

Algemene voorwaarden met betrekking tot de organisatie en het (laten) uitvoeren van het Bovenregionaal Vervoer van Gehandicapten, Valysvervoer genaamd, door Connexion Taxi Services B.V.

Deze algemene voorwaarden zijn na goedkeuring door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Zwolle onder nummer 24213801 en zijn tevens on-line gepubliceerd op de website www.valys.nl

1 Definities

- 1.1 In deze Algemene Voorwaarden en in correspondentie tussen Connexion Taxi Services B.V., verder te noemen Connexion, en pashouders wordt verstaan onder:
- a) **Valysvervoer**: vervoer per taxi in Nederland van de pashouder (al dan niet met hem meereizenden) waarbij:
 - het aankomstadres volgens de zonekaart (als omschreven onder r) is gelegen op een afstand van meer dan vijf ov-zones vanaf het woonadres van de pashouder; of
 - het vertrekadres volgens de zonekaart is gelegen op een afstand meer dan vijf ov-zones vanaf het woonadres van de pashouder; en
 - waarbij geen sprake is van woon - werkvervoer, leerlingenvervoer of vervoer dat ten laste komt van de AWBZ, de Zorgverzekeringswet of een ziektekostenverzekering, noch van ander vervoer waarvan de pashouder bij of krachtens een wettelijke regeling of uit andere hoofde gebruik kan maken.
 - b) **Valyspas**: de pas die onder bepaalde voorwaarden uitgegeven wordt aan een persoon die gebruik mag maken van Valysvervoer.
 - c) **Connexion**: Connexion Taxi Services B.V., gebruiker van deze Algemene Voorwaarden.
 - d) **Pashouder**: degene die beschikt over een Valyspas.
 - e) **Meereizende**: de persoon, die de pashouder bij de reservering overeenkomstig artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden heeft opgegeven en die tezamen met de pashouder van het vertrekadres van de pashouder tot het bestemmingsadres van de pashouder gebruik maakt van het Valysvervoer.
 - f) **Overeenkomst**: de overeenkomst tussen Connexion en de pashouder betreffende Valysvervoer.
 - g) **Instantie**: Argonaut Advies of een door VWS aan te wijzen instantie, die indiceert ten behoeve van het hoog PKB voor Valysvervoer.
 - h) **Persoonlijk Kilometerbudget**: het standaard PKB of het hoog PKB.
 - i) **Standaard PKB**: een jaarlijks door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport vast te stellen hoeveelheid kilometers, die een pashouder maximaal kan verreizen onder de in deze Algemene Voorwaarden gestelde voorwaarden.
 - j) **Hoog PKB**: een jaarlijks door VWS vast te stellen hoeveelheid kilometers, die een pashouder maximaal kan verreizen onder de in deze Algemene Voorwaarden gestelde voorwaarden en dat wordt toegedeeld aan de pashouder, indien hij beschikt over een positief besluit van de Instantie.
 - k) **Vervoerder**: een onderneming waarmee Connexion een overeenkomst heeft gesloten om Valysvervoer uit te voeren.
 - l) **Vervoermiddel**: het voertuig waarmee Connexion Valysvervoer uitvoert dan wel laat uitvoeren door vervoerders.
 - m) **Valys-compensatieregeling**: regeling die regelt dat bij een bepaalde overschrijding van de maximale ophaalmarge of ritduur er geen bijdrage van de pashouder wordt geïnd en de afgelegde kilometers niet ten laste van het Persoonlijk Kilometerbudget worden gebracht.

