



CABONLINE

SERVICE & KVALITET

Et ordens- og adfærdskodeks for taxiførere i



**Cabonline Danmark
2020**

SERVICE & KVALITET**- ET ADFÆRDSKODEKS FOR TAXIFØRERE I CABONLINE DANMARK**

Er udarbejdet af Cabonline Danmark, som en del af vores service- og kvalitetskoncept.

Copyright© 2020 Cabonline Danmark

Udgivet af Cabonline Danmark første gang juli 2020

Opsætning og layout: Cabonline Danmark

Tryk: Mercoprint

1. udgave, 1. oplag 1.000. juli. 2020

Seneste version af dette hæfte kan læses på <https://www.taxiservice.dk/kvalitet-service-taxi/>

Telefonliste - hvem ringer du til og hvornår:

Kundeservice:	Telefon: 32468115 Hverdage fra 10-14 Mail: kundeservice@taxi4x27.dk	Bestilling af tøj, dieselskort, samt spørgsmål til priser og ture.
---------------	---	---

Centralen (Fører telefonen)	Telefon: 88802027 Døgnåbent Mail: vogn@taxi4x27.dk	Spørgsmål til ture oa..
--------------------------------	--	----------------------------

Brug dog systemet til at kalde op når det drejer sig om aktuelle ture!

Administrationen	Telefon: 32523111 Hverdage fra 10-14 Mail: ekspedition@taxi4x27.dk	Afregning, udbetaling af boner og fakturering af kunder.
------------------	---	---

Vognmandsforeningen	Telefon: 32468121 Mandag og onsdag fra 10-14 Mail: formand@vognmandsforeningen.dk	Spørgsmål til takster og klager over boder, udelukkelse og andre afgørelser.
---------------------	---	---

Andre numre:	Se www.taxiservice.dk
---------------------	---

Hvorfor har vi et adfærdskodeks?

Cabonline vil være Nordens bedste taxiselskab. Du, som taxifører i et taxiselskab under Cabonline Danmark, nemlig Taxi 4x27, har en meget vigtig rolle i at sikre, at vores kunder får den bedste oplevelse og vælger os frem for andre taxiselskaber. Hver gang!

Vi ønsker, at du som taxifører skal være stolt af dit erhverv og være en god repræsentant for det vi står for i Cabonline og Taxi 4x27. Derfor stiller vi også meget høje krav til dig og dine kolleger. Ved at tage medansvar for vores fælles forretning, vise respekt over for kunder og kolleger og altid gøre lidt ekstra, bygger vi sammen en succesrig servicevirksomhed, som vi kan fortsætte med at være stolte af.

For at skabe en ramme om den gode service har vi udarbejdet dette adfærdskodeks. Det beskriver den adfærd, du bør udvise og den adfærd, som i alle tilfælde ville være uacceptabel. God service er heldigvis gratis, men også dyr at spare på.

Din opførsel vil blive set som selskabets opførsel og den har derfor stor betydning for om vi kan tiltrække nye og fastholde gamle kunder. Dårlig opførsel, falder ikke kun tilbage på dig, men på dine kolleger på gaden og ansatte på centralen.

Følgende punkter er de ufravigelige krav, som vi stiller til dig som taxifører i Cabonline Danmark. Ved at følge disse regler får du mere tilfredse kunder. Tilfredse kunder betyder højere indkørsel, da de aktivt tilvælger Cabonline når de skal bruge en taxi. Ved at følge disse regler kan du således påvirke din egen løn/omsætning og succes som fører i Cabonline. Taxiførere, der ikke følger reglerne, risikerer at få deres godkendelse til at køre for os tilbagekaldt.

Som fører hos Cabonline Danmark har du et ansvar for:

- kundens rejseoplevelse
- dit udseende og din påklædning
- din adfærd i trafikken
- dine kolleger og virksomheden
- miljø
- bilen og dens tilstand

Det er vognmandens pligt, ved nyansættelse af chauffører at sørge for at chaufføren uddannes i selskabets kommunikationsudstyr, at chaufføren registreres korrekt i systemet samt at de er informeret om kravene til service og god opførsel.

Pas godt på jer selv derude!



