

**Algemene Voorwaarden** en omschrijving dienstverlening personenvervoer middels de Taxiboeken website (en alle taxiboeken webformulieren op partner websites), de Taxiboeken-passagiersapp en de Taxiboeken-chauffeursapp.

## I. DEFINITIES ON DEMAND SERVICE:

1. **On Demand service:** de landelijke service van MobilityID onder de naam Taxiboeken.nl waarbij een taxi besteld wordt voor een rit op dat moment of zo snel mogelijk na de bestelling welke wordt uitgevoerd door een Vervoerder waar MobilityID een overeenkomst mee heeft.
2. **MobilityID:** MobilityID B.V, exploitant van onder meer de websites [www.taxiboeken.nl](http://www.taxiboeken.nl), [www.orderyourtaxi.nl](http://www.orderyourtaxi.nl) en [www.taxi2train.nl](http://www.taxi2train.nl). Tevens ontwikkelaar en eigenaar van de Taxiboeken.nl-passagiersapp en de Taxiboeken.nl-chauffeursapp. Kantoorhoudend te (1721 PJ) Broek op Langedijk aan de Keizelbos 1-05.
3. **Vervoerder:** taxionderneming die met MobilityID een overeenkomst heeft en waarvan de chauffeurs gebruik maken van de Taxiboeken.nl-chauffeursapp.
4. **Overeenkomst:** contract tussen MobilityID en Vervoerder waarin de afspraken en wederzijdse verplichtingen zijn vastgelegd, rechtsgeldig ondertekend door beide partijen, en in het bezit van MobilityID.
5. **Taxiboeken.nl-chauffeursapp:** app waarmee chauffeurs kunnen aangeven beschikbaar te zijn, waarop zij ritten krijgen aangeboden en kunnen accepteren.
6. **Taxiboeken.nl-passagiersapp:** app waarmee klanten een taxi, on demand, kunnen bestellen en het vooraf bekende Klanttariaf betalen en waarop ritten en chauffeurs beoordeeld kunnen worden.
7. **Bestelling:** het bestellen van een taxi via de Taxiboeken.nl-passagiersapp waarbij automatisch ritten worden doorgezet naar beschikbare taxi's in de nabijheid van de vertreklocatie van de besteller via de Taxiboeken.nl-chauffeursapp. Betaling van de rit door Taxiboeken.nl aan de onderaannemer vindt automatisch plaats, direct na het afronden van de rit.
8. **Klant:** natuurlijke persoon of rechtspersoon die de Taxiboeken.nl-app heeft gedownload, zich heeft geregistreerd en aangeeft een taxi nodig te hebben via de Taxiboeken.nl-passagiersapp.
9. **Chauffeur:** De persoon die wordt ingezet door de Vervoerder om de rit uit te voeren.
10. **Klanttariaf:** De kosten voor de Rit die MobilityID aan de Klant doorbelast.
11. **Deelnemersfee:** het eenmalig bedrag dat Vervoerder betaalt aan MobilityID voor het gebruikmaken van de Taxiboeken.nl-chauffeursapp.
12. **Bemiddelingsfee:** percentage van het klanttariaf dat ingehouden wordt door MobilityID voor de boekingservice, betalingservice, promotie van de Taxiboeken.nl-passagiersapp, enz.
13. **Rit(ten):** vervoer per taxi, geboekt volgens de voorwaarden van MobilityID en afgenomen en uitgevoerd volgens de Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer van brancheorganisatie KNV Taxi.