- n) **Handbagage:** bagage, die de pashouder en de meereizende(n) gemakkelijk mee kunnen nemen, draagbare dan wel met de hand verrijdbare zaken op of bij zich heeft.
- o) **Hulpmiddel:** naast hulpmiddelen die volgens de Regeling Zorgverzekering binnen de aanspraak van de hulpmiddelen- en verbandmiddelenzorg van het basispakket van de Zorgverzekeringswet vallen, worden hier ook hulpmiddelen onder verstaan die in het kader van de Wmo worden verstrekt ter compensatie van de beperking die een pashouder ondervindt in zijn zelfredzaamheid en zijn maatschappelijke participatie. Toegestane hulpmiddelen zijn o.a.: scootmobiel, niet-opvouwbare rolstoel, rollator, driewiel fiets, tandem, opklapbare rolstoel, handbike (rolstoel), rolstoelmotor (speedy).
- p) **Bagage:** alle zaken, niet zijnde handbagage of hulpmiddelen, die de pashouder en de meereizende(n) meenemen bij het Valysvervoer, waarvoor Connexion bij de reservering uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
- q) **OV-Begeleiderskaart:** de kaart, als bedoeld in artikel 45 Besluit personenvervoer 2000, sub b en de Regeling van 18 december 1987 (Stcr 248) (Aanwijzing instanties afgifte legitimatiebewijs voor gehandicapten), of een door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport nader aan te geven en daarmee gelijk te stellen verklaring.
- r) **Zonekaart:** de kaart als bedoeld in bijlage 4 bij de Regeling nationale vervoersbewijzen openbaar vervoer van 12 december 2000, Stcr nr. 245, laatstelijk gewijzigd Stcr 2003, 102, althans de daarvoor in de plaats tredende kaarten.

2 **Werkingsfeer**

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn met uitsluiting van alle andere algemene voorwaarden van toepassing op de overeenkomst.
- 2.2 De overeenkomst, alsmede alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende overeenkomsten treden in werking nadat een persoon beschikt over de Valyspas.
- 2.3 Connexion kan deze Algemene Voorwaarden na toestemming door VWS wijzigen zonder voorafgaande aankondiging aan de pashouder. Aan de pashouder wordt medegedeeld dat er sprake is van wijziging van de Algemene Voorwaarden en dat aan hem op verzoek de gewijzigde Algemene Voorwaarden worden toegezonden. De van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden staan te allen tijde op de website www.valys.nl gepubliceerd.

3 **Door Connexion geleverde diensten**

- 3.1 Connexion draagt zorg voor:
 - a) de organisatie, het plannen en het (laten) uitvoeren van het Valysvervoer;
 - b) het uitgeven van de Valyspassen;
 - c) het beheer van het Persoonlijk Kilometerbudget van de pashouder;
 - d) de organisatie en het (laten) uitvoeren van Assistentie Verlening Gehandicapten, indien daarom door de pashouder is verzocht;
 - e) de afrekening van de door de pashouder gemaakte kosten ten behoeve van en samenhangend met het Valysvervoer;
 - f) de regie in geval van reisverstoring ten gevolge van bijvoorbeeld pech of een verkeersongeval;
 - g) verstrekken van informatie aan de pashouder over Valys.

4 **Valyspas**

- 4.1 Een persoon komt in aanmerking voor de Valyspas, indien hij of zij beschikt over een:
 - a) verklaring met betrekking tot een door of vanwege de gemeente verstrekte vervoersvoorziening;
 - b) gehandicaptenparkeerkaart;

- c) OV-Begeleiderskaart of;
 - d) door de Staat nader aan te geven en daarmee gelijk te stellen verklaring ten behoeve van de verstrekking van een Persoonlijk Kilometerbudget.
- 4.2 De (wettelijk vertegenwoordiger van de) belanghebbende vraagt bij Connexxion de Valyspas aan door het invullen van het aanvraagformulier en deze voorzien van pasfoto, een kopie van één van de onder het eerste lid genoemde bewijsdocumenten en een kopie van een geldig identiteitsbewijs, toe te sturen aan Valys, antwoordnummer 6, 3260 WB Oud-Beijerland. Het aanvraagformulier is telefonisch te bestellen (0900-9630) en te downloaden van de website van Valys (www.valys.nl).
- 4.3 De kosten van de Valyspas bedragen eenmalig € 6,80 te betalen door de pashouder.
- 4.4 De Valyspas is persoonsgebonden. De pashouder is gehouden de Valyspas zorgvuldig te bewaren, niet te beschadigen, niet aan derden ter hand te stellen of in gebruik te geven.
- 4.5 In geval van verlies of diefstal van de Valyspas stelt de pashouder onverwijld Connexxion hiervan op de hoogte. Na het tijdstip waarop het verlies of de diefstal van de Valyspas deugdelijk aan Connexxion is medegedeeld, komt alle gebruik en misbruik van de Valyspas voor rekening van Connexxion. De kosten van een nieuwe Valyspas bedragen wederom € 6,80, te betalen door de pashouder.
- 4.6 De pashouder kan een pasgarantie afsluiten voor verlies en diefstal voor een bedrag van eenmalig € 1,00 (inclusief btw).

