

TAXIBUS

GEBRUIKSREGLEMENT 2023





1	Inleiding.....	2
2	Object	2
3	Geografische dekking	2
4	Toegelaten trajecten	3
5	Beschikbaarheid van de dienst.....	3
	5.1 Beschikbaarheid van de vervoersdiensten	3
	5.2 Beschikbaarheid van de reservatiedienst	3
6	Voor wie?.....	4
	6.1 Personen met een handicap.....	4
	6.2 Helpende begeleiders.....	4
	6.3 Niet-helpende begeleiders	5
	6.4 Rol van mantelzorgers	5
7	Inschrijvingsprocedure	5
	7.1 Kandidaturen.....	5
	7.2 Verwerking van de inschrijvingsdossiers	6
	7.3 Geldigheidsduur van de inschrijving.....	6
8	Technische hulpmiddelen.....	6
	8.1 Afmetingen van rolstoelen.....	6
	8.2 Assistentiehonden	7
	8.3 Specifieke technische hulpmiddelen en autozitjes.....	7
9	Tarieven	8
	9.1 Tarieven.....	8
	9.2 Betaling van vervoerbewijzen	8
	9.2.1 Voorafbetaling verplicht.....	8
	9.2.2 Facturatie.....	8
	9.2.3 Terugbetalingen.....	8
10	Organisatie van de ritten	9
	10.1 Voorafgaand aan de rit.....	9
	10.1.1 Gewone reservatie	9
	10.1.2 Automatische reservatie.....	10
	10.1.3 Annuleren voorafgaand aan de datum van de rit	10
	10.2 Informatie.....	10
	10.2.1 Informatie voorafgaand aan de datum van de rit	11
	10.2.1.1 Bevestiging van de reservatie	11
	10.2.1.2 Overzicht van lopende reservaties.....	11
	10.2.2 De dag van de rit.....	11
	10.2.2.1 Annulering en niet opdagen	11
	10.2.2.2 Communicatie	11
	10.2.3 Ophaling.....	12
	10.2.4 Veiligheid en controle.....	12
	10.2.5 Keuze van de reisweg	13
	10.2.6 Afzetten	13
	10.3 Redelijke aanpassingen	13
11	Stiptheid en informatie in real-time.....	14
	11.1 Stiptheid	14
	11.2 Informatie in real-time.....	15
12	Inbreuken	15
13	Klachten, klantendienst en bemiddeling	15
14	Bijkomende bepalingen	16
	14.1 Inwerkingtreding, toepassingsgebied en herziening.....	16
	14.2 Bescherming van persoonsgegevens	16
	14.3 Andere wettelijke bepalingen	17



1

Inleiding

Dit reglement legt de bijzondere voorwaarden vast waaronder reizigers die gebruik maken van de openbare vervoersdienst “TaxiBus”, die speciaal bestemd is voor het vervoer van personen met een handicap, onverminderd de vervoersregels die van toepassing zijn op het reguliere MIVB-netwerk.

In dit document wordt met “reiziger” of “gebruiker” elke natuurlijke persoon bedoeld die gebruikmaakt van “TaxiBus”.

2

Object

“TaxiBus” is een gespecialiseerde gemeenschappelijke vervoersdienst die op verzoek personen met een handicap van punt A naar punt B brengt en bestemd is voor personen die wegens een erkende handicap geen gebruik kunnen maken van het reguliere stedelijk vervoersnetwerk.

“TaxiBus” brengt de gebruiker, die vooraf heeft gereserveerd, dus van vertrekpunt naar bestemming.

“TaxiBus” omvat geen begeleiding of medische bijstand.

“TaxiBus” is een individuele dienst van openbaar vervoer. “TaxiBus” levert geen diensten voor groepen en evenmin specifieke diensten voor gespecialiseerde instellingen, van welke aard ook.

3

Geografische dekking

“TaxiBus” voorziet verplaatsingen op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en een zone van ongeveer 500 meter in vogelvlucht rond de grenzen van het reguliere netwerk buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De planningssoftware houdt rekening met de geografische grenzen van “TaxiBus”.

De plaatsen voor het ophalen en afzetten moeten zich bevinden op een openbare weg die voor autoverkeer toegankelijk is. In bepaalde bijzondere gevallen kunnen de plaatsen voor het afzetten of ophalen opgelegd worden door de MIVB, die instaat om specifieke informatie te bezorgen aan de reiziger.