Claus Rubæk Jørgensen
Formand for Vognmandsforeningen



Thomas RB Petersen
Adm. direktør
Cabonline Danmark

Mit ansvar for kundens rejseoplevelse

At være venlig, imødekommende og kompetent, er de vigtigste egenskaber for at gøre kundens oplevelse positiv. Ved at lytte til kundens ønsker og at være hjælpsom og professionel i enhver henseende bidrager du til at vores kunder vender tilbage.

Som fører i Taxi 4x27 tager jeg ansvar for kundens oplevelse som følger:

- Jeg taler og forstår et ordentligt dansk, der gør mig i stand til at føre en samtale på dansk.
- Jeg taler og forstår engelsk.
- Jeg læser turordren grundigt på hver tur jeg får tildelt.

Velkomst:

- Jeg ankommer til tiden hos kunden og giver vedkommende besked, hvis jeg er forsinket af en eller anden grund
- Jeg møder kunden i receptionen eller ved kundens hoveddør, hvis der er behov for det, og jeg tilbyder en paraply, hvis det regner (og jeg har en sådan i bilen)
- Jeg medtager altid førerhunde, der ledsager synshandicappede kunder.
- Jeg hilser på kunden med et smil og stiger ud af bilen og åbner døren for at hjælpe kunden ind.
- Jeg yder altid hjælp til kunder efter deres behov (f.eks. hjælp til at komme ind og ud af bilen, hjælp til bagage, indkøbsposer, kørestole/hjælpemidler, cykler, barnevogne mm.). Sørg for at sikre dig at alt er forsvarligt fastspændt under turen.

Under turen:

- Jeg kører altid den korteste vej, medmindre kunden ønsker at vi skal køre en anden vej. Fortæl dem høfligt, hvis deres valg gør turen dyrere eller længere.
- Jeg berører ikke kunden unødigt og aldrig grænseoverskridende, også selvom kunden skulle opfordre til dette.
- Jeg har altid håndsprit i bilen, som jeg tilbyder kunderne at anvende - både ved ind- og udstigning af bilen.
- Jeg spørger, om kunden har brug for hjælp til sikkerhedsselen.
- Jeg respekterer kundens ønsker for temperatur i bilen og om at skrue ned og/eller slukke for evt. musik, tale radio o.l.
- Jeg tilpasser mig kundens ønske om at snakke eller være stille
- Jeg taler aldrig i mobiltelefon under kørslen, når jeg har kunder i bilen eller har gruppesamtaler kørende, når jeg har kunder i bilen.
- Jeg taler ikke om følsomme emner som politik, religion, sex, race eller andre følsomme emner

På Gensyn:

- Jeg hjælper kunden med bagagen ud af bilen.
- Jeg takker kunden for at bruge Cabonline og siger på gensyn
- Jeg giver en kvittering til kunden ved slutningen af turen
- Jeg tørrer alle berøringsflader af med sprit efter hver kunde.
- Jeg spritter selv mine hænder af - efter hver kunde.

Jeg tilbyder en venlig og respektfuld behandling til alle kunder, uanset køn, alder, seksuel orientering, handicap eller andre egenskaber og uanset turens længde.

Hvad kan du selv gøre for at give en god oplevelse?

Det er altid godt at være opmærksom på kundens humør og tilpasse sin egen opførelse efter kundens. Mød derfor den glade kunde med den samme glæde. Mød den stille, den tavse - eller sure - kunde med professionel venlighed og smil. Hvis du selv har en dårlig dag - tag det professionelle smil frem!

I tilfælde af en konflikt med en ophidset kunde, er det smart at holde hovedet koldt og bevare venligheden. Hvis konflikten udvikler sig til en truende situation, bør du ringe/kalde op for at få hjælp fra politiet eller kollegaer. Opstår der en fysisk konflikt med kunden, falder det altid tilbage på chaufføren, også selvom han/hun følte sig provokeret af kunden.

Hvis du er i en situation, hvor dine rettigheder eller sikkerhed trues, f.eks. ved at:

Kunden nægter at forlade din bil eller betale: Kald da op til centralen.

Kunden bliver truende eller anvender vold: Aktivér da alarmknappen, så centralen er opmærksom på, at der er opstået en truende situation. Afvent kollegaer og/eller politiets ankomst. Lad være med at forværre konflikten.