5 Persoonlijk Kilometerbudget

- 5.1 De pashouder heeft een Persoonlijk Kilometerbudget.
- 5.2 Connexxion beheert het Persoonlijk Kilometerbudget van de pashouder.
- 5.3 Het eventueel niet gebruikte (deel van het) Persoonlijk Kilometerbudget van enig kalenderjaar vervalt met ingang van 1 januari van het volgende kalenderjaar.
- 5.4 In geval dat tijdens het kalenderjaar een nieuwe pashouder wordt toegelaten tot het Valysvervoer, verkrijgt die nieuwe pashouder een evenredig deel van het Persoonlijk Kilometerbudget (afgerond in maanden) voor de resterende maanden van het kalenderjaar. Voorgaande wordt bepaald door het Standaard Kilometerbudget, zoals beschreven in de overeenkomst, te vermenigvuldigen met het aantal resterende maanden (inclusief de maand waarin de nieuwe pashouder wordt toegelaten tot Valysvervoer) gedeeld door twaalf. In het geval van een hoog PKB, geldt dezelfde berekening, maar dan met ingang van de maand van toekenning van het hoog PKB door de instantie.

6 Reserveren Valysvervoer

- 6.1 De pashouder reserveert het Valysvervoer door, tot tenminste één uur vóór de gewenste vertrektijd, te bellen naar 0900 – 9630 (lokaal tarief) van 06.00 – 01.00 uur of een reservering te maken via de website www.valys.nl. Via de website kan dit 24 uur per dag en zeven dagen in de week.
- 6.2 Indien nodig kan het reserveren van Valysvervoer plaatsvinden door middel van de teksttelefoon, 0900 – 8410 (€ 0,10 per minuut).
- 6.3 De pashouder vermeldt bij de reservering tenminste de volgende gegevens:
- a) het nummer van de Valyspas;
 - b) de gewenste vertrekdatum;
 - c) de gewenste vertrektijd;
 - d) het adres van vertrek;
 - e) de gewenste aankomsttijd;
 - f) het adres van bestemming;
 - g) het aantal meereizenden;
 - h) behoefte aan assistentieverlening;
 - i) de hoeveelheid mee te nemen bagage, handbagage en hulpmiddelen.

- j) dat de pashouder kleine huisdieren meeneemt, mits deze vervoerd worden in een mand of tas;
 - k) het meenemen van een hulphond (SOHO of blindengeleide);
 - l) rit met aankomstgarantie.
- 6.4 Connexxion informeert bij de reservering de pashouder over de volgende gegevens:
- a) het aantal af te leggen kilometers op basis van de kortste route van adres van vertrek (postcode) tot adres van bestemming (postcode) over de openbare weg;
 - b) Indien gewenst de directe reistijd van de geboekte rit;
 - c) in geval het gaat om een pashouder met een Standaard Kilometerbudget wordt een rit waarbij een keten van vervoer (met overstap op openbaar vervoer) is geboekt (zogenoemde ketenrit) voorgelegd, maar ook op verzoek van de pashouder een rit met uitsluitend Valysvervoer. In dat geval maakt Connexxion voor de pashouder duidelijk wat de verschillen zijn in de benodigde kilometers en in de benodigde reistijd voor een ketenrit enerzijds en een reis zonder gebruik van openbaar vervoer anderzijds;
 - d) de kosten van het Valysvervoer, waaronder begrepen de kosten ten behoeve van meereizenden;
 - e) het resterende saldo van het Persoonlijk Kilometerbudget (na verwerking van de geboekte rit).
- 6.5 Indien gewenst verzoekt de pashouder bij de reservering (per telefoon en per internet) om enkele minuten voor de komst van de taxi telefonisch op de hoogte gesteld te worden van de komst van de taxi. De pashouder geeft bij de reservering het telefoonnummer door, waarop hij bereikbaar is.
- 6.6 Bij het reserveren van de Valysvervoer rit per internet zal de pashouder een samenvatting van de reservering per e-mail ontvangen.