## II ALGEMEEN

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die de Vervoerder heeft gesloten met MobilityID door het aanmelden en accepteren van deze voorwaarden middels het ondertekenen van een Overeenkomst;
2. Voor de Ritten die worden uitgevoerd in het kader van een bestelling via de Taxiboeken.nl-passagiersapp gelden bij de Vervoerder de Algemene Voorwaarden zoals deze door brancheorganisatie KNV zijn opgesteld. Eventuele Algemene Voorwaarden van de Vervoerder zijn niet van toepassing op dit vervoer.
3. Daar waar de algemene voorwaarden van de KNV afwijken van de Voorwaarden van MobilityID prevaleren de laatstgenoemde.
4. Afwijkende bepalingen dienen schriftelijk te worden overeengekomen en worden vervolgens geacht deze voorwaarden aan te vullen voor zover niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Op deze voorwaarden en de Overeenkomst en de uitvoering daarvan is Nederlands recht van toepassing. De Vervoerder dient zich aan de Nederlandse en Europese wetgeving te houden. Eventuele geschillen tussen partijen zullen ter beoordeling worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Alkmaar.
6. Alle wijzigingen die de Vervoerder doorvoert m.b.t. adresgegevens en overige voor MobilityID relevante zaken, dient de Vervoerder zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 werkdagen na de wijziging door te geven aan MobilityID.
7. MobilityID heeft het recht zonder opgaaft van redenen een Vervoerder te weigeren, zelfs als deze aan alle gestelde voorwaarden voldoet.
8. Het is nooit toegestaan om geautomatiseerd, op welke wijze dan ook, gegevens van de MobilityID-websites te halen.
9. Het is (medewerkers van) Vervoerder niet toegestaan zelf reviews over de Taxiboeken.nl-passagiersapp of Taxiboeken.nl-chauffeursapp te plaatsen.
10. MobilityID sites en -apps kunnen in de toekomst Klantenreviews van consumenten of onderdelen daarvan bevatten. Het is Vervoerder niet toegestaan om op enigerlei wijze invloed uit te oefenen op de inhoud van door consumenten te plaatsen reviews, bijvoorbeeld door het oproepen van louter positieve reviews.
11. Het is Vervoerder niet toegestaan uitlatingen op Social Media of andere communicatie zoals o.a. Facebook, LinkedIn, Google+, Whatsapp over MobilityID of haar websites en apps te plaatsen.

## III WERKZAAMHEDEN MOBILITYID

1. MobilityID tracht o.a. door het aanbieden van haar landelijke vervoersaanbod via diverse websites en apps Vervoerders de gelegenheid te geven de bestelde ritten te verzorgen.
2. MobilityID stelt hiervoor aan Vervoerders voor al haar chauffeurs de Taxiboeken.nl-chauffeursapp beschikbaar waarmee de Chauffeur de bestelde ritten aangeboden krijgt, accepteert of afwijst en vervolgens toegewezen kan krijgen en uitvoert.
3. De Vervoerder is zelf verantwoordelijk voor een correcte invoer van deze ritgegevens in haar eigen planningssysteem, indien noodzakelijk.