4

Toegelaten trajecten

Geen enkel verplaatsingstype is prioritair. Trajecten van minder dan 500 meter worden geweigerd.

Een eventuele begeleidende persoon wordt op dezelfde locatie opgehaald en afgezet als de persoon met een handicap.

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

5

Beschikbaarheid van de dienst

5.1 BESCHIKBAARHEID VAN DE VERVOERSDIENSTEN

De dienst is elke dag van het jaar operationeel.

Ophalen kan op het vertrekadres vanaf 5 uur. Afzetten op de bestemming gebeurt niet later dan 1 uur 's nachts.

5.2 BESCHIKBAARHEID VAN DE RESERVATIEDIENST

Via de website **www.taxibus.be**:

- > 24 uur op 24.

Telefonisch bij Customer Care op het nummer 02 515 23 65:

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

Deze dienstregeling kan worden aangepast als dat om operationele redenen nodig is. De gebruikers worden daarover geïnformeerd met een bericht op de telefoonlijn.

Op zon- en feestdagen is er geen telefonisch onthaal beschikbaar.

Om kwaliteitsredenen en met het oog op een betere dienstverlening worden telefonische gesprekken met Customer Care opgenomen. De gebruiker wordt daar tijdens de oproep op gewezen.



6

Voor wie?

6.1 PERSONEN MET EEN HANDICAP

“TaxiBus” is exclusief bestemd voor personen met een handicap die door de Belgische staat erkend is, die in het bezit zijn van een officieel getuigschrift dat [door de Federale Overheidsdienst \(FOD\) Sociale Zekerheid](#) werd afgeleverd of door een van de gewestelijke instanties ([Iriscare](#), [VAPH](#), [AVIQ](#), [DSL](#)), of die beschikken over een nationale verminderingskaart voor het openbaar vervoer, als ze voldoen aan minstens één van de volgende criteria:

- > een vermindering van zelfredzaamheid met minstens 12 punten;
- > een blijvende invaliditeit van de onderste ledematen met een invaliditeitsgraad van minstens 50 %;
- > een volledige verlamming of amputatie van de bovenste ledematen;
- > een visuele beperking met een invaliditeit van minstens 90 %;
- > een erkenning van minstens 80% of 6 punten in pijler 1 met betrekking tot de verhoogde kinderbijslag.

Kinderen moeten minstens 6 jaar oud zijn om alleen aan boord van “TaxiBus” te reizen.

Iedereen die alleen reist aan boord van “TaxiBus”, moet zelfredzaam genoeg zijn en het nodige onderscheidingsvermogen bezitten om dat te doen.

Kinderen (met een handicap of valide) en personen die handelingsonbekwaam zijn verklaard, worden onder dezelfde voorwaarden als volwassenen vervoerd. Er wordt geen specifiek toezicht of speciale inrichting van het voertuig voorzien. Ze reizen enkel onder de verantwoordelijkheid van hun wettelijke vertegenwoordiger(s). De chauffeurs nemen geen enkele verantwoordelijkheid in die zin op zich.

6.2 HELPENDE BEGELEIDERS

Als een gebruiker zich niet zelfstandig kan verplaatsen, moet hij of zij begeleid worden door een persoon naar keuze.

Als er moeilijkheden ontstaan door het gedrag van de gebruiker, kan de MIVB die reiziger verplichten zich te laten vergezellen van een persoon die kan lopen en die dan gratis meereist, rekening houdende met de principes van redelijke aanpassing en na een poging tot bemiddeling met de reiziger of diens wettige vertegenwoordiger. Als er geen oplossing komt, kan de MIVB de betrokkene uitsluiten van de dienst “TaxiBus”.



6.3 NIET-HELPEDE BEGELEIDERS

De reiziger mag vergezeld zijn door een persoon naar keuze die kan lopen. Als de reiziger zich met zijn kinderen moet verplaatsen, is het vaak noodzakelijk redelijke aanpassingen overeen te komen (zie punt 10.3 hierna).

6.4 ROL VAN MANTELZORGERS

Sommige mensen die personen met een handicap begeleiden, reserveren uit naam van de personen die zij helpen en moeten de organisatie van verplaatsingen kunnen volgen.

“TaxiBus” kan per ingeschreven reiziger twee contacten opnemen en hen specifieke informatie over het organiseren van de verplaatsingen meedelen (bevestiging van een reservatie, van een annulering, verzending van operationele sms’en, vereffening van het saldo, ...).

Hoe dit georganiseerd wordt, moet worden overeengekomen via het inschrijvingsformulier of door contact op te nemen met Customer Care.