7 Uitvoering Valysvervoer

- 7.1 Het vervoermiddel is maximaal vijftien minuten vóór of ná de gewenste vertrektijd aanwezig op het adres van vertrek.
- 7.2 De pashouder is bij aankomst van het vervoermiddel gereed voor de instap.
- 7.3 De vervoerder helpt op verzoek de pashouder met het in- en uitstappen en het in- en uitladen van de bagage, handbagage en de fysieke hulpmiddelen.
- 7.4 Indien er sprake is van een opstap dan wel overstap op openbaar vervoer per trein, kan Connexxion voor de pashouder Assistentie Verlening Gehandicapten aanvragen bij de NS. Daarnaast organiseert Connexxion begeleiding door de chauffeur van en naar de ontmoetingsplaats van het desbetreffende NS-station waar de assistentieverlener van de NS de pashouder brengt c.q. ophaalt en (verder) assisteert. Mocht er geen sprake zijn van assistentieverlening door de NS, dan zal Connexxion van de chauffeur van het Valysvervoer verlangen dat hij op verzoek de pashouder begeleidt van en tot aan de trein alsmede hulp bij het aanschaffen van het vervoersbewijs biedt. Daarnaast verzorgt Connexxion indien er sprake is van een op- of afstap van een veerverbinding, begeleiding door de chauffeur van de pashouder van en naar de bemanning van de boot.
- 7.5 De pashouder toont bij aanvang van het Valysvervoer de Valyspas aan de vervoerder voor:
- a) de identificatie van de pashouder;
 - b) de controle van de reservering van het Valysvervoer door de pashouder; en
 - c) de registratie van aanvang van het Valysvervoer.
- 7.6 De vervoerder c.q. Connexxion is gerechtigd meerdere pashouders gecombineerd te vervoeren, waarbij de volgende voorwaarden gelden: (i) de reistijd bedraagt niet meer dan maximaal tweemaal de reguliere reistijd per auto voor het afgesproken traject via de snelste route, waarbij een maximale omrijtijd geldt van twee (2) uur, (ii) afwijkingen van het met de pashouder afgesproken tijdstip van het begin van de rit bedragen niet meer

dan vijftien (15) minuten. Bij gecombineerd vervoer zal op het Persoonlijk Kilometerbudget van de pashouder het aantal in rekening te brengen kilometers worden bepaald aan de hand van de kortste route (in kilometers) over de openbare weg, als ware er geen gecombineerde rit. Bij de bepaling van de kortste route wordt een toltunnel aangemerkt als openbare weg.

