# TaxiBus - Gebruiksreglement

## Inhoudsopgave


Inleiding ..... 2
Artikel 1: Voorwerp ..... 2
Artikel 2: Toegangsvoorwaarden ..... 2
2.1 – Voor wie? ..... 2
2.2 – Inschrijving en geldigheidsduur ..... 3
2.3 – Geografisch gebied en trajecten ..... 4
2.4 – Beschikbaarheid van de dienst ..... 4
2.5 – Reservatie – Annulatie – Informatie – Groepering ..... 5
2.6 – Ophaling ..... 6
2.7 – Veiligheid ..... 6
Artikel 3: Prijzen en betaling van vervoerbewijzen ..... 6
3.1 – Prijzen ..... 7
3.2 – Betaling van vervoerbewijzen ..... 7
Artikel 4: Voorwaarden voor het vervoeren van dieren en voorwerpen allerhande ..... 8
4.1 – Dieren ..... 8
4.2 – Pakjes ..... 8
4.3 – Voedingsmiddelen ..... 8
Artikel 5: Verloren of gestolen voorwerpen ..... 8
Artikel 6: Klachten ..... 9
Artikel 7: Inbreuken ..... 9
Artikel 8: Informatie aan de reizigers ..... 9
Artikel 9: Aanvullende bepalingen en vragen ..... 9
Artikel 10: Privacy ..... 10
10.1 - Het gebruik van cookies ..... 10

# Inleiding

'***TaxiBus***' is een collectieve openbare vervoersdienst bestemd voor personen die omwille van een erkende handicap geen gebruik kunnen maken van het klassieke stedelijke vervoersnetwerk. Het doel? De best mogelijke openbare dienstverlening aanbieden aan zoveel mogelijk gebruikers door de optimale inzet van voertuigen en personeel.

De dienst wordt verzekerd met voertuigen uit de MIVB-vloot. Die voertuigen werden speciaal aangepast voor het vervoeren van rolstoelgebruikers. De dienst '***TaxiBus***' werkt bovendien samen met taxidiensten die eveneens over aangepaste voertuigen beschikken.

De dienst '***TaxiBus***' is bedoeld voor personen die zich zelfstandig of met een valide begeleider kunnen verplaatsen. Er wordt dus geen begeleiding verleend voor andere taken behalve vervoer.

# Artikel 1: Voorwerp

Onverminderd de vervoersregels die van toepassing zijn op het reguliere MIVB-netwerk bepaalt dit reglement de bijzondere voorwaarden waaronder reizigers met de openbare vervoersdienst '***TaxiBus***', speciaal bestemd voor het vervoeren van personen met een handicap, binnen het afgebakende geografische gebied vervoerd kunnen worden.

'***TaxiBus***' is een gespecialiseerde collectieve vervoersdienst op aanvraag, die reizigers van deur tot deur brengt. '***TaxiBus***' brengt de gebruiker, die eerst vooraf heeft gereserveerd, dus van het vertrekpunt tot aan zijn of haar bestemming.

De dienst '***TaxiBus***' omvat geen medische bijstand, begeleiding of hulp aan personen met een handicap. De chauffeurs zijn hier niet voor opgeleid en er mag dus niet van hen verwacht worden dat zij dergelijke diensten verlenen.

# Artikel 2: Toegangsvoorwaarden

## *2.1 – Voor wie?*

Alleen personen met een door de Federale Overheidsdienst (FOD) Sociale Zekerheid erkende handicap kunnen van de dienst *'**TaxiBus**'* gebruik maken, mits ze aan minstens één van volgende criteria voldoen:

- □ verminderde zelfredzaamheid met minstens 12 punten;
- □ blijvende invaliditeit van minstens 50% aan de onderste ledematen;
- □ volledige verlamming of amputatie van de bovenste ledematen;
- □ visuele handicap met een invaliditeit van minstens 90%;
- □ kinderen (tot 21 jaar) bij een erkende invaliditeit van minstens 80% onder pijler 1 m.b.t. de verhoogde kinderbijslag voor kinderen.

