

K&J Taxi en Transport Service werkt samen met **VZW Mobar**.

In het kader van deze samenwerking zijn wij verplicht ons te houden aan de regels en richtlijnen

Daarom gelden de volgende aanvullende huisregels:

1. **Naleving van regels**

Alle medewerkers en chauffeurs van K&J Taxi en Transport Service dienen de geldende regels en afspraken van **VZW Mobar strikt na te leven**.

2. **Staat van de voertuigen**

De voertuigen moeten steeds:

- a. Proper en verzorgd zijn
- b. Technisch in orde zijn
- c. Veilig en representatief zijn voor zowel K&J als VZW Mobar

3. **Verplichte documenten en vergunningen**

Elk voertuig moet voorzien zijn van alle vereiste en geldige documenten, waaronder:

- a. Verzekeringspapieren
- b. Keuringsbewijs
- c. Vergunningen en attesten zoals vereist door de wet

4. **Controle en verantwoordelijkheid**

De chauffeur is verantwoordelijk voor het controleren van het voertuig en de documenten vóór aanvang van de dienst.

Klachtenprocedure

1. **Indienen van klachten**

Eventuele klachten met betrekking tot een rit kunnen gemeld worden bij:

- a. **K&J Taxi en Transport Service,**
- b. **VZW Mobar**

2. **Behandeling van klachten**

Alle klachten worden zorgvuldig onderzocht en in overleg behandeld, met respect voor alle betrokken partijen.

3. **Recht op verdediging**

K&J Taxi en Transport Service behoudt te allen tijde het recht om zich te **verdedigen en te reageren** op elke klacht die wordt ingediend.

Geen enkele beslissing of maatregel kan worden genomen zonder dat K&J de mogelijkheid heeft gekregen om haar standpunt toe te lichten.

4. **Samenwerking bij klachten**

K&J Taxi en Transport Service en VZW Mobar werken samen om klachten op een correcte, eerlijke en transparante manier af te handelen.

Rolstoelgebruik en correcte aangifte

1. **Correcte informatieplicht**

De klant is verplicht om bij het reserveren van een rit **correcte en volledige informatie** te verstrekken over het type rolstoel en de afmetingen ervan.

2. **Geen verantwoordelijkheid bij foutieve aangifte**

K&J Taxi en Transport Service kan **niet verantwoordelijk worden gesteld** voor problemen die

ontstaan door een foutieve of onvolledige aangifte van de rolstoel, waaronder situaties waarbij de rolstoel **niet in het voertuig past**.

3. **Zoeken naar oplossingen**

In dergelijke gevallen zal K&J Taxi en Transport Service **steeds trachten een gepaste oplossing te vinden**, zoals:

- a. Het inzetten van een ander voertuig, of
- b. Het zoeken naar een alternatieve regeling in overleg met VZW Mobar.

4. **Beëindiging van de rit**

Indien er **geen oplossing mogelijk is**, behoudt K&J Taxi en Transport Service het recht om de rit **te beëindigen**.

5. **Betalingsverplichting**

Wanneer de rit niet kan worden uitgevoerd **door toedoen of fout van de klant**, blijft de klant **verplicht de rit te betalen**.

Meldingsplicht bij klachten en incidenten

1. **Klachten en ongepast gedrag**

Klachten van klanten, evenals **ongepaste of respectloze houding** tegenover de chauffeur, worden **altijd gemeld aan VZW Mobar**.

2. **Afspraken en tijdstippen**

Elke **foutieve opgave van afgesproken uren**, laattijdige aanwezigheid of **het niet opdagen** van de klant wordt eveneens **gemeld aan VZW Mobar**.

3. **Registratie en opvolging**

Deze meldingen worden geregistreerd en kunnen worden meegenomen in de verdere opvolging of beoordeling van de samenwerking.

Toepasselijkheid van regels en voorwaarden

1. **Eigen regels van VZW Mobar**

VZW Mobar hanteert eigen regels en voorwaarden. Deze regels zijn **volledig van toepassing** op alle ritten die in samenwerking met VZW Mobar worden uitgevoerd.

2. **Regels van K&J Taxi en Transport Service**

Naast de regels en voorwaarden van VZW Mobar blijven ook de **huisregels en voorwaarden van K&J Taxi en Transport Service** onverkort van toepassing.

3. **Gelijktijdige geldigheid**

Beide regelgevingen gelden **gelijktijdig** en vullen elkaar aan. In geval van naleving dient de klant zich te houden aan zowel de regels van VZW Mobar als die van K&J.

