

Reizigershandvest



Betrouwbaar, gemakkelijk, comfortabel
en duurzaam op reis met de bus
in de regio **Gooi en Vechtstreek**.

juli 2021

Onze tien beloften aan de reiziger

Welkom bij Transdev, jouw vervoerder in Gooi en Vechtstreek. Fijn dat je ons gekozen hebt om je naar jouw bestemming te brengen. In dit reizigershandvest zie je wat je van ons mag verwachten en wat we doen om jouw reis zo aangenaam mogelijk te maken.

Wij doen je tien beloften. Mochten wij hier niet aan kunnen voldoen, dan heb je in een aantal gevallen recht op een vergoeding. Meer informatie over de hoogte en het aanvragen van een vergoeding vind je onder het kopje Vergoedingen op pagina 6.

Transdev wenst je een prettige reis.

In aanvulling op dit reizigershandvest zijn de Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer van toepassing, deze vind je op www.transdev.nl.



1. Wij bieden je actuele reisinformatie van deur tot deur

Wij geven reisinformatie via:

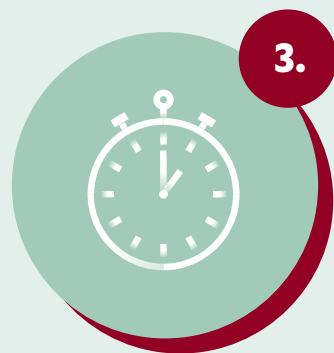
- Internet op www.transdev.nl, www.connexxion.nl of op de websites van derden.
- De Transdev Mobiliteitsapp, Connexxion app en apps van derden. Deze zijn te downloaden in de Google Play of App-store.
- Twitter (@TransdevOV). Hierop publiceren we actuele verstoringen.
- De digitale displays op de halte en de schermen in de bus. Deze tonen actuele vertrektijden en eventuele verstoringen.
- Onze chauffeurs. Zij staan altijd voor je klaar om te helpen met het plannen van jouw reis.



2. Je koopt gemakkelijk een reisproduct bij ons

Om het kopen van een vervoerbewijs zo eenvoudig mogelijk te maken bieden wij je diverse mogelijkheden:

- Via onze verkooppunten. Hier kun je saldo of reisproducten laden op de **OV-chipkaart**. Heb je die nog niet, dan kun je deze bestellen via www.ov-chipkaart.nl of bij **één** van de verkooppunten bij jou in de buurt.
Een overzicht vind je op: <https://www.ov-chipkaart.nl/service-en-contact/servicepuntenzoeker.htm>
- Via onze webshop (shop.transdev.nl) of een van onze apps. Hier kun je reissaldo, speciale tickets en abonnementen kopen. Het gekochte reissaldo of product laad je, via een oplaadapparaat op jouw **OV-chipkaart**.
Je kunt ook tickets uitprinten of op jouw mobiele telefoon laden.
- Je kunt via de Transdev Mobiliteitsapp ook ander openbaar vervoer en aanvullende **mobilitieitsdiensten** plannen, boeken en betalen.
- Bij de chauffeur (met pinpas of creditcard).



3. We rijden op tijd

- Wij vertrekken nooit te vroeg van een beginhalte of knooppunt. Als je meer dan een half uur vertraging oploopt, heb je recht op een vergoeding (zie pagina 6)



4. Je hebt recht op een zitplaats

- Buiten de spits garanderen wij je een zitplaats, met uitzondering van scholierenlijnen.
- Als spijstijd geldt: werkdagen van 07:00 tot 09:00 uur en van 15:00 tot 18:00 uur.
- Je hoeft nooit langer dan 20 minuten te staan.



5. Wij garanderen jouw aansluiting bij een overstap

Heeft jouw bus onverhoopt vertraging en moet je tijdens jouw reis overstappen op een andere bus?

Als je dit aan de chauffeur laat weten, zorgt de chauffeur ervoor dat de aansluitende bus op je wacht. Vanwege andere aansluitingen wacht de bus maximaal drie minuten. De laatste bussen van de dag wachten tien minuten op elkaar.



6. Wij zorgen dat je altijd thuis komt

Als je de aansluiting op de laatste rit door een vertraging van de bus niet haalt, zorgen wij kosteloos voor vervangend, gratis taxivervoer. Als een laatste rit of een lijndienst onverhoopt niet rijdt, kun je een taxirit bestellen naar jouw bestemming in Gooi en Vechtstreek. Daarvoor bel je met onze klantenservice (via 0900 - 8686).



7. Wij beloven je een schone, veilige en comfortabele reis

Onze chauffeurs hebben een comfortabele en veilige rijstijl en onze bussen zijn schoon en netjes, van binnen en van buiten. Bovendien zijn alle bussen voorzien van snelle Wifi. Zie je zelf iets dat niet in orde is?

Meldt dit dan alsjeblieft aan de chauffeur of via de Transdev Mobiliteitsapp.



8. Onze voertuigen zijn voor iedereen toegankelijk

Openbaar vervoer moet toegankelijk zijn voor iedereen. Samen met de gemeenten zorgen we voor toegankelijke haltes en voertuigen, zodat je ook als je wat minder mobiel bent met ons mee kunt. Een van onze reisregels is dat jongeren opstaan voor ouderen en mindervaliden. Doen medereizigers dat niet uit zichzelf, dan regelt onze chauffeur dat graag voor je.