## IV BOEKINGEN EN UITVOERING

1. MobilityID is verantwoordelijk voor de inrichting van de bestel- en betaalprocessen rondom de Klant.
2. De Vervoerder is ervoor verantwoordelijk dat:
  - o Het voertuig dat de Rit uitvoert onderdeel uitmaakt van de vloot van de Vervoerder en zodanig herkenbaar is. Uitbesteding van Ritten is niet mogelijk.
  - o Het voertuig voldoet aan de specificaties van de door de Klant geboekte voertuig: 4 persoonstaxi of 8 persoonstaxi.
  - o Het voertuig op het afgesproken tijdstip aanwezig is op de plaats van vertrek.
  - o Het voertuig op de afgesproken plaats wacht tot ten minste 5 minuten na het afgesproken aanvangstijdstip. Wanneer de Klant niet wordt aangetroffen door de Chauffeur op het geboekte tijdstip en op de geboekte plaats en deze heeft geen telefonisch contact gelegd met Vervoerder of Chauffeur om een eventuele vertraging of andere verstoring, waarop Chauffeur redelijkerwijs kan reageren, door te geven, dan meldt de Chauffeur een No Show aan de eigen regiecentrale. De Chauffeur heeft de verplichting minimaal 5 minuten te wachten vanaf het geboekte tijdstip, op de geboekte plaats en dient pogingen te ondernemen contact op te nemen met de Klant op het door de Klant opgegeven telefoonnummer, alvorens er sprake is van een No Show.
  - o Vervoerder is niet gerechtigd de Ritten te combineren, tenzij dit uitdrukkelijk in de ritopdracht is toegestaan.
  - o De kosten voor Ritten die door de Vervoerder in het kader van MobilityID worden uitgevoerd, worden door MobilityID bij de Klanten geïnd.
  - o De Vervoerder mag geen extra kosten rekening brengen aan de Klant voor, nachttoeslagen, meet and greet etc.
  - o De Vervoerder mag in het redelijke een vergoeding vragen aan de Klant voor aanvullende ritopdrachten die de Klant in het voertuig geeft en kosten voor tol- en veergelden als deze redelijkerwijs niet vermeden kunnen worden. Deze kosten dient de Klant rechtstreeks met de Chauffeur af te rekenen.
  - o De Vervoerder dient direct nadat de Rit is uitgevoerd via de Taxiboeken.nl-chauffeursapp de ritgegevens te verwerken.

## V KLANTTARIEF, BEMIDDELINGSFEE EN KORTINGEN

1. Het Klanttarief van MobilityID wordt bij de aanbieding van de rit meegegeven aan de Chauffeur.
2. Over elke Rit die de Vervoerder uitvoert naar aanleiding van een Boeking via MobilityID betaalt de Vervoerder een bemiddelingsfee van 17% over de overgedragen rit.
3. Wijzingen in de bemiddelingsfee kunnen door MobilityID alleen worden doorgevoerd indien de Vervoerder deze opnieuw bevestigt.
4. Het Klanttarief van de Rit zal door MobilityID onder aftrek van de bemiddelingsfee, direct nadat de rit is uitgevoerd en verwerkt in de Taxiboeken.nl-chauffeursapp aan de Vervoerder worden uitbetaald. De Vervoerder stuurt MobilityID geen facturen.

## VI EISEN AAN VERVOERDER

1. De Vervoerder dient ingeschreven te staan bij de Kamer van Koophandel. Nieuwe Vervoerders dienen een actueel, doch uiterlijk zes (6) maanden oud uittreksel van de Kamer van Koophandel te overhandigen, alsmede een kopie paspoort van de bestuurder.
2. Is Vervoerder een rechtspersoon en voert een niet- natuurlijk persoon directie, dan dient tevens een uittreksel van deze onderneming te kunnen worden overhandigd.
3. Om deel te kunnen nemen aan MobilityID dienen nieuwe bedrijven minimaal een jaar onder dezelfde eigenaar actief te zijn (onder andere blijkens inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel).
4. De voertuigen die worden ingezet bij de uitvoering van MobilityID zijn maximaal 72 maanden oud. Deze eis geldt voor alle voertuigcategorieën en MobilityID behoudt zich het recht voor dit te controleren.
5. De Vervoerder moet aangesloten zijn bij een Geschillencommissie ex artikel 12 en 13 Wet Personenvervoer 2000.
6. De Vervoerder ziet erop toe dat haar Chauffeurs zich aan de volgende minimale etiquette houden:
  - a) De Chauffeur beheerst de Nederlandse taal.
  - b) De Chauffeur beheerst de Engelse taal op basisniveau.
  - c) De Chauffeur dient bij aanvang van en tijdens zijn dienst vrij te zijn van rijvaardigheid beïnvloedende middelen.
  - d) De Chauffeur is hoffelijk en stelt zich dienstbaar op.
  - e) De Chauffeur is Klantvriendelijk, helpt met in- en uitstappen en bij het in- en uitladen van eventuele bagage.
  - f) Er wordt niet overbodig geclaxonneerd.
  - g) De Chauffeur kent de afspraken in het kader van MobilityID.
  - h) De Chauffeur mag niet ronselen.
  - i) Collegiale omgang is vereist.
7. De Vervoerder ziet erop toe, dat haar Chauffeurs zich aan de volgende regels houden:
  - a) Op in- en uitstapplaatsen houdt de Chauffeur zich aan de daar geldende regels.
  - b) Er worden geen Ritten geweigerd (behalve bij bijvoorbeeld personen in beschonken toestand of bij dreiging van geweld).
  - c) De Chauffeur staat de volgende dieren toe: geleide honden en hulphonden, dieren in en kooi, zoals kat, konijn, cavia, vogel, etc., kleine dieren op schoot.
  - d) Conform de regels die hiervoor in de wet gelden worden kinderen vervoerd in een geschikt kinderzitje.
  - e) Chauffeur biedt niet aan de reiziger de diensten van Vervoerder aan (noch mondeling, noch door afgeven van een visitekaartje of anderszins). MobilityID kan te allen tijde schriftelijk of ander bewijs bij de Vervoerder opvragen om het voldoen aan de eisen van dit artikel te bewijzen. Ook kan MobilityID hiervoor een Mystery Guest inzetten. Indien de Vervoerder niet voldoet aan de in dit artikel gestelde eisen kunnen maatregelen worden genomen.