Kunden bliver dårlig, besvimer eller andet: **Kald 112**

Hvis en uenighed eller misforståelse opstår med kunden, og det kan tænkes, at kunden vil klage over dig, så kontakt centralen og få dem til at registrere din version af hændelsen, så snart det er praktisk muligt.

Mit ansvar for udseende og påklædning

Vores tøj og udseende er en del af den samlede kundeoplevelse og noget, der gør at vi skiller os ud fra andre taxiselskaber. Kunder skal føle sig trygge med vores taxifører, så det er vigtigt, at du som fører, følger reglerne for profiltøj og udseende, som vi har i virksomheden. En fælles og høj standard for påklædning og udseende er også vigtig for at øge fællesskabet og stoltheden.

Som taxifører i Taxi 4x27 tager jeg ansvar for udseende og beklædning som følger:

- Jeg følger virksomhedens til enhver tid gældende regler for profiltøj og sko.
- Jeg tager ansvar for, at mit tøj er rent, ikke krøller og at skoene er pudset.
- Jeg er grundig med min personlige hygiejne og fremstår altid velsoigneret.
- Jeg arbejder ikke, hvis jeg har en sygdom, der risikerer at smitte kunden eller påvirker kundens oplevelse eller trafiksikkerhed.
- Jeg bruger ikke stærke dufte, da mange kunder er følsomme over for dette (for eksempel betyder det, at jeg ikke bærer stærk duftende parfume, aftershave eller har såkaldte duffriskere i bilen)
- Jeg ryger ikke inde eller lige ved bilen, da mange kunder er følsomme over for røglugt og sørger for at hverken jeg eller mit tøj lugter af røg.
- Jeg bærer Taxi 4x27s profiltøj og evt. identifikation. Tøjet skal være rent, helt og præsentabelt.
- Jeg har altid mit førerkort synligt i bilen.

Det er vognmandens ansvar, at den pågældende fører opfylder regulativet. Dårlig og mangelfuld påklædning vil blive påtalt af ledelsen og vil medføre bod og sanktioner

Mit ansvar i trafikken

Din måde at køre på og hvordan du opfører dig i trafikken, er en vigtig del af kundens rejseoplevelse. Vi bør være et godt eksempel i trafikken og i, hvordan vi opfører os over for andre trafikanter. Vi tager ansvar for en trafiksikker og effektiv rejse fra A til B. Vores kunder forventer, at vi finder vej til der, hvor de vil hen – sikkert og trygt.

Som fører i Cabonline Danmark tager jeg ansvar i trafikken som følger:

- Jeg er altid ædru og stoffri i trafikken
- Jeg bruger altid sikkerhedssele
- Jeg henter og sætter kunden af på et trafiksikkert sted
- Jeg læser turordren grundigt og kontrollerer, hvor jeg skal hen, inden rejsen starter, og forbereder mig ved at studere kortet og/eller indtaste adressen i navigationssystemet før turen
- Jeg beder kunden om hjælp, hvis jeg er usikker, men kræver ikke, at kunden skal finde vej for mig, fx taste adresser ind og lign.
- Jeg følger trafikreglerne og viser hensyn til andre kolleger, trafikanter og fodgængere i trafikken
- Jeg kører med god dømmekraft og tilpasser hastigheden til de nuværende forhold
- Jeg undgår mobiltelefonopkald under rejsen og bruger håndfri, hvis jeg er nødt til at tale i telefonen – og da kun hvis samtalen direkte omhandler den igangværende tur – alle andre opkald udskydes til efter turen
- Jeg parkerer mit køretøj på en sådan måde, at jeg ikke holder i vejen for andre eller **overtræder parkeringsregler.**

Mit ansvar for bilen

Det at vores kunder bliver mødt af en hel, ren og lugtfri bil betyder meget for at give dem en god oplevelse og gøre dem tilfredse med turen. Som fører har du et ansvar for at sikre, at den bil, du kører, altid er i den bedste stand udvendigt og indvendigt.