4. **Recht tot informeren**

K&J Taxi en Transport Service behoudt zich het recht voor om de klant **te allen tijde te wijzen op**:

- a. De geldende regels en voorwaarden van VZW Mobar, en
- b. De eigen huisregels en voorwaarden van K&J Taxi en Transport Service.

Facturatie en betaling

1. Verzending van facturen

Facturen kunnen zowel door **K&J Taxi en Transport Service** als door **VZW Mobar** aan de klant worden opgestuurd, afhankelijk van de aard van de rit.

2. Rechtstreekse facturatie door K&J

K&J Taxi en Transport Service behoudt zich het recht voor om **ritten die door K&J zelf werden uitgevoerd in opdracht van VZW Mobar**, rechtstreeks aan de klant te factureren.

Dit gebeurt met als doel de **administratieve werkdruk van VZW Mobar te verlichten**.

3. Facturatiefrequentie

Facturen worden **éénmaal per maand** opgemaakt en verstuurd.

4. Wijze van verzending

Facturen kunnen worden verzonden:

- a. Per post,
- b. Per e-mail

5. Betalingstermijn

Facturen dienen te worden betaald **binnen de betalingstermijn** zoals vermeld op de factuur.

6. Niet-betaling en aanmaning

Indien de betaling niet tijdig wordt ontvangen, ontvangt de klant **één kosteloze (gratis) aanmaning**.

7. Verder gevolg bij wanbetaling

Indien de factuur **na één maand** na de vervaldatum nog steeds niet is betaald, wordt **VZW Mobar ingelicht** en zal VZW Mobar de **nodige maatregelen** treffen.

Weigering van ritten

1. Recht tot weigering

K&J Taxi en Transport Service behoudt zich het recht voor om een rit te **weigeren of stop te zetten**.

2. Overleg met VZW Mobar

Elke weigering van een rit wordt **steeds besproken met VZW Mobar**, met vermelding van de **nodige en duidelijke details** en de reden(en) van de weigering.

3. Redenen voor weigering

Een rit kan onder meer worden geweigerd in de volgende gevallen:

- a. Slechte of respectloze behandeling van de chauffeur;
- b. Wanbetaling of herhaaldelijk laattijdige betaling;
- c. Het niet naleven of respecteren van de geldende regels en voorwaarden van K&J Taxi en Transport Service en/of VZW Mobar.

4. Transparantie en opvolging

De weigering wordt geregistreerd en kan gevolgen hebben voor toekomstige ritten.

Boeking en meldingsplicht

1. Boeking uitsluitend via VZW Mobar

Boeking voor ritten die in samenwerking met VZW Mobar worden uitgevoerd, kunnen **niet rechtstreeks** gebeuren via K&J Taxi en Transport Service.

Alle boekingen dienen **uitsluitend via VZW Mobar** te verlopen.

2. Aanvraagbon verplicht

K&J Taxi en Transport Service voert een rit pas uit na ontvangst van de **officiële aanvraagbon** van VZW Mobar.

3. Rechtstreekse boeking door klant

Indien een klant toch rechtstreeks een rit boekt bij K&J Taxi en Transport Service, zal **VZW Mobar hiervan steeds op de hoogte worden gesteld**.

4. Wijzigingen in uren

Elke **wijziging van afgesproken uren** moet **verplicht gemeld worden aan VZW Mobar**.

5. Melding van ritdata

De **datum van de ritten** dient steeds **gemeld te worden aan VZW Mobar**, zowel bij nieuwe boekingen als bij wijzigingen.

Drukke periodes en vertragingen

1. Drukke periodes

Tijdens drukke periodes, waaronder maar niet beperkt tot:

- a. Feestdagen (zoals Allerheiligen, Kerstmis en Nieuwjaar),
 - b. Communies,
 - c. Festivals en andere evenementen,
- kan er sprake zijn van verhoogde drukte.

2. Mogelijke vertragingen

Tijdens deze periodes kunnen **vertragingen** optreden bij het uitvoeren van ritten.

3. Informatie aan de klant

In geval van vertraging zal de klant **steeds zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht**.

4. Geen bereik van de klant

Indien de klant niet bereikbaar is of geen gehoor geeft, wordt **VZW Mobar verwittigd**, die vervolgens de **nodige stappen** zal ondernemen.