7

Inschrijvingsprocedure

7.1 KANDIDATUREN

Kandidaat-gebruikers moeten een inschrijvingsdossier indienen dat beschikbaar is op www.mivb.brussels en bij de dienst Customer Care van de MIVB:

MIVB – Customer Care
Koningsstraat 76
1000 Brussel
070 23 2000 (0,30€/minuut)

Het dossier omvat:

- > het volledig ingevulde inschrijvingsformulier voor “TaxiBus”;
- > het bewijs van het toegangsrecht, via een officieel getuigschrift, afgeleverd door de Federale Overheidsdienst (FOD) Sociale Zekerheid of door een van de gewestelijke instanties (Iriscare, VAPH, AVIQ, DSL), of via een nationale verminderingskaart voor het openbaar vervoer;
- > een recto verso kopie van de identiteitskaart of het paspoort van de aanvrager;
- > de aanvraag voor het aanmaken van een MOBIB-kaart.

Kandidaat-gebruikers maken hun volledige inschrijvingsdossier via het contactformulier dat beschikbaar is op www.mivb.brussels of per post over aan Customer Care.



7.2 VERWERKING VAN DE INSCHRIJVINGSDOSSIER

Als de aanvraag wordt aanvaard, ontvangt de gebruiker van Customer Care een bevestiging van zijn of haar inschrijving voor de dienst "TaxiBus". In deze bevestiging staan de praktische modaliteiten, meer bepaald om toegang te verkrijgen tot de persoonlijke ruimte en om een saldo op de mobiliteitsrekening te zetten alvorens te kunnen reserveren.

Is het dossier onvolledig, dan beschikt de aanvrager over 30 dagen om de ontbrekende inlichtingen of documenten te bezorgen. Na die termijn moet een nieuwe inschrijvingsaanvraag worden ingediend.

Indien de aanvraag wordt geweigerd, wordt de aanvrager daarvan per brief of e-mail op de hoogte gebracht.

Alle briefwisseling wordt zo snel mogelijk behandeld.

7.3 GELDIGHEIDSDUUR VAN DE INSCHRIJVING

Als het bewijs van handicap dat bij de inschrijving wordt opgestuurd een einddatum van de geldigheid daarvan vermeldt, wordt de inschrijving automatisch vanaf die datum opgeschort. De gebruiker moet tijdig een kopie van een eventueel nieuw attest of een eventuele nieuwe kaart opsturen om de inschrijving voor de dienst "TaxiBus" te verlengen.

Als de gebruiker gedurende twee jaar geen verplaatsing heeft gedaan, wordt zijn inschrijving geannuleerd en worden zijn of haar gegevens gearchiveerd. Wil men daarna alsnog gebruik maken van "TaxiBus", dan dient men zich opnieuw in te schrijven.

8

Technische hulpmiddelen

Wanneer de reiziger technische hulpmiddelen gebruikt voor zijn of haar verplaatsingen met "TaxiBus", moet hij of zij garanderen dat die hulpmiddelen technisch perfect in orde zijn. In het andere geval kan hem of haar het vervoer geweigerd worden.

8.1 AFMETINGEN VAN ROLSTOELEN

Om in alle comfort en veiligheid gebruik te kunnen maken van de dienst "TaxiBus", moeten rolstoelgebruikers vervoerd kunnen worden in aangepaste taxi's waarvan de afmetingen bepaald zijn door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De beschikbare maximale hoogte voor een persoon in een rolstoel bedraagt 1,40 meter in het voertuig en 1,35 meter in de deuropening. De beschikbare lengte is 1,30 meter en de breedte 0,70 meter.



Personen die zich met grotere technische hulpmiddelen verplaatsen (grotere rolstoelen, scooters, ...), lopen het risico in minder comfortabele omstandigheden vervoerd te worden of helemaal geen gebruik te kunnen maken van de dienst “TaxiBus”. De MIVB onderzoekt deze situaties geval per geval, in de geest en binnen de grenzen van de redelijke aanpassingen met betrekking tot non-discriminatie.

8.2 ASSISTENTIEHONDEN

Assistentiehonden zijn te allen tijde toegelaten in de voertuigen die ter beschikking van “TaxiBus” worden gesteld. Ze reizen kosteloos mee, zoals de wet bepaalt. Ze moeten door hun baasje aan de leiband worden gehouden en hoeven geen muilband te dragen.