Som fører i Cabonline Danmark tager jeg ansvar for bilens tilstand ved at:

- Jeg sørger for, at bilen er vasket og at bilen er trafiksikkerhedsmæssigt i orden, før jeg starter min vagt
- Jeg sørger for altid at have sprit i bilen, så jeg kan desinficere bilen efter hver kunde og følger desuden gældende regler fra sundhedsstyrelsen.
- Jeg kontrollerer, at kunderne har deres ting med sig og jeg rydder op efter dem, hvis det er nødvendigt
- Jeg kontakter Centralen, hvis kunden har glemt sine ting i bilen og følger de instrukser centralen måtte komme med
- Jeg sørger for, at der er mobiltelefonopladere til de mest almindelige modeller i bilen

Mit ansvar for miljøet

Aktivt miljøarbejde er vigtigt for os hos Cabonline Danmark. Det betyder, at vi altid stræber efter at minimere vores miljøpåvirkning.

Som fører hos Cabonline Danmark tager jeg ansvar for miljøpåvirkningen ved at:

- Jeg tilpasser min kørsel til trafikken og kører økonomisk, hvilket reducerer brændstofforbruget.
- Jeg vasker bilen miljøvenligt, hvor der ikke forekommer farlige udslip.
- Jeg smider ikke skrald i naturen og forretter min nødtørft på dertil indrettede steder
- Jeg lader højst motoren stå i tomgang i 1 minut.

Mit ansvar overfor kolleger og virksomheden

Som fører i Cabonline er du en "reklamesøjle" for virksomheden. Hvordan du taler om virksomheden og om dine kolleger, påvirker vores brand. Du har et ansvar for at handle med værdighed og respekt over for dine kolleger og være en god repræsentant for virksomheden. Vi samarbejder med hinanden for at være det vindende taxiselskab på markedet. Som fører har du altid dit kørekort og førerkort med, når du er i bilen. Du bør ikke nægte at køre en tur uden meget gode grunde, og du forventes altid at tage de ture, som du får tildelt via systemet, så vi kan leve op til vores kunders forventninger.

Som fører i Cabonline Danmark tager jeg ansvar for virksomheden og mine kolleger som følger:

- Jeg taler godt om mine kolleger og virksomheden og er en stærk ambassadør for Cabonline og Taxi 4x27.
- Jeg respekterer mine kolleger og behandler alle ens uanset køn, religion, tro, alder, etnisk eller kulturel baggrund, seksuel orientering, handicap eller andre individuelle egenskaber.
- Jeg er omhyggelig med at forstå oplysningerne vedrørende min køreopgave og spørger Centralen, hvis der er noget jeg ikke er sikker på.
- Jeg nægter ikke kørselsopgaver, medmindre jeg kan begrunde det over for Centralen.
- Jeg accepterer alle ture på gaden.
- Jeg anvender de informationer, som centralen sender mig i bilen eller selskabet sender til mig. Jeg søger selv efter den information, som jeg skal bruge for at gøre et godt stykke arbejde.

Uacceptabel adfærd for en professionel taxifører (=forbudt!)

Det er **uprofessionel** adfærd at:

- Afvise en kunde, medmindre du er berettiget til det (se Taxiførerens rettigheder.)
- passere en kunde der prajer en taxi på gaden, hvis du er ledig (har Frilygten tændt)
- Ikke slukke frilygten når du er på vej til en kunde eller når du af andre grunde ikke er ledig. Sætte en kunde af, inden turen er afsluttet, som kunden ønsker det, medmindre du er berettiget til det (se nedenfor).
- Nægte at medtage en førerhund, der ledsager en synshandicappet kunde.
- Nægte at tage en cykel med
- Ignorere kunden og kundens rimelige anmodninger, medmindre anmodningen er et brud på loven eller dine rettigheder som taxifører.
- Nægte at vise dit førerkort til kunden.
- Have andet på end den godkendte profilbeklædning.
- smide affald ud ad bilens vinduer - brug skraldespande!
- Holde med motoren kørende på holdepladser o.l.
- At spille høj musik/tale højt ved holdepladser eller foran ejendomme når du skal afhente kunder - herunder at dytte efter kunden.

Det anses for **truende** adfærd at:

- Tale højt, råbe, skrike og/eller gestikulere efter/overfor kunder, kolleger, medtrafikanter og andre.
- Bruge uhøflige, aggressive eller nedsættende fagter eller sprog over for kunden.
- Bruge fysisk vold eller på anden vis at forgribe sig på kunden.

