

ALGEMENE VOORWAARDEN SYNTUSFLEX / TWENTSFLEX

In SyntusFlex / TwentsFlex, een service van Syntus, zijn de algemene voorwaarden stads- en streekvervoer van toepassing. Deze kunt u [hier](#) rustig nalezen.

De onderstaande bepalingen zijn een aanvulling op deze algemene voorwaarden, specifiek voor SyntusFlex / TwentsFlex.

1. Reservering

1.1. SyntusFlex / TwentsFlex rijdt alleen bij reservering vooraf.

1.2. Een rit met SyntusFlex / TwentsFlex kan via de SyntusFlex / TwentsFlex app gereserveerd worden. Ook is het mogelijk te reserveren via de website of telefonisch via de reserveercentrale.

1.3. Zonder reservering kunt u geen gebruik maken van SyntusFlex / TwentsFlex.

1.4. U kunt voor andere personen reserveren. Ook kunt u voor meerdere personen tegelijkertijd reserveren.

1.5. Kosteloos annuleren van de reservering kan tot 25 minuten voordat uw gereserveerde rit start;

1.6. Als u uw SyntusFlex / TwentsFlex -rit niet maakt en niet heeft geannuleerd, maar u heeft wel gereserveerd en betaald, heeft u geen recht op restitutie.

2. Route en de rit

2.1. SyntusFlex / TwentsFlex stopt enkel bij de haltes die bij reservering zijn aangegeven;

2.2. SyntusFlex / TwentsFlex zet u altijd binnen 30 minuten reistijd in de bus af bij uw halte.

2.3. U dient, op het bij de reservering aangegeven tijdstip, bij de halte aanwezig te zijn; U krijgt bij de reservering een tijdstip waarop u bij de halte dient te zijn. De bus komt uiterlijk 15 minuten na het begin van de tijdspanne. U dient aan het begin van de tijdspanne bij de halte te staan.

2.4. De SyntusFlex / TwentsFlex-bus wacht niet bij de halte als de reiziger al bij de halte dient te zijn volgens de aangegeven tijden, zie 2.3 van deze voorwaarden.

3. Betalen

3.1. Voor een rit met SyntusFlex / TwentsFlex kunt u op 4 manieren betalen;

3.1.1. Indien u gebruik maakt van TwentsFlex in de bus met een persoonlijke of anonieme OV-chipkaart. Deze betaalwijze is niet mogelijk bij SyntusFlex;

3.1.2. Vooraf bij de reservering middels iDEAL, indien u reserveert via de app of de website;

3.1.3. In de bus met een pinpas;

3.1.4. In enkele regio's is het mogelijk een SyntusFlex / TwentsFlex kaartje te kopen bij lokale ondernemers. Hiermee kunt u uw rit betalen in de regio die op het kaartje staat.

3.2. In de bus van SyntusFlex / TwentsFlex kunt u geen vervoerbewijs kopen met contant geld.

3.3. Bij annulering van de rit die betaald is, is restitutie mogelijk met uitzondering van de in artikel 1.6 van deze voorwaarden genoemde situatie. Dit gaat automatisch in de app door het invullen van een restitutie formulier. Indien de reiziger telefonisch annuleert bij de reserveercentrale verzorgen zij de invulling van het formulier naar aanleiding van de gegeven input van de reiziger. Terugbetaling geschiedt over het algemeen binnen 10 werkdagen.

4. Bagage, scootmobiel, rollator, rolstoel en (huis)dieren

4.1. Een kinderwagen of buggy kan enkel opgevouwen worden vervoerd;

4.2. Een rollator kan enkel opgevouwen worden vervoerd;

4.3. In de bus van SyntusFlex / TwentsFlex kunnen enkel huisdieren worden vervoerd, die in een mand, tas of ander voorwerp mee kunnen reizen. Deze dient u neer te zetten of op schoot te houden. Kort aangelijnde honden zijn toegestaan. Een als zodanig herkenbare blindengeleidehond (in opleiding) of hulphond van de Stichting Hulphond Nederland (in opleiding) wordt toegestaan in de bus;

4.4. De chauffeur kan bagage of (huis)dieren weigeren als het vervoer met SyntusFlex / TwentsFlex onveilig wordt geacht.

4.5 Scootmobielen en andere elektrisch aangedreven voertuigen mogen alleen in de bus worden meegenomen wanneer deze aan de eisen van de vervoerder voldoet: maximaal 120 cm lang, 70 cm breed, 109 cm hoog en wanneer dit aan is gegeven bij de reservering van de rit. Het is niet mogelijk om een speedy, handbike of een scootmobiel mee te nemen in een SyntusFlex-bus.

4.6 In het vervoermiddel moet u de rolstoel, scootmobiel of ander elektrisch aangedreven voertuig op de rem zetten en moet u de aanwijzingen van de vervoerder opvolgen.

4.7 De vervoerder kan de rolstoel, rollator, scootmobiel of ander elektrisch aangedreven voertuig weigeren uit veiligheidsoverwegingen.