Met uitzondering van personen in een rolstoel nemen de gebruikers van assistentiehonden in de taxi’s plaats op de stoel van de rijder en plaatsen zij hun hond tussen hun benen. De aanwezigheid van de hond achteraan in het voertuig is dan uitgesloten.

Assistentiehonden van personen in een rolstoel nemen naast deze personen plaats, in de ruimte die voorbehouden is voor het verankeren van de rolstoel.

De MIVB noch de publieke of private operatoren waarop zij een beroep zou kunnen doen om de dienst te verzekeren, kunnen aansprakelijk worden gesteld voor ongevallen die de dieren zouden veroorzaken. Hun eigenaar is de enige verantwoordelijke voor schade die ze berokkenen.

8.3 SPECIFIEKE TECHNISCHE HULPMIDDELEN EN AUTOZITJES

Er mogen geen specifieke technische hulpmiddelen (zitschelpen, ...) of autozitjes op de stoelen van de voertuigen geïnstalleerd worden.



9

Tarieven

9.1 TARIEVEN

De tarieven van de verschillende vervoerbewijzen en toeslagen worden bepaald door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering overeenkomstig artikel 18 van de ordonnantie van 22 november 1990. Gedetailleerde prijzen zijn te vinden op de website van de MIVB.

Iedereen die wordt vervoerd in het kader van de dienst “TaxiBus”, betaalt de prijs van een rit.

Door de MIVB opgelegde begeleiders betalen evenwel niet.

9.2 BETALING VAN VERVOERBEWIJZEN

9.2.1 VOORAFBETALING VERPLICHT

Een reservatie is pas geldig na voorafbetaling van de gereserveerde trajecten. Daartoe voorziet de reiziger saldo op zijn mobiliteitsrekening binnen het systeem voor het organiseren van het vervoer.

Door overschrijving op de bankrekening BE45 0963 2094 1089 van de MIVB wordt de mobiliteitsrekening aangevuld. Elke overschrijving moet enige dagen vóór de verplaatsing gedaan worden (zodat de betaling door de MIVB ontvangen is vóór de reservatie), met de gestructureerde mededeling die bij de inschrijving ontvangen werd. De gestorte bedragen worden in het systeem voor de organisatie van het vervoer omgezet in het overeenkomstige aantal ritten.

Het is absoluut noodzakelijk dat de juiste gestructureerde mededeling wordt gebruikt bij de betalingen. Betalingen zonder gestructureerde mededeling of met een foutieve mededeling kunnen niet worden verwerkt door het systeem voor de organisatie van het vervoer. Dit kan ervoor zorgen dat het vervoer niet georganiseerd kan worden.

Er mag geen geld (cash, cheques, dienstencheques of andere betaalmiddelen) aan de chauffeurs gegeven worden.

Zo nodig worden de supplementen en de toeslagen afgetrokken van de mobiliteitsrekening.

9.2.2 FACTURATIE

De gebruiker kan de stand van zijn of haar mobiliteitsrekening raadplegen via zijn of haar persoonlijke ruimte op www.taxibus.be of telefonisch bij Customer Care.

9.2.3 TERUGBETALINGEN

De bedragen die op de rekening van de MIVB zijn gestort, worden alleen op aanvraag en in geval van overlijden van de gebruiker of bij een vaststaande fout terugbetaald. In dat geval worden administratiekosten, zoals vastgelegd in het tariefbesluit, toegepast en afgetrokken van het terug te betalen saldo.



10

Organisatie van de ritten

10.1 VOORAFGAAND AAN DE RIT

10.1.1 GEWONE RESERVATIE

De reservatie van “TaxiBus” moet worden geregistreerd via de mobiliteitsrekening van de gebruiker op www.taxibus.be of telefonisch via Customer Care.

In elk geval dient de reservatie uiterlijk de dag vóór de dag van de verplaatsing te gebeuren vóór 19 u.

De reiziger moet bij het reserveren zowel voor de heen- als de terugreis de volgende gegevens meedelen:

- > naam en voornaam van de gebruiker;
- > de eventuele aanwezigheid van een begeleider;
- > de dag en datum van de verplaatsing;
- > het exacte adres van het ophaalpunt;
- > het exacte adres van de bestemming;
- > het belangrijkste tijdstip, te kiezen tussen “aankomst voor” en “vertrek na”

De MIVB geeft op dat moment een richttijdstip voor het ophalen, rekening houdend met het aangegeven tijdslot.

De vervoersoperator (MIVB of onderaannemer) wordt automatisch gekozen door de beheersoftware. De gebruiker kan de operator niet zelf kiezen.