9. Met ons reis je duurzaam

Reizen met de bus is een bijzonder duurzaam alternatief voor de auto. Voor ons vervoer in Gooi en Vechtstreek maken wij, vanaf medio 2022, alleen nog gebruik van elektrische bussen. Daarnaast zijn onze chauffeurs getraind in een comfortabele, milieuvriendelijke rijstijl.



10. Onze klantenservice staat voor je klaar

Voor al jouw vragen over reizen in Gooi en Vechtstreek kun je contact opnemen met onze klantenservice. Deze is te bereiken op nummer 0900 - 8686 (lokaal tarief). Onze Transdev klantenservice is maandag tot en met zaterdag van 07:00 tot 20:00 uur bereikbaar voor vragen en klachten. Je kunt ook contact opnemen met ons webcareteam via Twitter en Facebook.

Ook voor vragen en klachten over aanvullende mobiliteitsvormen in onze Transdev Mobiliteitsapp kun je bij Transdev terecht. Geen-kastje-naar-de-muur. We handelen het voor je af.

Vergoedingen

Wanneer wij niet aan onze beloften kunnen voldoen, heb je in veel gevallen recht op een vergoeding. Je kunt de compensatie aanvragen via onze website www.transdev.nl/contact of telefonisch via 0900 - 8686 (lokaal tarief).

SITUATIE	JE HEBT RECHT OP
Je kon niet mee met de eerstvolgende bus (vol, uitgevallen, te vroeg vertrokken).	30-60 min vertraging: 50% van de ritprijs. Meer dan 60 min vertraging: 100% van de ritprijs.
Je moest buiten de spits* wegens drukte in de bus staan, of in de spits langer dan 20 minuten. *ma-vr 7.00-9.00u en 15.00 – 18.00u	50% van de ritprijs
Je was vergeten uit te checken met je OV-chipkaart.	Je krijgt het teveel betaalde bedrag retour via www.uitcheckgemist.nl

Tabel 1: Vergoedingsregeling

Onze huisregels

Samen reizen betekent rekening houden met elkaar. Daarom hebben wij een aantal huisregels, zodat iedereen zich prettig voelt in onze voertuigen.

Makkelijk met de bus

- Steek bij de bushalte je hand op zodra jouw bus nadert. Hiermee geef je aan dat je met de bus mee wilt.
Vooral van belang bij haltes met meer lijnen. Als het donker is, kan de buschauffeur je soms moeilijk zien. Daarom raden we je aan om met het lichtje van je telefoon jezelf zichtbaar te maken.
- Houd je OV-chipkaart, e-ticket of ander vervoersbewijs bij de hand. Dat is bevorderlijk voor een vlotte doorloop.
- Geen geldig vervoersbewijs? Hou dan je bankpas of creditcard bij de hand om te betalen bij de buschauffeur.

- Een geldig vervoersbewijs voorkomt een boete en oponthoud voor andere reizigers tijdens het uitschrijven van de boete.
- Geef tijdig aan dat je wil uitstappen. Hiervoor gebruik je de stopknop. De buschauffeur kan dan op tijd vaart minderen om te stoppen bij de halte. Verlaat de bus dan zo spoedig mogelijk (let hierbij uiteraard op je eigen veiligheid).
- Steek de straat niet voor de bus over. Zo kan de bus bijtijds vertrekken.

Veilig met de bus

- Is het druk in de bus? Loop even door naar achteren, zo kan iedereen mee.
- Plaats bagage niet in het gangpad of voor de uitgang.
- Jouw veiligheid en die van jouw kind staan bij ons voorop. Neem jouw kind op schoot en laat het niet in de buggy zitten tijdens de reis. Als de bus plotseling remt, is dat erg gevaarlijk.
- Draag geen skeelers of skates. Dat is gevaarlijk bij een noodstop zowel voor jezelf als voor andere reizigers.
- Praat tijdens het rijden niet met de chauffeur. De chauffeur moet alle aandacht bij het verkeer houden. Zodra de bus stilstaat bij een halte, kun je vragen stellen.

Comfortabel met de bus

- Sta op voor medereizigers die minder makkelijk kunnen staan dan jezelf.
- Plaats jouw voeten niet op de bank, zo blijven de zitplaatsen schoon voor volgende reizigers.
- Bezorg elkaar geen geluidsoverlast. Muziek luisteren en bellen mag, zolang je de medereizigers niet stoort.
- Je mag geen eten en drinken in de bus nuttigen, uitgezonderd water.
- Roken is in onze voertuigen niet toegestaan.
- Houd de bus schoon: laat geen afval achter en neem ook jouw krant weer met je mee.

Suggesties en klachten

Wil je ons iets vragen, heb je onderweg iets verloren of verliep de reis niet naar wens? Neem dan contact op met onze klantenservice. Klachten worden binnen 15 werkdagen afgehandeld.

Onze Transdev klantenservice is maandag tot en met zaterdag van 07:00 tot 20:00 uur bereikbaar voor vragen en klachten.
Ons webcareteam is ook bereikbaar via Twitter en Facebook.

Heeft de klantenservice niet naar tevredenheid geholpen.
Dan kun je jouw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie OV.

De geschillencommissie OV is bereikbaar op:
Telefoonnummer: 070 - 310 53 10
Maandag t/m donderdag: 09:00 tot 15:00 uur
Vrijdag: 10:00 tot 14:00 uur
Feestdagen uitgezonderd.

Transdev Nederland

Stationsplein 13
1211 EX Hilversum
Tel: 088-6251600