Als jouw Flex-rit niet loopt zoals beloofd

Wij doen er alles aan om je op tijd op je bestemming te brengen. Lukt dat niet, dan compenseren we dat.

Bij het boeken zie je een uiterlijke aankomsttijd. Dat is de belofte waar wij ons aan houden. Kom je later aan dan dat, of gaat je rit helemaal niet door, dan krijg je een code voor een of meer gratis Flex-ritten.

Wanneer krijg je een gratis rit?

- Je kwam 15 tot 45 minuten later aan dan de doorgegeven uiterlijke aankomsttijd: 1 gratis rit
- Je kwam meer dan 45 minuten later aan: 2 gratis ritten
- Wij hebben je rit geannuleerd en je kon binnen een uur mee met een andere rit: 1 gratis rit, plus je ritprijs terug
- Wij hebben je rit geannuleerd en er was binnen een uur geen alternatief: 2 gratis ritten, plus je ritprijs terug
- Het voertuig kwam niet opdagen bij je opstappunt: 2 gratis ritten, plus je ritprijs terug

Wil je compensatie aanvragen? Meld het binnen 30 dagen via het klachtenformulier op onze website en vermeld daarbij je boekingsnummer. Klachten nemen we alleen in behandeling via dit formulier, niet telefonisch. Wij controleren je rit en sturen je, als je recht hebt op compensatie, een code per e-mail of via de app.

Reisde je ’s avonds? Was jouw rit de laatste van de dag (vertrek vanaf 22:30 uur), ging die niet door en hebben we geen vervangend vervoer kunnen regelen? Dan vergoeden we je taxikosten tot € 40. Bewaar je bon en stuur die mee met je melding.

Hoe gebruik je je code?

- Je gebruikt de code als je je rit vooraf online boekt, via de app of de website. Je kiest zelf voor welke rit.
- Betaal je in het Flex-voertuig, dan kun je de code niet gebruiken.
- Je code is drie maanden geldig en werkt alleen in jouw eigen Reizen door Zeeland-account. Heb je twee gratis ritten gekregen, dan gebruik je dezelfde code twee keer.
- De code geldt alleen voor ritten die je voor jezelf boekt, niet voor groepsritten of ritten met meereizigers.
- Reis je met een kortingsabonnement of studentenreisproduct? Gebruik je gratis rit dan op een moment dat je product niet geldig is.

Compensatie krijg je altijd in de vorm van gratis ritten; die kunnen we niet in geld uitbetalen. Betaalde je voor een rit die niet is uitgevoerd? Dan krijg je dat bedrag natuurlijk wel gewoon in geld terug.

Wanneer geldt dit niet?

- Bij hinder die we vooraf hebben aangekondigd, bijvoorbeeld door wegwerkzaamheden of een brugafsluiting
- Bij overmacht, zoals extreem weer, een calamiteit of een onverwachte wegafsluiting
- Als je zelf te laat bij het opstappunt was, of bij het verkeerde opstappunt stond
- Als je geen rit kon boeken omdat er geen plek was. De Flex rijdt op basis van de voertuigen die op dat moment beschikbaar zijn. Vroeg boeken vergroot je kans op een rit, maar we kunnen je vooraf geen rit garanderen — ook niet als je ruim van tevoren zoekt

Kom je er met ons niet uit? Dan kun je terecht bij het Klachtenloket Openbaar Vervoer.