- 7.7 Bij ritten in verband met een uitvaart of huwelijk garandeert Connexxion de afgesproken aankomsttijd tegenover de pashouder (zogenoemde aankomstgarantie). Dit geldt evenzeer voor een rit waarbij een keten van vervoer (met overstap op openbaar vervoer) is geboekt (zogenoemde ketenrit). Bij deze ritten is de pashouder maximaal vijftien (15) minuten vóór en uiterlijk precies op tijd op het afgesproken aankomsttijdstip op de bestemming. Voorts geldt dat een pashouder bij een rit met aansluiting op openbaar vervoer, voldoende tijd heeft om ook een vervoerbewijs voor het openbaar vervoer te kunnen kopen.
- 7.8 Connexxion garandeert een aankomstgarantie, indien is voldaan aan de volgende voorwaarden:
- (i) De pashouder stond op het afgesproken tijd van vertrek klaar op het vertrekadres en is onverwijld in het vervoermiddel gestapt; en
 - (ii) de pashouder heeft de rit geboekt met in achtneming van de vooraanmeldingstijd.
- 7.9 De eventueel noodzakelijke begeleiding van de pashouder gedurende het Valysvervoer komt voor rekening en risico van de pashouder. Connexxion is niet verantwoordelijk voor het verzorgen van de (noodzakelijke) begeleiding van de pashouder gedurende het Valysvervoer.
- 7.10 Indien de pashouder minderjarig is, is (zijn) de rechtsgeldig vertegenwoordiger(s) verantwoordelijk voor de beoordeling of de minderjarige pashouder in staat is gebruik te maken van het Valysvervoer. Deze beoordeling komt niet voor rekening en risico van Connexxion.
- 7.11 In geval van een verstoring van een Valysvervoer rit, door welke oorzaak dan ook, zal Connexxion voor de regie zorgdragen, daartoe dient de pashouder gebruik te maken van de optie “assistentie bij vertraging” van het menu van het reguliere reserveringsnummer.
- 7.12 De pashouder, die gebruik maakt van een ketenrit, dient het call center op de hoogte te stellen van vertraging van het openbaar vervoer, indien de aansluitende rit in het gedrang komt. Connexxion zal er in dat geval voor zorgdragen, dat het vervoermiddel dat de rit zou uitvoeren wacht. Indien dit niet mogelijk is, dan wijzigt Connexxion de rit zodanig dat een nieuwe vertrektijd wordt afgesproken met de pashouder, zonder in achtneming van de minimale vooraanmeldtijd indien het gaat om een Valysvervoerrit waarbij assistentieverlening bij de overstap dan wel opstap op het openbaar vervoer per trein is vereist, probeert Connexxion dit met de NS af te stemmen.

8 Annulering of wijziging Valysvervoer

- 8.1 Het annuleren van Valysvervoer tot een half uur vóór de gewenste vertrektijd is kosteloos. Bij een reservering op basis van een gewenste aankomsttijd geldt een halfuur voor de gecommuniceerde vertrektijd.
- 8.2 Het wijzigen van de reservering van het Valysvervoer door de pashouder tot een halfuur vóór de gewenste vertrektijd is kosteloos.
- 8.3 De pashouder is aan Connexxion een bedrag van € 5,- verschuldigd indien het gereserveerde Valysvervoer binnen een half uur vóór de gewenste vertrektijd wordt geannuleerd.
- 8.4 Indien de pashouder de reservering van het Valysvervoer binnen een halfuur vóór de gewenste vertrektijd wijzigt, wordt de gewijzigde reservering geacht een nieuwe reservering van Valysvervoer te zijn, waarbij de reserveringstijd van minimaal één uur (zonder Assistentie Verlening Gehandicapten) in acht dient te worden genomen en waarmee de gewenste vertrektijd van de oorspronkelijke reservering zal wijzigen.