Wanneer de handicap te ernstig is en/of de persoon zich niet zelfstandig kan verplaatsen, dan moet die bij gebruik van de dienst '***TaxiBus***' ***begeleid worden door een derde van zijn of haar keuze.***

Afhankelijk van het aantal beschikbare plaatsen kan de dienst '***TaxiBus***' ook kinderen vervoeren die zich onder de verantwoordelijkheid van een persoon met een handicap verplaatsen.

De persoon met een handicap en alle personen die met hem of haar meereizen moeten dezelfde bestemming hebben.

Kinderen en personen die handelingsonbekwaam werden verklaard, worden onder dezelfde voorwaarden als volwassenen vervoerd. Er wordt geen enkel specifiek toezicht uitgeoefend. Ze reizen dus op de alleenverantwoordelijkheid van hun wettelijke vertegenwoordiger(s). De bestuurders nemen geen enkele verantwoordelijkheid in die zin.

## *2.2 – Inschrijving en geldigheidsduur*

Kandidaat-gebruikers moeten een inschrijvingsdossier indienen. Het inschrijvingsformulier kunnen ze bekomen bij de dienst Customer Care van de MIVB:

MIVB – Customer Care
Koningsstraat 76
1000 Brussel
070 23 2000
www.mivb.be

Het dossier omvat:

- □ een inschrijvingsaanvraag voor de dienst '***TaxiBus***';
- □ een kopie van het *algemeen attest* dat door de FOD Sociale Zekerheid werd afgeleverd.

Kandidaat-gebruikers dienen een volledig inschrijvingsdossier in bij Customer Care.

Indien de aanvraag wordt aanvaard, ontvangt de reiziger van Customer Care een bevestiging van zijn of haar inschrijving voor de dienst '***TaxiBus***'. Wordt de aanvraag geweigerd, dan wordt de aanvrager daarvan d.m.v. een aangetekende brief op de hoogte gebracht. Alle briefwisseling wordt zo snel mogelijk behandeld.

De inschrijving blijft geldig zolang de reiziger een reis tijdens het lopende jaar heeft uitgevoerd. Indien de reiziger gedurende een jaar geen gebruik maakt van de dienst, dan worden zijn of haar gegevens door de MIVB gearchiveerd.

## *2.3 – Geografisch gebied en trajecten*

De dienst *'**TaxiBus**'* kan enkel worden gebruikt voor verplaatsingen op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met een mogelijke overschrijding van de grenzen van de zones van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die door het reguliere netwerk worden bediend met max. 500 m in vogelvlucht. De nauwkeurige gegevens van het geografische gebied dat '***TaxiBus***' bestrijkt, zitten vervat in de plannersoftware.

Er worden, ongeacht de reden voor de verplaatsing, geen prioritaire of niet toegestane verplaatsingen uitgevoerd.

Er wordt enkel rekening gehouden met het vertrekpunt en de bestemming die tijdens de reservatie werden aangegeven. Het traject wordt uitgevoerd volgens de door de vervoersoperator bepaalde route. De reiziger mag tijdens het traject niet om een tussenstop of omweg vragen.

De tijd tussen het afzetten en weer ophalen van een reiziger bedraagt minstens één uur.

Trajecten van minder dan 500 meter worden geweigerd.

## *2.4 – Beschikbaarheid van de dienst*

Beschikbaarheid van de voertuigen

Reizigers kunnen van de dienst gebruik maken van maandag tot zaterdag, behalve op feestdagen. Reizigers kunnen vanaf 5u op het vertrekpunt worden opgehaald en kunnen tot 1u 's nachts op hun bestemming worden afgezet.

Beschikbaarheid van de reservatiedienst bij Customer Care Telefonisch op het nummer 02 515 23 65:

- van maandag tot vrijdag van 7u tot 19u;
- op zaterdag van 8u tot 16u.

Op zondag en op feestdagen is er geen telefonisch onthaal.

Online via de link '***TaxiBus**':*

- de klok rond (24u/24).

## *2.5 – Reservatie – Annulatie – Informatie – Groepering*

Reservatie

**Reservatietermijn**
De reservatie moet bij Customer Care ten laatste op de werkdag voor de geplande verplaatsing, voor sluiting van de dienst, geregistreerd zijn.

