

Samen zorgen  
we voor een  
prettige reis!

# Reizigershandvest

**Bravo**  
*Brabant vervoert ons*

samen met  **Germes**

Dit handvest geldt voor het openbaar busvervoer in Zuidoost-Brabant dat Hermes uitvoert in opdracht van de Provincie Noord-Brabant. In dit handvest geven wij aan wat je als reiziger van ons kunt verwachten, maar wij beschrijven ook wat wij als vervoerder van je verwachten. Samen zorgen we voor een prettige reis voor jou en alle andere reizigers.

## Welke kwaliteiten bieden wij?

### Punctualiteit

We rijden volgens de dienstregeling en doen er alles aan om deze stipt uit te voeren. Je kunt ons daarbij helpen door duidelijk aan te geven dat je wilt in- of uitstappen en je vervoerbewijs gereed te houden.

Indien er toch vertraging optreedt, doen wij er alles aan om de vertraging tot een minimum te beperken. Bij eventuele vertragingen houden wij je van de actuele situatie op de hoogte. Ook adviseren we over alternatieve reismogelijkheden.

In de vakantieperiodes en bij grote werkzaamheden en evenementen kan een aangepaste dienstregeling gelden. Wij communiceren deze tijdig via verschillende social media, haltevertrekstaten en persberichten.

### Beschikbaarheid vervoer

Wij bieden een vervoerbeschikbaarheid. Dat betekent dat we regelmatig rijden, voldoende capaciteit in onze voertuigen hebben en dat we je niet laten staan bij de halte of op het station. Als meerdere reizigers met bijvoorbeeld een kinderwagen of rolstoel in 1 voertuig mee willen, kunnen deze niet veilig vervoerd worden. Onze huisregels zijn uit veiligheidsoverwegingen opgesteld.

Bij onverwachte uitval, vertraging of een overvol voertuig streven we naar een zo snel mogelijke nieuwe vertrekmogelijkheid. We bieden binnen 30 minuten vervangend vervoer aan. Dit kunnen we niet garanderen als er sprake is van externe factoren, zoals stroomuitval, een defecte brug of grotere verkeersopstoppingen.

### Persoonlijke service

Onze buschauffeurs, medewerkers service en veiligheid en onze medewerkers in de servicewinkel kennen het OV in Zuidoost-Brabant door en door. Ze helpen je graag verder als je een vraag of een probleem hebt. Voor vragen kun je ook terecht bij onze klantenservice, die bereikbaar is per telefoon, website, social media en per post.

### Vergoedingen en garanties

Op onze website is een uitgebreide regeling opgenomen voor vergoedingen en garanties. Dit betreft onder andere vergoedingen bij uitgevallen ritten, vertragingen en gemiste aansluitingen. Is de vertraging minder dan 30 minuten of is er sprake van overmacht, dan heb je geen recht op vergoeding of compensatie.

### Reizen met de OV-chipkaart

Als je vergeten bent om uit te checken, dan kan het saldo worden teruggevraagd. Dit kan via [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl). Je teruggevraagde saldo laad je meteen weer op je OV-chipkaart bij een ophaalautomaat.

## Wat verwachten wij van je?

Om het bovenstaande mogelijk te maken, hebben wij je medewerking nodig. Samen reizen betekent rekening met elkaar houden, zodat iedereen zich welkom voelt in de bus. In alle bussen hangen stickers waarop de huisregels staan vermeld. Wij verwachten van je dat je je aan onze huisregels houdt.

### Suggesties en klachten

Wij helpen je graag verder op weg. Heb je suggesties of klachten, dan kun je per telefoon, email, het webcare team of post contact met ons opnemen. Natuurlijk is het ook mogelijk om een klacht te melden bij een van onze medewerkers. Klachten en suggesties worden zo snel en zo zorgvuldig mogelijk afgehandeld. Je ontvangt uiterlijk binnen 2 weken van ons een reactie.

### OV-servicewinkel Eindhoven CS

Op dit station heb je de mogelijkheid om een baliemedewerker te spreken:

- Maandag t/m vrijdag geopend van 06.45 tot 18.30 uur
- Weekenden van 09.00 tot 17.00 uur

### Webcare team

Ons webcare team is bereikbaar via Twitter en Facebook:

- Maandag t/m vrijdag van 05.00 tot 22.30 uur
- Zaterdag van 07.00 tot 23.30 uur
- Zondag van 09.00 tot 22.00 uur

### Klantenservice Hermes

Vragen, klachten of suggesties?

- Ga naar [www.hermes.nl/klantenservice](http://www.hermes.nl/klantenservice)
- Bel met Hermes klantenservice: 0800 - 022 22 77 (gratis)
- Schrijven kan ook: Hermes, Antwoordnummer 2125, 8270 WB IJsselmuiden

 HermesOV040

 @HermesOV