9 **Kosten Valysvervoer**

- 9.1 Het aantal door de pashouder met Valysvervoer af te leggen kilometers, zoals vermeld in artikel 6.4 sub a van deze Algemene Voorwaarden, wordt door Connexxion in mindering gebracht op het saldo van het Persoonlijk Kilometerbudget.
- 9.2 De pashouder is ten behoeve van het Valysvervoer van hemzelf en zijn meereizende(n) het tarief van € 0,18 per kilometer (inclusief btw) aan Connexxion verschuldigd over het aantal door de pashouder afgelegde kilometers. De pashouder mag één meereizende meenemen tegen betaling van het nultarief. Tevens mag de pashouder nog maximaal drie meereizenden meenemen tegen betaling van het tarief van € 0,18 per kilometer (inclusief btw) per persoon aan Connexxion over het aantal door die meereizende(n) met Valysvervoer afgelegde kilometers.
- 9.3 Indien de pashouder zijn Persoonlijk Kilometerbudget niet aanspreekt om het aantal door de pashouder voor Valysvervoer afgelegde kilometers hierop in mindering te brengen, is de pashouder ten behoeve van het Valysvervoer van zichzelf en met hem meereizende(n) het commerciële tarief van € 1,13 per kilometer (inclusief btw) aan Connexxion verschuldigd over het aantal door de pashouder voor Valysvervoer afgelegde kilometers. Dit bedrag kan jaarlijks aangepast worden. In dat geval mag de pashouder maximaal vier meereizenden meenemen tegen betaling van het nultarief.
- 9.4 Bij aanmelding tegen commercieel tarief vraagt Connexxion aan de pashouder of hij in het voorkomende geval gecombineerd wenst te worden vervoerd, aldus tezamen met één of meer andere pashouders. Indien het antwoord daarop bevestigend luidt, gelden de navolgende afspraken: (i) bij vervoer van een pashouder tegen het tarief van € 1,13 per kilometer, verleent Connexxion aan de pashouder een korting op dat commercieel tarief indien de pashouder, al dan niet gedeeltelijk, gecombineerd vervoerd is met één of meerdere andere pashouders (ongeacht of die pashouders tegen commercieel tarief worden uitgevoerd) dan wel als achteraf uit de ritgegevens en planheuristieken blijkt dat de pashouder gecombineerd had kunnen en mogen worden. De korting over het gedeelte dat gecombineerd gereden is bedraagt 25% bij een combinatie van twee pashouders (de pashouder aan wie korting wordt verleend daaronder begrepen) en 50% bij combinatie van drie pashouders, met een maximum van het aantal kilometers van de route berekend volgens de uitgangspunten zoals neergelegd in artikel 9.5.
- 9.5 Bij het vaststellen van het aantal af te leggen kilometers, zoals vermeld in artikel 6.4 sub a, is de routeplanner van Connexxion leidend.
- 9.6 Connexxion kan de tarieven, zoals genoemd in lid 2 en lid 3 van dit artikel, wijzigen op basis van de met VWS overeengekomen index.
- 9.7 De tolgelden van de pashouder en zijn meereizende(n), voor zover deze verschuldigd zijn gedurende het Valysvervoer, komen voor rekening van Connexxion.
- 9.8 De gelden voor de veerdiensten van en naar de Waddeneilanden (m.u.v. Texel) komen voor rekening van de pashouder.

10 **Betaling**

- 10.1 Alle kosten, die door de pashouder verschuldigd zijn aan Connexxion, worden maandelijks door de pashouder voldaan aan Connexxion via een automatische incasso, waarvoor de pashouder toestemming heeft gegeven.
- 10.2 In de omschrijving van de automatische incasso worden de data van het Valysvervoer of het aantal malen dat van het Valysvervoer gebruik is gemaakt vermeld.

11 **Valys-compensatieregeling**

- 11.1 Bij ernstige overschrijding van de maximale ophaalmarge (zie artikel 7.1) en/of de maximale ritduur (zie artikel 7.6) wordt de bijdrage van de Pashouder en eventuele Meereizende (zie artikel 9.2) niet geïnd. Ook wordt in dat geval het aantal afgelegde kilometers niet ten laste van het Persoonlijk Kilometerbudget gebracht.
- 11.2 Er is sprake van een ernstige overschrijding -zoals bedoeld in het vorige artikellid- als:
 - (i) de maximale ophaalmarge met 60 minuten of meer wordt overschreden;
 - (ii) de maximale ritduur met 60 minuten of meer wordt overschreden.
- 11.3 Voor ritten met een aankomstgarantie (zie artikel 7.8) geldt, dat reeds sprake is van een ernstige overschrijding zodra de Pashouder niet op het afgesproken aankomsttijdstip op de bestemming is óf meer dan 30 minuten vóór de afgesproken aankomsttijd op plaats van bestemming.
- 11.4 Bij een rit tegen commercieel tarief geldt dat enkel de bijdrage van de Pashouder niet wordt geïnd. Er is geen sprake van teruggave van kilometers.
- 11.5 De in dit artikel beschreven regeling geldt niet in bijzondere gevallen van overmacht, zoals bijvoorbeeld noodweer met landelijke uitstraling en stakingen veroorzaakt door een cao-conflict.
- 11.6 Dit artikel is vanaf 1 maart 2010 van kracht.