Det anses for **upassende og skærpet uacceptabel** adfærd at:

- Berøre kunden på en uhensigtsmæssig måde.
- Starte samtaler af seksuel, religiøs eller politisk karakter med kunden. Selvom det er kunden selv, der opfordrer til samtalen, bør man ikke føre den videre.
- Gøre seksuelle tilnærmelser eller opfordre til sex, hverken direkte eller indirekte - f.eks. som betaling for turen.
- Tilbyde eller tage imod sex. Hverken som betaling for en tur eller under nogen som helst andre omstændigheder (også selvom det er kunden, der opfordrer til det).

Overtrædelse af disse punkter anses for skærpet overtrædelse af selskabets adfærdskodeks og kan medføre, at føreren mister sin ret til at køre i selskabets eller helt mister retten til at være taxifører.

Følgende er **uetisk** opførsel indenfor betaling og kørsel:

- Modtage for meget betaling for en tur ved forkert brug af taxameteret eller ved at anvende forkerte takster.
- Misbruge og opfordre til misbrug af taxiboner på en hvilken som helst måde.
- Det anses for uetisk adfærd at udsætte kunden for fare ved at:
 - Køre påvirket af træthed, alkohol eller narkotika eller på anden måde køre på en ulovlig, farlig eller hensynsløs måde.
- Afslutte en tur et sted, hvor udstigningen risikerer kundens liv og helbred, medmindre du mener, at din egen personlige sikkerhed er truet.
- Ryge i bilen - også e-cigaretter - uanset om du har kunder eller ej.
- At have gruppesamtaler kørende på telefonen, mens man har kunder i bilen.
- Du må aldrig sætte en kunde af som ikke er i stand til at klare sig selv, fx en påvirket person et øde sted eller på en motorvej, uanset årsagen til at kunden skal sættes af.
- Hvis en kunde bliver dårlig og kaster op i bilen, er det ikke tilladt at kræve penge for rengøring.

Hvis du har et uheld i bilen, skal du tage billeder af uheldet og få rensset bilen af en professionel, hvorefter vognmanden kan søge et civilt søgsmål mod kunden for at få dækket omkostningerne for rens af bil og tabt indtjening. Opkræver du penge direkte fra kunden, så er kunden berettiget til at få alle penge tilbage, da det ikke er tilladt at kræve betaling for opkast o.l. Det er en del af forretningsrisikoen ved at køre taxi. Så sørg for at få kundens oplysninger og anmeld det på politiets hjemmeside.

Konsekvenser ved ikke at følge regler eller udvise uacceptabel adfærd

For at gøre det muligt for os at drive vores forretning på en sikker, tryk og professionel måde over for vores kunder og hinanden, vil det få konsekvenser for dig, hvis du ikke følger disse regler og retningslinjer. Konsekvenserne afhænger af typen af overtrædelse, men følger i det væsentlige disse principper:

- Mundtlig eller skriftlig advarsel, evt. med angivelse af udelukkelse fra særlige kunder eller turtyper samt en evt. bod til vognmanden
- Indkaldelse til samtale
- Krav om at deltage på kvalitets- og serviceuddannelser med en godkendt test
- Midlertidig fuld nedlukning
- Permanent fuld nedlukning

*Du kan altid klage over en afgørelse til **Vognmandsforeningen**,
der kan tage sagen op med Cabonlines direktion. Bemærk dog at en klage til
Vognmandsforeningen **ikke** har opsættende virkning!*

Need to know

Henstillinger fra central

Henstillinger fra central og ledelse skal altid efterkommes **uden diskussion**. Kunden bør aldrig involveres i nogen former for uenigheder.

- Læs altid tur ordren grundigt, og kald centralen, hvis du er i tvivl om noget. Nogle hoteller vil ikke have man henvender sig i receptionen, og andre vil gerne. Derfor læs hvad du skal gøre på den tur du har.
- Ved ture, hvor der står du skal bruge M&G pladen, der SKAL den bruges, da det er den aftale vi har med kunden.
- Kør altid frem til kunden, når du har en tur. Hvis du siger Ja til en tur og ikke kører den, anses det for uacceptabel adfærd, og det vil blive påtalt og der vil blive givet en bod på mindst kr. 200,- pr. gang, der ikke er kørt frem!
- Når du ønsker at tale med centralen, skal du kalde op via systemet, medmindre andet står på ordren.