De gebruiker wordt verzocht rekening te houden met een aanvaardbaar verschil tussen het aangegeven tijdstip bij het reserveren en het werkelijke tijdstip van de afspraak.

Voor hij zijn of zij haar reservatie bevestigt, krijgt de gebruiker de kans om de ingevoerde gegevens nogmaals te controleren.

Het aantal reservaties dat op www.taxibus.be tijdens één sessie kan worden gemaakt, is onbeperkt.

Om ervoor te zorgen dat iedereen zo snel mogelijk wordt bediend, kan er afhankelijk van de omstandigheden wel een beperking gelden voor het aantal reservaties dat tijdens één telefonische oproep kan worden gemaakt.



10.1.2 AUTOMATISCHE RESERVATIE

Gebruikers die zich regelmatig verplaatsen, d.w.z. meermaals per week, op dezelfde tijdstippen, met dezelfde vertrekpunten en bestemmingen, kunnen een voorstel van “automatische reservatie” krijgen van de MIVB; in dat geval hoeven de gebruikers voor die trajecten niet meer telkens te reserveren.

Zij moeten er wel voor zorgen dat er genoeg saldo op hun mobiliteitsrekening staat en mogen niet vergeten hun afwezigheden (vakantie, ziekte, ...) te melden.

De regels die hierna vermeldt worden met betrekking tot het annuleren van ritten en tot het niet opdagen, zijn van toepassing. Bovendien kan de MIVB, bij een meermaalse niet-naleving, het voordeel van de “automatische reservatie” schrappen door gewoon naar de reiziger of diens wettige vertegenwoordiger te telefoneren.

Een “automatische reservatie” kan niet worden gewijzigd. Een gebruiker die een “automatische reservatie” wijzigt, verliest onherroepelijk zijn of haar voordeel. Wel behoudt hij of zij uiteraard de mogelijkheid om andere reservaties voor andere ritten te registreren.

10.1.3 ANNULEREN VOORAFGAAND AAN DE DATUM VAN DE RIT

Indien de gebruiker om welke reden ook een geplande verplaatsing niet kan doen, moet hij of zij de rit zo snel mogelijk annuleren via www.taxibus.be of telefonisch bij Customer Care.

Het bedrag voor ritten die om 19 uur geannuleerd zijn vóór de dag die aan het vertrek voorafgaat, wordt gecrediteerd op de mobiliteitsrekening van de reiziger.

Een annulering die niet binnen die termijn gemeld is, geeft geen recht op terugbetaling en kan aanleiding geven tot een toeslag, zoals bepaald in het tariefbesluit.

10.2 INFORMATIE

Nauwkeurige communicatie met de gebruikers en, indien nodig, met hun mantelzorgers, is een kerntaak van TaxiBus.

Buiten de persoonlijke ruimte op www.taxibus.be en het telefonische onthaal van Customer Care, ontvangt de gebruiker (of maximaal een mantelzorger) mails en sms'en vóór, tijdens en na de rit.

Hoewel het voor de reiziger niet verplicht is, zijn de operationele aspecten van het vervoer makkelijker als hij of zij een mobiele telefoon ter beschikking heeft en hiermee kan werken. Dit is dus veelal in het voordeel van de reiziger.



10.2.1 INFORMATIE VOORAFGAAND AAN DE DATUM VAN DE RIT

10.2.1.1 BEVESTIGING VAN DE RESERVATIE

Wanneer de gebruiker een verplaatsing reserveert, ontvangt hij of zij via e-mail een bevestiging daarvan. De e-mail geeft een overzicht van de elementen die zijn overeengekomen bij het reserveren van elke rit.

De dag vóór de verplaatsing, om 20 uur, ontvangt de gebruiker een sms om hem of haar het definitieve tijdstip van ophalen mee te delen. Dat tijdstip kan een twintigtal minuten verschillen van het tijdstip dat bij het reserveren werd besproken, maar houdt zich aan de oorspronkelijke behoefte ("Aankomst voor" of "Vertrek na").

De e-mails en sms'en worden in de mate van het mogelijke en zo snel mogelijk verzonden, zonder bijkomende kosten.

10.2.1.2 OVERZICHT VAN LOPENDE RESERVATIES

Alle informatie met betrekking tot de gereserveerde ritten en de geplande tijdstippen (definitief vanaf 20 uur op de dag vóór de rit) zijn op elk moment terug te vinden via de mobiliteitsrekening van de reiziger op www.taxibus.be.