12 Informatie

- 12.1 Connexxion stuurt periodiek per e-mail of per post, zoals door pashouder is aangegeven op het aanvraagformulier, aan de pashouder een overzicht waarop tenminste staat vermeld het in die periode uitgevoerde Valysvervoer en het resterende saldo van het Persoonlijk Kilometerbudget.
- 12.2 Informatie betreffende onder meer het Valysvervoer en het Persoonlijk Kilometerbudget zijn voor de pashouder op de website www.valys.nl beschikbaar.

13 Persoonsgegevens

- 13.1 De pashouder is bij de aanvraag van de Valyspas geïnformeerd over (de gevolgen van) de verwerking van zijn persoonsgegevens en heeft expliciet toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens ter uitvoering van de overeenkomst of het sluiten daarvan, hetgeen beide blijkt uit zijn ondertekening van het aanvraagformulier van de Valyspas.

14 Klachten

- 14.1 Een klacht met betrekking tot het Valysvervoer en al hetgeen daarmee samenhangt, wordt door de pashouder binnen 14 dagen nadat de reis heeft plaatsgevonden, waarop de klacht betrekking heeft, bij Connexxion ingediend. Deze indiening kan zowel elektronisch, via de website www.valys.nl, als schriftelijk, t.a.v. Klantenservice Valys, Postbus 357, 8260 AJ Kampen, gebeuren.
- 14.2 Connexxion handelt klachten binnen vijftien (15) werkdagen na indiening van de klacht op betrouwbare en zorgvuldige wijze af.
- 14.3 De pashouder is gerechtigd tegen een reactie van Connexxion naar aanleiding van een klacht van de pashouder, schriftelijk bezwaar te maken binnen 3 maanden na het ontstaan van het geschil bij de (onafhankelijke) Stichting Geschillencommissie Taxivervoer, postbus 90600, 2509 LP 's-Gravenhage.
Een geschil dient middels een vragenformulier voorgelegd te worden aan de Geschillencommissie met duidelijke vermelding: 'Connexxion Taxi Services inzake Valys'. Het vragenformulier is telefonisch op te vragen bij de Geschillencommissie Taxivervoer op telefoonnummer 0900-4372445 (€ 0,05 / minuut), Klantenservice Valys postbus 357 8260 AJ Kampen of te downloaden via www.sgc.nl.

De pashouder die een geschil voorlegt, is een door de Stichting Geschillencommissie Taxivervoer vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd ter hoogte van € 25,-.

Connexion moet de pashouder het klachtengeld (deels) vergoeden indien de pashouder (deels) in het gelijk wordt gesteld. Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. Het Registratiebureau Geschillencommissie Taxivervoer zorgt voor de nakoming van de uitspraak. Connexion Taxi Services is geregistreerd bij het Registratiebureau Geschillencommissie Taxivervoer (registratienummer P13956)

15 **Meereizenden**

- 15.1 Aan de meereizende(n) komt een beroep toe op de overeenkomst met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden.
- 15.2 In geval van al dan niet feitelijke wijziging of annulering van de reservering ex artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden door de pashouder, die ertoe leidt dat de pashouder en de meereizende(n) niet of niet meer (tezamen) vervoerd worden, wordt het beding in het vorige lid geacht te zijn herroepen, waardoor de meereizende(n) daarop geen beroep toekomt.