*Centralen er der for at hjælpe, så brug den hvis du er i tvivl om noget, men brug den fornuftigt og spild ikke centralens tid med at skælde ud, klage o.a.
Det skal ske til kundeservice via mail.*

Glemte sager

- Hvis en kunde glemmer eller taber noget i din taxi, har du – som hovedregel – pligt til at aflevere det til politiet eller på centralen snarest muligt.
- Men, det kan være besværligt for kunden at få sine sager tilbage, hvis det først er afleveret til politiet. Derfor skal du kalde centralen op, hvis en kunde har glemt sager i bilen og aftale med centralen hvad du gør.
- De glemte sager skal herefter – og hurtigst muligt – afleveres hvor det er aftalt. Centralen kan dog give andre instrukser, når de har talt med kunden.

Husk det er din pligt som fører at sikre at kunden får alle sine sager med ud af bilen!

Samtaler mellem chauffør og central

Du skal tale pænt og høfligt til din kollega på centralen og centralmedarbejderen skal tale pænt og høfligt til dig. Har du en klage over en tur, en kollega eller en centralmedarbejder, skal du skrive til kundeservice på kundeservice@taxi4x27.dk.

Principper for turudsendelse

Man er berettiget til at modtage en tur hvis:

- både vogn og chauffør opfylder alle krav i Kvalitet & Service - Et kørsels- og Ordensreglement med Adfærdskodeks (dette hæfte).
- vogn og taxifører har de til turen nødvendige kendetegn,
- vognen befinder sig i rimelig afstand fra afhentningsstedet
- vognen har været ledig længst eller - afhængig af princip for turudsendelser i det pågældende område - er nærmest kunden,

Turene tildeles ligeligt blandt de tilmeldte vogne i flåden i det aktuelle Primærområde vognen har aftale om at køre i. Er man udenfor Primærområdet kan man få en tur tildelt efter vogne i det aktuelle område har fået tilbudt turen, men ikke taget den.

Egne aftaler

Det er en taxifører tilladt at anmode om at få en tur langt ind i systemet til senere eller øjeblikkelig udførsel, hvis der ligger et specifikt ønske om dette fra en kunde. Dette kan ske uafhængigt af Primærområdet.

Der kan ikke indgå egne aftaler på allerede bestilte ture, kontoture, skole-, patient- og lægekørsel, medmindre dette er godkendt af Taxi 4x27.

Faste priser skal overholde de til enhver tid gældende takster i selskabet samt taxilovgivningen i øvrigt. Selskabet er berettiget til at annullere en prisaftale, hvis den ligger uden for lovens rammer og selskabets takster.

Meet & Greet

Du skal *altid* anvende den officielle Meet & Greet-plade eller App på en tablet med kundens navn eller værelsesnummer anført, ved afhentning af passagerer i lufthavne, Cruise, banegårde samt hoteller og receptioner.

Accept af ture - en tur er en tur!

Som fører i Taxi 4x27 har du i udgangspunktet kørepligt for alle kunder, både på gaden og på holdepladser, i lufthavnen mm. Du ved aldrig om det er en af selskabets kunder du får med!

Ture fra centralen

- Hvis du har accepteret en tur (sagt Ja), så har du kørepligt og skal melde tilbage hvis du ikke får fat i din passager.
- Hvis du har sagt Ja til en tur, og ikke kører den, så kan administrationen pålægge vognmanden en bod - for hver gang det sker samt udelukkelse!
- Du må i udgangspunktet ikke sige nej - eller ignorere - et tilbud, uden en god og gyldig begrundelse.

Fastpris og Rabat ture

Hvis du ikke ønsker at køre ture med fastpris og rabat, så skal vognmanden give besked til Administrationen via mail, og derefter vil du ikke blive tilbudt sådanne turer.

Du kan ikke fravælge fastpris og rabat, medmindre dette er adviseret Administration skriftligt inden. Det kan altså ikke ske fra bilen på enkelte ture!

