



In Nederland is de vervoerder wettelijk niet aansprakelijk voor schade die voor de reiziger ontstaat door vertraging aangezien dit zeker niet altijd is te voorkomen. Qbuzz is echter van mening, dat een goede serviceverlening met zich meebrengt, dat deze algemene regel niet zonder meer moet gelden als de vertraging vermeden had kunnen worden.

Wij hebben er daarom voor gekozen om onze klanten een tegemoetkoming te geven als zij hinder ondervinden.

Wanneer krijgt u een tegemoetkoming?

U krijgt een tegemoetkoming indien:

- De bus te vroeg vertrekt en als een busrit komt te vervallen en er binnen een half uur geen nieuwe bus komt.

Tenzij:

- Qbuzz ruim van te voren heeft aangegeven dat uw reis uitvalt of eerder zal vertrekken. Op onze website www.qbuzz.nl of via onze klantenservice 0900-728 9965 (0900-qbuzznl, regionaal tarief) kunt u hierover informatie krijgen.
- Als er sprake is van overmacht (bijvoorbeeld staking, files en verkeershinder of extreme weersomstandigheden).

Hoe vraagt u uw tegemoetkoming aan?

- Vraag het formulier 'De Qbuzz tegemoetkoming' aan via 0900-728 9965 (0900-qbuzznl, regionaal tarief).
- Gebruik een origineel formulier.
- Gebruik één formulier per persoon.
- Stuur uw originele vervoerbewijs mee (indien u ons een strippenkaart toestuurt pas nadat u alle strippen heeft gebruikt).
- Heeft u een OV-Studentenkaart, OV-Jaarabonnement of een Sterabonnement, stuur dan een goed leesbare kopie mee.
- Had u met hetzelfde vervoerbewijs op de heen- én de terugreis hinder? U kunt beide gevallen op het formulier invullen.
- Als u na vier weken geen bericht over uw aanvraag heeft ontvangen, kunt u contact opnemen met Qbuzz klantenservice 0900-728 9965 (0900-qbuzznl, regionaal tarief).

In alle gevallen zal de tegemoetkoming een 'De Qbuzz tegemoetkoming' kaartje zijn. Met dit kaartje kan u als klant één rit maken in één van de Qbuzz bussen in de regio Zuidoost Fryslân of Rotterdam.