16 **Hulpmiddelen**

- 16.1 Uitsluitend hulpmiddelen, welke bij de reservering zijn aangemeld en veilig vervoerd kunnen worden, zijn toegestaan bij het Valysvervoer. Ook dient een hulpmiddel goed vastgezet te kunnen worden.
- 16.2 Het is de pashouder niet toegestaan om bij het betreden of verlaten van het voertuig en gedurende het Valysvervoer op de scootmobiel of driewiel fiets te blijven zitten en is verplicht altijd voorin in te stappen en plaats te nemen op een gewone zitplaats.
- 16.3 De pashouder stemt er mee in, dat de chauffeur de voornoemde hulpmiddelen via de personenlift of oprijplaten in het vervoermiddel zal plaatsen.
- 16.4 Met in achtneming van artikel 16.1, is het de pashouder toegestaan om kosteloos maximaal twee hulpmiddelen –mits aangemeld en veilig vervoerbaar- mee te nemen. Het is echter niet mogelijk om tegelijkertijd een scootmobiel, een niet-opvouwbaar rolstoel en/of een driewiel fiets mee te nemen, tenzij Connexion hier bij de reservering van de rit uitdrukkelijk toestemming voor geeft.
- 16.5 Het is de pashouder toegestaan twee zuurstofflessen mee te nemen voor zover deze noodzakelijk zijn voor de gezondheidstoestand van de pashouder en de pashouder bij de reservering aan Connexion heeft medegedeeld dat hij zuurstofflessen meeneemt. Indien de pashouder een rolstoel meeneemt, moet de pashouder er zorg voor dragen dat de flessen stevig aan de rolstoel vastzitten. De twee zuurstofflessen worden gerekend als één stuks handbagage.

17 **Dieren**

- 17.1 Het is de pashouder kosteloos toegestaan één hond voor zogenaamde algemene dagelijkse levensverrichtingen, één SOHO-hond of één blindengeleidehond mee te nemen.
- 17.2 De pashouder mag kleine huisdieren die vervoerd worden in een mand of tas kosteloos als handbagage op schoot meenemen.

18 **Roken**

- 18.1 In het vervoermiddel mag niet worden gerookt.

19 **Bagage en handbagage**

- 19.1 Uitsluitend bagage, waarvoor Connexion bij de reservering uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven en veilig vervoerd kan worden, is toegestaan bij het Valysvervoer.
- 19.2 Met in achtneming van artikel 16.1 is het de pashouder en zijn meereizende(n) toegestaan kosteloos maximaal twee stuks handbagage en één stuk bagage per persoon mee te nemen.

19.3 Handbagage kent een maximum formaat van 55 x 35 x 25cm (lengte x breedte x hoogte). Voor bagage geldt een maximum gewicht van 20 kilogram.

20 **Aansprakelijkheid**

20.1 De aansprakelijkheid van Connexxion gaat niet verder dan de aansprakelijkheid, die voortvloeit uit de artikelen 8:1140, 8:1141, 8:1142, 8:1143, 8:1147, 8:1148, 8:1149, 8:1150, 8:1151, 8:1152, 8:1155, 8:1156, 8:1157, 8:1158 en 8:1159 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

20.2 De aansprakelijkheid van de pashouder wordt mede bepaald door artikel 8:1153 van het Burgerlijk Wetboek.

21 **20. Opschorting en ontbinding Overeenkomst**

21.1 Connexxion kan de nakoming van haar verplichtingen opschorten of de overeenkomst ontbinden indien:

- a) de pashouder de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;
- b) er sprake is van misbruik van de Valyspas door de pashouder of derden, hetgeen ter beoordeling is aan Connexxion;
- c) herhaald wangedrag van de pashouder (zoals bijvoorbeeld fysiek of verbaal intimiderend gedrag, openbare dronkenschap) tegenover het personeel van Connexxion of degenen die diensten voor Connexxion uitvoeren.

22 **Kopjes**

22.1 De kopjes in deze Algemene Voorwaarden zijn opgenomen omwille van de leesbaarheid en daaraan kunnen geen rechten worden ontleend.

IJsselmuiden: 23 februari 2010.