Ønsker du at klage over ture, henstillinger fra centralen, priser mv.

Hvis du føler dig unfair eller uretfærdigt behandlet i forbindelse med en tur, en henstilling eller andet, kan du sende en klage til selskabets kundeservice (mail: kundeservice@taxi4x27.dk) og anmode om en vurdering af din klage.

Du kan altid klage over selskabets afgørelser til Vognmandsforeningen, der kan beslutte at indlede dialog om afgørelsen med direktionen.

Dine rettigheder som taxifører

Selvom du som taxifører skal behandle dine kunder på en professionel og respektfuld måde, så har du naturligvis også selv ret til en lignende behandling fra kundens, kollegers og centralens side.

Som taxifører har du derfor ret til:

- En sikker arbejdsplads.
 - At blive behandlet på en respektfuld måde af dine kunder.
 - At få opfyldt anmodninger til kunden om ikke at spise, drikke eller ryge i bilen.
 - At modtage betaling for den leverede ydelse i henhold til taxameterets udvisende samt de af centralen fastsatte tillæg eller de med centralen aftalte faste priser på en tur.
 - At anmode om og modtage forudbetaling for den anslåede pris på turen, og dermed også nægte kontantkunder, der ikke vil betale på forhånd.
 - At afvise taxiboner, der ikke indløses af selskabet, der afvises i systemet eller anvendes forkert eller ulovligt. **Kald dog centralen op inden kundens bon afvises!**
- **At afvise eller afbryde en tur, hvis kunden:**
- Er beskidt eller muligvis vil gøre bilen beskidt.
 - Er grov eller på andre måder ikke opfører sig ordentligt under turen.
 - Er under indflydelse af alkohol eller narkotika i sådan en grad, at kunden er tilbøjelig til at blive grov eller gøre bilen beskidt.
 - Forsøger at tilbageholde betaling for turen eller nægter at påvise, hvordan turen vil blive betalt ved fremvisning af kontanter eller gyldigt kort.
 - Som taxifører kan du naturligvis nægte at køre til en adresse, hvor du tidligere har meddelt voldelige hændelser, farlig adfærd eller betalingsproblemer.

Privatliv og personlige oplysninger

I forbindelse med udførelsen af kørselsopgaver vil du ofte modtage oplysninger, der er af følsom art eller er dækket af fortrolighed. Oplysningerne kan være oplysninger om vores kunder, rejsende, leverandører, taxiførere, entreprenører, kolleger, ordrer mm. Det kan også indeholde oplysninger leveret af rejsende eller ansatte i Cabonline Danmark i forbindelse med udførelsen af kørselsopgaver. Alle oplysninger om rejsendes identitet og de rejser, som kunderne har bestilt, herunder deres telefonnummer, navn, stilling og andre personlige informationer samt hvor den rejsende er afhentet og leveret, skal betragtes som følsomme oplysninger, der ikke må formidles til udenforstående. Dette gælder uanset hvordan du har fået disse informationer. **Telefonnumre fra ture må aldrig gemmes.**

Som fører i Cabonline Danmark tager jeg ansvar for:

- Jeg diskuterer kun information om kørselsopgaver med kolleger, der er involveret i den samme sag, og som har brug for oplysningerne i deres arbejde.
- Jeg diskuterer ikke oplysninger om kunders, rejsende, taxifører eller kollegers personlige forhold med min familie, venner eller andre.
- Jeg formidler ikke glemte effekter, herunder mobiltelefoner, dokumenter, billeder, film og andet til udenforstående.
- Jeg formidler ikke på anden måde eller videregiver følsomme eller fortrolige oplysninger til udenforstående.
- Jeg opretholder mine fortrolighedsforpligtelser, selv efter at mit tilhørsforhold til Cabonline måtte være ophørt.

I forbindelse med din registrering og underskrift for accept af disse regler accepterer du også, at vi gemmer og bruger dine oplysninger i vores forretning til at udføre og levere den service, du forventer af os.

I henhold til GDPR (Data Protection Regulation) har du ret til at modtage de oplysninger, som vi har registreret på dig.