De reiziger vindt er eveneens de historiek van zijn of haar reservaties voor het lopende jaar.

10.2.2 DE DAG VAN DE RIT

10.2.2.1 ANNULERING EN NIET OPDAGEN

Indien de reiziger zijn of haar rit op de dag zelf annuleert, dient hij of zij "TaxiBus" zodra mogelijk te verwittigen via www.taxibus.be of door te telefoneren naar Customer Care.

Onder niet opdagen wordt verstaan dat de reiziger niet op de afspraak is voor het ophalen door de dienst. Wanneer de reiziger niet opdaagt, wordt elke andere rit die dezelfde dag gepland staat geannuleerd.

De kosten verbonden aan laattijdige annulering en aan niet opdagen zijn vastgelegd in het tariefbesluit.

10.2.2.2 COMMUNICATIE

Vóór aankomst van het voertuig ontvangt de reiziger een sms om aan te geven dat het voertuig bijna aan het ophaalpunt is.



10.2.3 OPHALING

De reiziger wordt opgehaald op het adres waar de afspraak is vastgelegd, op een deel van een openbare weg dat toegankelijk is voor autoverkeer. Hij of zij dient klaar te zijn om in te stappen zodra het voertuig aankomt.

De chauffeur mag het gebouw niet betreden; hij of zij is geenszins verplicht aan de deur aan te bellen om te melden dat hij of zij aangekomen is. Wanneer iemand op het vertrekadres niet klaar blijkt, stapt de chauffeur uit en roept hij of zij diens naam.

De chauffeur helpt de reiziger van de drempel van het gebouw naar het voertuig. Hij of zij helpt hem indien nodig bij het instappen en installeert hem of haar in het voertuig. Hij of zij bedient de lift of het hellend vlak, zet in voorkomend geval de rolstoel vast en gaat na of alle passagiers hun veiligheidsgordel dragen (behalve de houders van een vrijstelling).

10.2.4 VEILIGHEID EN CONTROLE

Het dragen van de veiligheidsgordel is verplicht. Reizigers die daarvan zijn vrijgesteld, moeten een kopie verschaffen van de vrijgesteldenkaart die door de FOD Mobiliteit en Vervoer is afgeleverd. Ze moeten tijdens de ritten de kaart meenemen, voor het geval er controle komt.

Alle reizigers moeten de veiligheidsinstructies naleven. De chauffeur ziet er onder meer op toe dat alle reizigers en hun begeleiders hun veiligheidsgordel dragen en dat de rolstoelen in het voertuig zijn vastgezet.

De chauffeur ziet erop toe dat eventuele andere mobiliteitshulpmiddelen in het voertuig niet gevaarlijk zijn voor de andere passagiers. De eigenaar blijft verantwoordelijk voor de aanwezigheid van zulke hulpmiddelen in het voertuig en voor de schade die ze eventueel zouden veroorzaken.

Zowel de chauffeurs (van MIVB of onderaannemer) als de controleurs die de MIVB stuurt voor het vervullen van de opdracht van "TaxiBus", hebben het recht de klant te vragen zijn of haar MOBIB-kaart te tonen om deze te controleren.

Controles worden door de MIVB georganiseerd om de kwaliteit van de dienst te garanderen. Deze controles worden door het geaccrediteerde personeel van de MIVB georganiseerd en zijn bedoeld om na te gaan hoe de dienst aan de klanten wordt geleverd door de chauffeurs, ongeacht of zij verbonden zijn aan MIVB dan wel aan haar leveranciers.



10.2.5 KEUZE VAN DE REISWEG

Er wordt enkel rekening gehouden met het ophaalpunt en de bestemming die bij het reserveren werden aangegeven. De rit wordt afgelegd volgens de route die de vervoersoperator bepaalt.

Een door de reiziger gevraagde tussenstop, omweg of bestemmingswijziging is niet toegestaan.

“TaxiBus” is een vorm van openbaar vervoer. Het is normaal dat reismogelijkheden stopplaatsen omvatten om daar één of meer andere reizigers op te halen of af te zetten.

10.2.6 AFZETTEN

De reiziger wordt afgezet op het bij de reservatie overeengekomen adres.

De chauffeur helpt de reiziger bij het uitstappen uit het voertuig en het overbruggen van de afstand tot de drempel van het gebouw, als dat aan een openbare weg ligt en bereikbaar is voor autoverkeer.