5. Beperking van aansprakelijkheid

Zowel **VZW Mobar** als **K&J Taxi en Transport Service** kunnen **niet verantwoordelijk worden gesteld** voor eventuele vertragingen die voortvloeien uit drukke periodes of omstandigheden buiten hun controle.

Aanpassing van ophaaltijden bij drukte

1. **Vervroegd ophalen bij drukte**

In geval van uitzonderlijke drukte kan **VZW Mobar** op de hoogte worden gebracht dat bepaalde klanten **vroeger dan gepland** worden opgehaald, met als doel de **planning en agenda overzichtelijk en werkbaar te houden**.

2. **Verplichte kennisgeving**

K&J Taxi en Transport Service zal **nooit dergelijke stappen ondernemen** zonder:

- a. De **klant vooraf te informeren**, én
- b. **VZW Mobar hiervan in kennis te stellen**.

3. **Transparantie en overleg**

Elke aanpassing gebeurt in overleg en met duidelijke communicatie naar alle betrokken partijen.

Aanvragen tot aansluiting bij VZW Mobar

1. **Aanvraag tot lidmaatschap**

Aanvragen om lid te worden van **VZW Mobar** dienen **rechtstreeks bij VZW Mobar** te gebeuren. Chauffeurs van K&J Taxi en Transport Service zijn **niet bevoegd** om lidmaatschappen te regelen of aan te vragen.

2. **Informatieverstrekking door chauffeurs**

Chauffeurs kunnen **wel algemene informatie verstrekken** over:

- a. De werking van VZW Mobar,
- b. Hoe de dienstverlening en samenwerking in elkaar zit.

3. **Doorverwijzing naar VZW Mobar**

Chauffeurs zullen klanten die interesse hebben in aansluiting **altijd doorverwijzen naar VZW Mobar** voor verdere en officiële informatie.

Aansprakelijkheid en compensatie

1. **Fouten door K&J Taxi en Transport Service**

Indien K&J Taxi en Transport Service een fout heeft gemaakt, kan K&J **passende maatregelen nemen**, waaronder:

- a. Het aanbieden van een compensatie, of
- b. Het treffen van een minnelijke overeenkomst met de klant.

2. **Melding aan VZW Mobar**

Indien de fout **volledig of hoofdzakelijk** te wijten is aan K&J Taxi en Transport Service, wordt **VZW Mobar steeds op de hoogte gebracht**.

3. **Compensatie met akkoord van de klant**

Een compensatie kan enkel worden toegekend **mits akkoord van de klant**.

4. **Gevolgen van akkoord**

Wanneer de klant akkoord gaat met de voorgestelde compensatie of overeenkomst, wordt ervan uitgegaan dat de zaak **als afgehandeld wordt beschouwd** en dat er **geen verdere klacht** zal worden ingediend.

5. **Toch een klacht na akkoord**

Indien de klant ondanks een akkoord en compensatie alsnog een klacht indient, zal **VZW Mobar onmiddellijk geïnformeerd worden**, inclusief de details van de overeenkomst en de compensatie waarmee de klant heeft ingestemd.

Slotbepalingen en toepasselijkheid

1. **Overhandiging aan VZW Mobar**

Deze overeenkomst en het bijhorende huisreglement werden **overhandigd aan VZW Mobar**, zodat zij volledig op de hoogte zijn van:

- a. De werking van K&J Taxi en Transport Service,
- b. De gehanteerde regels, en
- c. De toepassing van zowel de regels van K&J als die van VZW Mobar.

2. **Naleving van regels**

Alle betrokken partijen dienen deze regels **te respecteren en strikt na te leven**.

Niet-naleving kan leiden tot maatregelen of gevolgen zoals bepaald in dit reglement.

3. **Algemene taxivoorwaarden**

De **algemene taxivoorwaarden van K&J Taxi en Transport Service** zijn **onverminderd van toepassing op alle andere ritten** die niet onder de samenwerking met VZW Mobar vallen.





Bruggen bouwen naar een toegankelijke, aangepaste mobiliteit!

Mobar vzw

🏠 Ottergemsesteenweg Zuid 680 - 9000 Gent - België

Dienst vrijwilligersvervoer: ☎ +32 (0)9 216 20 65

Dienst rolstoelvervoer: ☎ +32 (0)9 216 20 67

✉ info@mobar.eu

📞 BE 0870.940.036

Telefonisch kan je binnen de volgende uren reserveren: maandag t.e.m vrijdag: 8u00-12u00 en van 13u00-16u30



Stad Aalst