Du kan anmode om at få personlige oplysninger slettet 6 måneder efter at dit virke er ophørt i selskabet. Dette sker ved at skrive til os på kundeservice@taxi4x27.dk med oplysning om dit navn og førernummer. Vi forbeholder os dog retten til at gemme oplysninger, der er relevante for virksomhedens drift og indberetningspligtige samt at få dokumentation for din identitet (fx pas eller kørekort).

Førerne er pligtige til at modtage alle de af selskabets godkendte betalingsmidler og anvende selskabets terminaler.

Det er ikke tilladt at modtage betaling fra egne betalingssystemer som fx MobilePay, PayPal eller andre betalingsservices.

Beklædningsregler

Som fører i Cabonline Danmark har du **ALTID** korrekt profilbeklædning på.

Korrekt profilkbklædning betyder at du har skjorte/poloshirt med logo og din jakke har logo på. Har du en trøje uden på skjorten/poloen, skal den også have korrekt logo på.

Det er altså ikke nok blot at have en jakke uden på dit private tøj!

Acceptabel beklædning:

Benklæder	Sorte eller meget mørkeblå, ensfarvede lange bukser. Jeans er tilladt, hvis de er helt sorte eller mørkeblå og hele, dvs. uden huller (ripped) mm.
Skjorter	Selskabets skjorter med logo på
Poloshirt	Selskabets polo med logo på
Jakke	Selskabets jakke med logo på
Kasket/hue	Selskabets kasket/hue med logo på
Sko	Sorte eller mørkebrune, pæne sko. Hvis det er sneakers, skal disse være helt sorte og helt uden stafferinger

Uacceptabel beklædning (=forbudt!)

Trænings- eller fritidsbukser, bukser med huller, korte og halvlange bukser o.l. (dette gælder også om sommeren)
Skjorter, polo, T-shirts, ærmeløse trøjer, trøjer eller bluser med rygmærker o.l.
Træningstrøje, hættetrøjer o.l.
Kasketter må ikke bæres omvendt på hovedet
Træsko, åbne sandaler, bare tæer, klipklappere o.l., sneakers (se dog ovenfor).
Skjorter, polo, T-shirts, ærmeløse trøjer, trøjer eller bluser med rygmærker o.l.

Det er vognmandens ansvar, at en vogns fører opfylder beklædningsregulativet, men det er førerens egen opgave at sikre sig, at tøjet er rent, i god stand og båret korrekt!

Grundregler for taxifører i Taxi 4x27 (HORESTA-Aftalen)

Vi har opstillet følgende enkle regler, du som fører i Taxi 4x27 forventes at overholde, når de kører eller har kunder i bilen:

Du skal:

- Fremstå i ren og velholdt profilbeklædning.
- Fremstå velsoigneret.
- Sikre dig, at taxien er veludluftet og fremstår rengjort både indeni og udenpå.
- Spritte hænder og berøringsflader af efter hver tur
- Sikre dig, at der ikke ryges i vognen - hverken dig selv eller dine kunder.
- At du selv - eller dit tøj - ikke lugter af røg eller andet.
- At melde dig i receptionen eller hos tjeneren, medmindre andet er angivet i turordren.
- At sikre dig at det er den rette kunde du får med - det er dit ansvar!
- Altid udvise høflighed i samtaler og hjælpsomhed i betjeningen af kunden og af personalet, hvor der afhentes kunder.
- Aldrig at berøre kunden unødigt og aldrig grænseoverskridende
- Altid hjælpe kunden ind i bilen og være behjælpelig med af- og pålæsning af kundens bagage.
- Ikke tale i mobiltelefon, når du har kunder i vognen og ikke være på Gruppekald, heller ikke selvom der er skruet ned for lyden!
- Altid følge lovlige anvisninger, henstillinger og instrukser fra kunden, der relaterer sig til kørslen.
- Altid køre den, for kunden, bedste vej og gøre opmærksom på, hvis kundens ønske om rute gør turen dyrere eller længere.
- Tage imod alle de kort, som Cabonline/Taxi 4x27 har indløsningsaftale med.
- Altid anvende Meet & Greet-boardet eller App på tablet med kundens navn eller værelsesnummer anført når du afhenter kunder på hoteller og receptioner. Tag pladen/App med ind hver gang, også selv om der ikke er navn/nummer på ordren.

Cabonline Danmark, juni 2020