**Benodigde gegevens**
De reiziger moet tijdens zijn of haar reservatie zowel voor de heenreis als voor de terugreis de volgende gegevens meedelen:

- □ naam en voornaam van de reiziger;
- □ aanwezigheid van één (of meer) begeleider(s) en/of kinderen;
- □ dag en datum van de verplaatsing;
- □ het precieze vertrekadres;
- □ het precieze bestemmingsadres;
- □ het tijdstip, te kiezen tussen het vertrektijdstip en het aankomsttijdstip.

Annulatie

Indien de gebruiker, om welke reden ook, een geplande verplaatsing niet kan uitvoeren, dan moet hij of zij Customer Care zo snel mogelijk verwittigen.

Informatie

De planning berust op het principe 'wie eerst is, wordt het eerste bediend'.

Op het ogenblik van reservatie wordt het gereserveerde ophaaltijdstip onmiddellijk aan de reiziger meegedeeld.

Voor zover mogelijk ontvangt de reiziger, zonder dat of zij daarvoor extra moet betalen, voor aankomst van het voertuig een sms-bericht om aan te geven dat het voertuig bijna op het geplande vertrekpunt is.

Groepering

'***TaxiBus***' is een collectieve vervoersdienst. Het is dus normaal dat de bestuurder niet de kortste weg tussen het vertrekpunt en de bestemming van een reiziger neemt vermits hij mogelijk nog één of meer andere passagiers moet oppikken of afzetten.

## *2.6 – Ophaling*

De bestuurder mag het gebouw waar de reiziger wordt opgehaald niet betreden. De reiziger wordt op het afgesproken adres opgehaald.
De bestuurder helpt de reiziger van de drempel van het gebouw naar het voertuig. Hij helpt de reiziger indien nodig bij het opstappen en afstappen en bij het installeren in het voertuig zelf. Hij bedient de lift, zet de rolstoel vast en zorgt ervoor dat alle passagiers hun veiligheidsgordel dragen. De bestuurder ziet erop toe dat de eventuele andere mobiliteitshulpmiddelen in het voertuig geen gevaar inhouden voor de andere passagiers. De eigenaar blijft verantwoordelijk voor hun aanwezigheid in het voertuig en voor de schade die deze hulpmiddelen eventueel zouden veroorzaken.

Behalve bij onvoorziene incidenten vertrekt de '***TaxiBus***' stipt op het geplande tijdstip. Wanneer de gebruiker niet op de afspraak is, verwittigt de bestuurder de dienst dispatching. '***TaxiBus***' is niet verplicht om de afwezige reiziger een alternatief aan te bieden, ongeacht de reden voor diens afwezigheid.

## *2.7 – Veiligheid*

Het dragen van de veiligheidsgordel in het voertuig is verplicht.

Alle reizigers moeten de veiligheidsrichtlijnen naleven. De bestuurder ziet er meer bepaald op toe dat alle reizigers en hun begeleiders hun veiligheidsgordel dragen en dat de rolstoelen in het voertuig werden vastgezet.

# Artikel 3: Prijzen en betaling van vervoerbewijzen

De MIVB biedt verschillende vervoerbewijzen aan waaraan specifieke voorwaarden zijn gekoppeld m.b.t. geldigheidstermijn, geografisch bereik, verkrijgingsmodaliteiten, aard van ondersteuning enz. Die voorwaarden worden aangegeven voor ieder vervoerbewijs dat in dit document wordt beschreven. De prijzen van de verschillende vervoerbewijzen worden bepaald door de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest overeenkomstig artikel 18 van de ordonnantie van 22 november 1990.

De gebruiker moet zich op ieder moment en zonder enige vergoeding schikken naar alle mogelijke wijzigingen van zijn of haar vervoerbewijs (prijs- of andere wijzigingen) tijdens het gebruik daarvan en moet zich eveneens aanpassen aan alle wijzigingen in het aanbod van de MIVB of meer algemeen van de toegangs- en gebruiksvoorwaarden voor de openbare vervoersdienst ingevolge een beslissing van de bevoegde instantie of het bevoegde orgaan conform de geldende regelgeving, of ingevolge wijzigingen beslist door of overeengekomen met de verantwoordelijke instanties of organen van de andere openbare vervoersnetwerken waarmee de MIVB samenwerkt in het kader van de interoperabiliteit (De Lijn, TEC en NMBS).

