te nemen en te houden gedurende een termijn van drie jaren, tenzij het bederfelijk waren betreft of voorwerpen van geringe waarde.
3. Na verloop van de in het tweede lid genoemde termijn is de vervoerder gerechtigd het gevonden voorwerp te verkopen.
4. Indien de rechthebbende na verloop van de in het tweede lid genoemde termijn het eigendom van het gevonden voorwerp alsnog opeist en de vervoerder heeft het voorwerp inmiddels verkocht, dient de vervoerder aan de rechthebbende de opbrengst van de verkoop te vergoeden na verrekening van het verschuldigde bewaarloon en de administratiekosten.

### **Artikel 16 Weigeren vervoer**

De vervoerder is gerechtigd om een reiziger het vervoer te weigeren, dan wel om tijdens de uitvoering van de rit de rit te beëindigen, indien:

- a. de reiziger weigert de vervoerprijs te voldoen en dus niet is voorzien van een geldig vervoerbewijs;
- b. de reiziger het personeel in ernstige mate hindert in de uitoefening van zijn/haar taak;
- c. de reiziger zich in het vervoermiddel bevindt met een brandende pijp, sigaret of sigaar en deze op een eerste sommatie van de chauffeur weigert te doven;
- d. de reiziger zich tijdens de rit op dusdanige manier gedraagt dat hij het personeel, medepassagiers en/of zichzelf in een onveilige situatie brengt.

### **Artikel 17 Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden gewijzigd. Wijzigingen zullen eerst van kracht worden nadat de opdrachtgever daarmee heeft ingestemd.
2. De vervoerder is verplicht wijzigingen van de Algemene Voorwaarden terstond aan de reizigers kenbaar te maken.

### **Artikel 18 Toepasselijk recht**

Op deze Algemene Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.