## VII AANSPRAKELIJKHEID

1. De Vervoerder voert de Ritten die zij verwerft via MobilityID geheel voor eigen rekening en risico uit.
2. MobilityID aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de exploitatie door de Vervoerder en is niet aansprakelijk voor eventuele onregelmatigheden in de exploitatie door de Vervoerder.
3. Behoudens in het geval van een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) is de Vervoerder aansprakelijk voor alle eventuele schade welke MobilityID, de Klant of derden mochten lijden ten gevolge van eventuele gebreken in uitgevoerde diensten door de Vervoerder, voor zover de algemene voorwaarden van Vervoerder dit toelaten. Onder 'overmacht' wordt niet verstaan: tekorten aan personeel door bijvoorbeeld ziekte of stakingen, tekorten of mankementen aan materiaal, wegopbrekingen, gebruikelijke files, etc.
4. De Vervoerder verklaart en garandeert dat hij zich adequaat heeft verzekerd en zich adequaat verzekerd zal houden voor wettelijke en beroepsaansprakelijkheid. Dit betekent dat de Vervoerder minimaal beschikt over de volgende verzekeringen:
  - Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000 per aanspraak.
  - Ongevallenverzekering voor inzittenden exclusief de bestuurder met een minimale dekking van € 10.000 bij overlijden en € 30.000 bij blijvende invaliditeit.
  - Verzekering Wettelijke Aansprakelijkheid voor Motorvoertuigen voor taxi's (WAM) met een minimale dekking van € 1.000.000 per persoon en € 1.000.000 voor materiële schade.

MobilityID kan te allen tijde een bewijs van de genoemde verzekeringen in dit artikel opvragen.

## VIII BEREIKBAARHEID VERVOERDER

1. De Vervoerder dient voor MobilityID te allen tijde goed bereikbaar te zijn.
2. MobilityID verleent service aan Klanten: klantreacties worden direct verwerkt indien mogelijk.
3. De Vervoerder zal uiterlijk binnen één (1) werkdag na verzending reageren op e-mails van MobilityID betreffende Service-acties en klachten. Indien niet binnen deze termijn inhoudelijk afdoende wordt gereageerd kan de Vervoerder geschorst worden als deelnemer aan MobilityID totdat de reactie bij MobilityID binnenkomt.
4. Wanneer de Vervoerder wegens vakantie of om andere redenen langer dan twee dagen geen beschikbare voertuigen met chauffeur heeft, dient de Vervoerder dit bij voorkeur zeven (7) dagen van te voren duidelijk aan Mobility ID kenbaar te maken.