Het is nooit de rol van de chauffeur om te verzekeren dat de reiziger door iemand wordt opgevangen.

10.3 REDELIJKE AANPASSINGEN

Op verzoek van de reiziger of van diens wettige vertegenwoordiger onderzoekt de MIVB geval per geval en binnen de grenzen van het non-discriminatieprincipe de mogelijke redelijke aanpassingen voor situaties die in dit reglement niet zijn bepaald. Vragen om redelijke aanpassingen moeten worden ingediend bij Customer Care. Ze worden gecoördineerd en beheerd door de Accessibility Manager van de MIVB.



11

Stiptheid en informatie in real-time

11.1 STIPTHEID

Behalve bij omstandigheden buiten zijn macht vertrekt “TaxiBus” ten laatste op het geplande tijdstip.

“TaxiBus” is niet verplicht op een afwezige reiziger te wachten tot na het geplande tijdstip of een alternatief aan te bieden, ongeacht de reden voor diens afwezigheid.

Een rit waarbij het ophalen of afzetten gebeurt met een maximum van tien minuten verschil in vergelijking met de tijdstippen die de dag voordien zijn bevestigd (“Aankomst voor” of “Vertrek na”), wordt beschouwd als op tijd.

Wanneer een reservatie is geregistreerd, stellen zowel de MIVB als de publieke of private operatoren waarop zij een beroep zou kunnen doen om de dienst “TaxiBus” te verzekeren, alles in het werk om het vervoer in de best mogelijke omstandigheden te organiseren en de afgesproken dienstregeling na te leven.

Het kan echter gebeuren, om redenen buiten hun wil om, dat er een vertraging oploopt bij het ophalen en/of afzetten of dat de dienstverlening wordt onderbroken (bijvoorbeeld door winterse weersomstandigheden, afgesloten wegen, overmacht, enz.).

Wanneer de dienstverlening verstoord is, wordt de reiziger daar voor zover mogelijk en zo snel mogelijk met een sms of telefonisch van op de hoogte gebracht. Behoudens de vermeldingen in de volgende paragraaf geven vertragingen en onderbrekingen geen recht op enige terugbetaling.

De MIVB kan enkel aansprakelijk worden gesteld ten overstaan van gebruikers (behalve bij ongevallen en lichamelijke letsels) voor zover zij of de publieke of private operator waarop zij een beroep zou kunnen doen om prestaties te verrichten in het kader van de dienst “TaxiBus”, een zware of opzettelijke fout heeft begaan bij de uitvoering van haar opdrachten.

Indien deze fout leidt tot een annulering, vertraging of enige andere verstoring van de rit van de gebruiker, is de maximale vergoeding die de MIVB in voorkomend geval kan toekennen forfaitair vastgelegd op de waarde van een rit, die de MIVB in natura of met een equivalente rit kan aanbieden, met uitsluiting van elke andere rechtstreekse of onrechtstreekse compensatie.

In de andere gevallen kan de herstelling van eventuele materiële schade die de gebruiker door de MIVB heeft geleden niet hoger liggen dan 150 EUR. Schade die is veroorzaakt door een publieke of private operator waarop de MIVB een beroep zou hebben gedaan om de dienstverlening in het kader van “TaxiBus” te verzekeren, is ten laste van die operator.



11.2 INFORMATIE IN REAL-TIME

Indien de reiziger langer dan tien minuten wacht op een voertuig, mag hij of zij contact opnemen met Customer Care om informatie te vragen. De oproep wordt dan doorgeschakeld naar het oproepcentrum van de dienstverstrekker die de rit verzorgt.

12 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.

Daarnaast riskeert elke persoon die oneigenlijk gebruik maakt van de dienst “TaxiBus” zoals in dit reglement vastgelegd, onmiddellijke uitsluiting uit de dienst “TaxiBus” en vervolging op initiatief van de MIVB.

13 Klachten, klantendienst en bemiddeling

Met eventuele klachten of vragen om redelijke aanpassingen met betrekking tot dit reglement kan men terecht op het nummer 070 23 2000 (€ 0,30/minuut), op www.mivb.brussels of schriftelijk bij:

MIVB – Customer Care
Koningsstraat 76
1000 Brussel

De MIVB verbindt zich ertoe alle klachten binnen de 10 werkdagen na ontvangst te beantwoorden.

Reizigers kunnen een beroep doen op de bemiddelingsdienst bij de MIVB.