## *3.1 – Prijzen*

De prijs van een reis is de prijs die op de dag van betaling in het prijsoverzicht vermeld staat.

Annuleren van een reis bij de MIVB kan tot 19u van de werkdag voor de geplande verplaatsing. Alle reizen die niet binnen die termijn zijn geannuleerd, worden aangerekend.

Het feit dat de reiziger niet op de afgesproken plaats en het afgesproken tijdstip aanwezig is, geeft aanleiding tot het aanrekenen van een toeslag, zoals bepaald in het geldende prijsoverzicht.

## *3.2 – Betaling van vervoerbewijzen*

De reservatie is pas geldig na voorafbetaling van de gereserveerde trajecten.

De reiziger zorgt ervoor dat er voldoende geld (in veelvouden van de prijs van tien ritten) op de bankrekening staat.

Het bedrag dat minimaal op de rekening van de MIVB wordt gestort, is gelijk aan de prijs van 10 ritten, tot een maximum van 50 ritten. Alle betalingen dienen uitsluitend te gebeuren d.m.v. een overschrijving op de bankrekening van de MIVB met nummer BE45 0963 2094 1089, met opgave van de gestructureerde mededeling die de reiziger bij inschrijving heeft ontvangen. Er worden geen cheques of geld aan de bestuurders overhandigd.

De gestorte bedragen worden in de vervoersorganisatiesoftware omgezet in het overeenkomstige aantal ritten. De ritten blijven één jaar geldig, te tellen vanaf de laatste storting.

De reiziger kan de stand van zijn rekening online via het reservatieplatform en via Customer Care raadplegen.

De bedragen die op de rekening van de MIVB zijn gestort, worden alleen in geval van overmacht of bij een vaststaande fout terugbetaald.

# Artikel 4: Voorwaarden voor het vervoeren van dieren en voorwerpen allerhande

## *4.1 – Dieren*

Het vervoeren van geleidedieren is toegelaten. De dieren moeten evenwel door hun baasje aan de lijn worden gehouden.

Kleine huisdieren kunnen ook worden toegelaten indien ze door hun baasje worden gedragen. Die dieren mogen in geen geval het voertuig bevuilen en mogen de passagiers niet storen, hinderen of een bedreiging voor hen vormen.

In geen geval kunnen de MIVB en de publieke of private operatoren waarop zij een beroep zou kunnen doen om de dienst te verzekeren, aansprakelijk worden gesteld voor de ongevallen die de dieren zouden veroorzaken. Hun eigenaar alleen is verantwoordelijk voor de schade die ze berokkenen.

## *4.2 – Pakjes*

Zijn toegelaten en kunnen gratis vervoerd worden:

- □ kleine handbagage;
- □ pakjes die nergens groter zijn dan één meter;
- □ kinderwagens.

In geen geval kunnen de MIVB en de publieke of private operatoren waarop zij een beroep zou kunnen doen om de dienst te verzekeren, aansprakelijk worden gesteld voor de ongevallen die deze voorwerpen zouden veroorzaken. De eigenaar of gebruiker alleen is verantwoordelijk voor de voorwerpen.

De bestuurder is niet bevoegd om in te staan voor het in- en uitladen van de pakjes.

## *4.3 – Voedingsmiddelen*

Alle voedingsmiddelen worden in hermetisch afgesloten recipiënten vervoerd.

# Artikel 5: Verloren of gestolen voorwerpen

De MIVB en de publieke of private operatoren waarop zij een beroep zou kunnen doen om de dienst te verzekeren, zijn in geen geval aansprakelijk voor verloren of gestolen voorwerpen. De gebruiker kan steeds contact opnemen met Customer Care om hen op de hoogte te brengen van het verlies van een voorwerp tijdens zijn of haar reis.

## Artikel 6: Klachten

Reizigers kunnen eventuele klachten melden op het telefoonnummer 070 23 2000, online op www.mivb.be of schriftelijk aan:

MIVB – Customer Care
Koningsstraat 76
1000 Brussel

De MIVB verbindt zich ertoe alle klachten binnen de 15 werkdagen na ontvangst te beantwoorden.