## IX WOORD- EN BEELDMERK Taxiboeken.nl

1. MobilityID kan aan de Vervoerder een licentie verlenen om gebruik te maken van het Taxiboeken.nl woord- en beeldmerk ten behoeve van de lokale marketing activiteiten met dien verstande dat de marketing activiteiten van de Vervoerder of meerdere Vervoerders tezamen te allen tijde de voorafgaande toestemming van MobilityID behoeven.
2. MobilityID zal deze licentie alleen schriftelijk verlenen onder de voorwaarden dat het gebruik door Vervoerder de fundamenteën van de woord- en beeldmerken van Taxiboeken.nl niet aantast. Deze licentie kan worden beëindigd indien de Vervoerder in strijd handelt met enige bepaling daaruit.
3. MobilityID zal het in dit artikel verleende recht ook intrekken indien de Vervoerder in strijd handelt met enige bepaling uit de Overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden, in welk geval MobilityID gerechtigd is de door haar verleende toestemming in te trekken. De in dit artikel bedoelde licentie eindigt van rechtswege, zodra de Overeenkomst tussen partijen eindigt, om welke reden dan ook. MobilityID is in geen geval aansprakelijk voor enige schade die de Vervoerder dientengevolge lijdt.
4. De Vervoerder vrijwaart MobilityID tegen schade, waaronder reputatieschade, geleden door MobilityID, als gevolg van gebruik van de woord- en beeldmerken door de Vervoerder.

## X SANCTIES

1. Indien MobilityID van mening is dat aan deze voorwaarden niet (langer) wordt voldaan, heeft MobilityID de mogelijkheid om sancties op te leggen.
2. Indien MobilityID van mening is dat een bepaalde handelswijze een eerlijk vergelijk in de weg staat, ongeacht of dit expliciet in deze voorwaarden staat, heeft MobilityID de mogelijkheid tot sancties over te gaan.
3. Voordat MobilityID tot sancties overgaat, zal de Vervoerder eenmalig de kans krijgen om binnen een door MobilityID te bepalen redelijke termijn alsnog aan de betreffende eis(en) te voldoen. Indien de Vervoerder herhaaldelijk regel(s) overtreedt, kan MobilityID direct tot sancties overgaan.
4. Afhankelijke van het soort overtreding en de ernst ervan kan MobilityID de volgende sancties nemen:
  - A. het permanent niet meer inschakelen van de vervoerder;
  - B. het geheel of gedeeltelijk beëindigen van de overeenkomst tussen de Vervoerder en MobilityID aangaande MobilityID;
  - C. het vorderen van de volledige door MobilityID als gevolg van de handelswijze van Vervoerder geleden directe en indirecte schade, waaronder de kosten van juridische bijstand.

## XI Klachtenprocedure Taxiboeken.nl On Demand service

Klachten kunnen reizigers bij Taxiboeken.nl op de volgende manieren kenbaar maken:

- Via de Taxiboeken.nl-chauffeursapp middels de beoordeling van de chauffeur en de rit;
- Via het klachtenformulier op onze website;
- Via een e-mail naar klachten@taxiboeken.nl;
- Via het callcenter middels de telefoon of een Whatsappbericht;

De gegevens welke verstrekt worden zijn:

- Datum vervoer;
- Naam reiziger;
- Ritnummer;
- Tijd van vervoer;
- Omschrijving klacht;
- Eventuele kosten;

De Vervoerder wordt hierover schriftelijk geïnformeerd en verzocht om z.s.m. doch uiterlijk binnen 2 werkdagen schriftelijk te reageren o.v.v.:

- Naam klant;
- Omschrijving klacht en oorzaak;
- Omschrijving eventueel verbeterpunt;
- Voorzien van indien mogelijk of van toepassing screenshot(s) GPS-locaties met tijden etc.