Om ontvankelijk te zijn moet een klacht aan de volgende voorwaarden voldoen:

- > de klacht gaat over feiten die zich minder dan drie maanden voor het indienen van de klacht bij de MIVB hebben voorgedaan;
- > de klager heeft dezelfde klacht minstens dertig kalenderdagen voor het indienen bij de bemiddelingsdienst ingediend bij de MIVB;
- > de klager stuurt de klacht naar de bemiddelingsdienst, Jonkersstraat 3 - 1000 Brussel of via e-mail naar bemiddelaar@mivb.brussels;
- > de klager is een gebruiker van de MIVB of zijn of haar wettige vertegenwoordiger en hij of zij heeft een persoonlijk belang.



14

Bijkomende bepalingen

14.1 INWERKINGTREDING, TOEPASSINGSGEBIED EN HERZIENING

Dit reglement treedt in werking vanaf de publicatie ervan op de website www.mivb.brussels. Gebruikers kunnen het ook raadplegen via hun mobiliteitsrekening op de website www.taxibus.be en het is in een afgedrukte versie, met grote letters of in braille op eenvoudig verzoek op te vragen bij de dienst Customer Care van de MIVB.

De MIVB kan dit reglement te allen tijde wijzigen, meer bepaald wegens verplichtingen verbonden aan haar opdracht van algemeen belang, om overheidsbeslissingen na te leven of als gevolg van operationele beperkingen.

Wijzigingen zijn vanaf hun publicatie op de website www.mivb.brussels van toepassing op de gebruikers, die zich zonder compensatie naar die wijzigingen moeten schikken.

Door gebruik te maken van het “TaxiBus”-aanbod van de MIVB, inclusief taxi’s die ter beschikking worden gesteld door publieke of private operatoren waarmee de MIVB een samenwerkingsakkoord heeft gesloten, erkent de gebruiker dat hij of zij kennis heeft genomen van dit reglement en zal hij of zij er zich onvoorwaardelijk aan houden.

14.2 BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

De MIVB verzamelt en verwerkt persoonsgegevens om de haar conform de regelgeving toevertrouwde opdracht van algemeen belang te vervullen, namelijk het verlenen van een vervoerdienst in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De MIVB ziet erop toe dat de gegevens worden verzameld overeenkomstig de Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en het vrije verkeer van die gegevens (“GDPR”) en de ter zake toepasselijke nationale wetgeving, de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

De door de gebruikers of hun wettige vertegenwoordiger meegedeelde persoonsgegevens worden door de MIVB verzameld, verwerkt en bewaard overeenkomstig het beleid voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zoals gepubliceerd op de website www.mivb.brussels. Men kan eveneens [de eigen rechten uitoefenen](#) als betrokken persoon.



De gegevens worden voor de volgende doeleinden verwerkt:

- > het plannen en uitvoeren van de in het kader van “TaxiBus” georganiseerde verplaatsingen;
- > het opstellen van gebruiks- en productiestatistieken;
- > het beoordelen van het aanbod van de MIVB met betrekking tot de specifieke diensten voor personen met een beperkte mobiliteit, eventueel via enquêtes;
- > het meedelen van nieuwe aanbiedingen en verbeteringen van het MIVB-net op het vlak van toegankelijkheid.

Bepaalde gegevens kunnen worden gelijkgesteld met gezondheidsgegevens. Voor het verwerken daarvan is bijgevolg uitdrukkelijk toestemming van de gebruiker nodig. Die wordt verkregen bij de inschrijving van de reiziger voor de dienst “TaxiBus”.

De MIVB deelt deze gegevens met de publieke of private operatoren waarop zij een beroep zou kunnen doen voor het verzekeren van de dienst en die de hun toevertrouwde opdrachten uitvoeren.

De MIVB bewaart de gegevens van gebruikers tot maximaal vijf jaar na afloop van het contract.

Bovendien worden de telefoongesprekken met Customer Care opgenomen om kwaliteitsredenen en met het oog op een betere dienstverlening. De gebruiker wordt daar tijdens de oproep op gewezen.

Daarnaast gebruiken de website van de MIVB en die van “TaxiBus” cookies om uw navigatie te vergemakkelijken. Het beleid inzake het gebruik van cookies is te raadplegen op de website www.mivb.brussels.

14.3 ANDERE WETTELIJKE BEPALINGEN

Naast deze bijzondere bepalingen zijn alle wettelijke en reglementaire bepalingen die van toepassing zijn op het reguliere openbaar vervoer in Brussel, eveneens van toepassing in het kader van de dienst “TaxiBus”.