## Artikel 7: Inbreuken

Inbreuken die volgens de regels werden vastgesteld door beëdigde ambtenaren kunnen aanleiding geven tot vervolging en tot het opleggen van boetes, zoals bepaald in de verschillende toepasselijke wet- en regelgevingsteksten.

## Artikel 8: Informatie aan de reizigers

Dit reglement wordt systematisch verstrekt aan alle reizigers bij hun inschrijving voor de dienst. Gebruikers kunnen dit reglement bovendien opvragen bij Customer Care en inkijken op de website van de MIVB.

## Artikel 9: Aanvullende bepalingen en vragen

Naast deze bijzondere bepalingen zijn alle wetten, regels en tegen om het even wie tegenwerpbare bepalingen die van toepassing zijn op het reguliere netwerk ook van toepassing in het kader van de dienst '***TaxiBus***'.

Bijkomende inlichtingen kunnen worden bekomen bij:

MIVB – Customer Care
Koningsstraat 76
1000 Brussel
070 23 2000
www.mivb.be

# Artikel 10: Privacy

De door de gebruikers meegedeelde persoonsgegevens worden door de MIVB bewaard en verwerkt. De MIVB is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking en er kan via Customer Care contact met haar worden opgenomen op het hieronder aangegeven adres. De gegevens worden voor de volgende doeleinden verwerkt:

1. precontractueel en contractueel beheer van de vervoersdiensten (met inbegrip van klantenservice);
2. opvolging van de evolutie van het profiel van gebruikers van het openbaar vervoer (statistieken op basis van gecodeerde of anonieme gegevens);
3. fraudebestrijding;

Overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens hebben de gebruikers van de diensten van de MIVB het recht om de op hen betrekking hebbende gegevens in te kijken en te (laten) verbeteren. Indien ze deze rechten wensen uit te oefenen, kunnen ze met de MIVB contact opnemen op het volgende adres: MIVB, Customer Care, Koningsstraat 76, 1000 Brussel.

## *10.1 - Het gebruik van cookies*

**Wat is een cookie?**
Een cookie is een klein tekstbestand dat een website op uw computer of mobiel toestel kan opslaan wanneer u die website bezoekt. Iedere website maakt gebruik van deze bestanden voor een beter gebruiksgemak.
Zo kunnen we uw voorkeuren bewaren en hoeft u zich niet iedere keer opnieuw aan te melden.
Het helpt ons ook om te weten welke pagina's het meest bezocht worden, wat we nog kunnen verbeteren en de snelheid van onze website te verbeteren.

**Het beleid van de MIVB met betrekking tot het gebruik van cookies**
Voor zover u hiermee instemde, gebruikt de MIVB cookies om één of meer van de volgende redenen op zijn website.
Deze website bevat enkel **functionele en technische cookies**. Deze cookies zijn afkomstig van onze website zelf en zijn noodzakelijk om een veilige en optimale verbinding met onze website te maken. Dit worden functionele en technische cookies genoemd. Ze zijn verbonden met het gebruikscomfort (uw taalvoorkeur en de keuze om uw login te onthouden) en de veiligheid.
Deze cookies worden de duur van uw bezoek bewaard.

**Meer informatie over de cookies**
Indien u geïnteresseerd bent in de werking van cookies kunt u terecht op de website http://www.allaboutcookies.org.

**Uw browservoorkeuren aanpassen**
Het is ook mogelijk om de instellingen van uw browser aan te passen om deze cookies te aanvaarden, te weigeren of te verwijderen. Bekijk onderstaande pagina's om te weten te komen hoe u uw browser kan instellen in verband met het aanvaarden, weigeren of verwijderen van cookies:

- Cookies in Internet Explorer (http://windows.microsoft.com/nl-BE/internet-explorer/delete-manage-cookies#ie=ie-11)
- Cookies in Mozilla Firefox (https://support.mozilla.org/nl/products/firefox/protect-your-privacy/cookies)
- Cookies in Chrome (https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=nl)
- Cookies in Safari (https://support.apple.com/kb/PH19214?viewlocale=nl_NL&locale=en_US)