

Funk- und Betriebsordnung

gültig ab 15.09.2005



Vorwort

Quality Taxi 26 3000 hat sich mit dem Anspruch gegründet, den Kunden ein Maximum an Qualität zu bieten. Dem einzelnen Taxiunternehmer und Taxifahrer wird eine professionelle, am modernen Dienstleistungsprinzip orientierte Auftragsvermittlung geboten. Für den Fahrgast bietet Quality Taxi 26 3000 in Zusammenarbeit mit Ihnen einen erstklassigen Service rund um die Uhr. Für die Gewährleistung dieser Ansprüche sind unter anderen folgende Kriterien zwingend erforderlich und unbedingt einzuhalten:

Die Auftragsannahme soll stets freundlich, kompetent und zügig erfolgen. Insbesondere längere Wartezeiten am Telefon sind im Interesse des Kunden zu vermeiden.

Das Beherrschen der deutschen Sprache ist unabdingbar für die Verständigung über Funk genauso wie für das Kommunizieren mit den Fahrgästen.

Das Taxi darf unserer Kundschaft nur in einem sauberen und ordentlichen Zustand angeboten werden. Dazu gehören u.a. das regelmäßige Ausleeren der Aschenbecher in den Raucher-Taxis sowie das Säubern der Sitzflächen und Fußmatten.

Jeder Kunde ist von allen Mitarbeitern und Fahrern mit zuvorkommender Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft zu behandeln. Das Ein- und Ausladen von Gepäck ist vom jeweiligen Fahrer / Fahrerin vorzunehmen. Der Fahrgast sollte bei Bedarf von seiner Haustür abgeholt werden. Ferner sollte das Taxi, insbesondere in den Abend- und Nachtstunden, vor der jeweiligen Haustür verweilen, bis der Fahrgast nach dem Aussteigen seinen Hausflur erreicht hat.

Die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen (z.B. PBefG, BOKraft, TaxO, etc.) sind von allen Mitarbeitern im Call Center und den Fahrern und Fahrerinnen einzuhalten. So ist das Rauchen für den Fahrer nur mit Zustimmung des Fahrgastes erlaubt. Die Funkanlage und das Radio sind auf Wunsch des Fahrgastes leise zu stellen.

Bitte achten Sie stets auf eine besonnene und ruhige Fahrweise. Ihre Fahrgäste werden es Ihnen danken.

Gute Ortskenntnisse sind für die Ausübung der Personenbeförderung unabdingbar.

Verhalten Sie sich bitte gegenüber anderen Taxifahrern/-fahrerinnen stets kollegial. Vermeiden Sie z.B. als leeres Taxi das Überholen anderer freier Taxen.

Wie der Name es bereits beinhaltet, vermitteln wir zwischen zwei verschiedenen Kundenkreisen. Die Einhaltung dieser Funk- und Betriebsordnung ist daher für alle Beteiligten, sowohl für die Mitarbeiter im Call Center als auch für die Fahrer/Fahrerinnen und Unternehmer, unverzichtbar.

§ 1 Allgemeine Bestimmungen

1.) Die Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG ist gegenüber den ihr angeschlossenen Taxis und dem eingesetzten Fahrpersonal im Bereich des Funkverkehrs weisungsbefugt.

2.) Die Teilnahme am Funkverkehr ist nur den rechtmäßigen Inhabern einer eigenen durch die Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG ausgestellten Fahrerkarte gestattet. Die Fahrerkarte muss für den Fahrgast gut sichtbar im Innenraum des Taxis angebracht sein. Die Fahrerkarte ist nur in Verbindung mit dem Führerschein zur Fahrgastbeförderung gültig und bleibt Eigentum der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG.

3.) Die Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG ist berechtigt, die ihr angeschlossenen Taxis sowie das eingesetzte Fahrpersonal auf die Einhaltung der in dieser Funk- und Betriebsordnung sowie im Dienstleistungsvertrag aufgeführten Kriterien zu kontrollieren. Das dafür von der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG eingesetzte Personal hat sich durch einen Mitarbeiterausweis zu legitimieren. Die Fahrerkarte ist auf Verlangen der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG auszuhändigen.

4.) Es sind gegenüber den Kunden ausschließlich Werbematerial und Quittungen der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG auszuhändigen.

5.) Kleidung und Erscheinungsbild der Fahrer und Fahrerinnen müssen gepflegt sein. Das Tragen von z.B. kurzen Hosen oder unterhemdähnlichen Oberbekleidungen sowie badestrandtauglichem Schuhwerk ist untersagt. Alternativ zu langen Hosen (übliche Hosenslänge) ist das Tragen einer 7/8-Hose gestattet.

6.) Alle Veränderungen von vertraglichen Daten, insbesondere bei Funk-, Anschrift- und Fahrzeugdaten, sind der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG unverzüglich, spätestens aber binnen drei Werktagen, mitzuteilen.

§ 2 Zahlungsmodalitäten

1.) Die Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG bietet gegenüber ihren Kunden verschiedene Möglichkeiten der bargeldlosen Bezahlung der Taxifahrten an. Bitte achten Sie daher stets darauf, eine ausreichende Anzahl der von der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG herausgegebenen Quittungsvordrucke mitzuführen.

2.) Sofern ein HEEDFELD HE5000er Display verwendet wird, besteht die Möglichkeit, darüber Kredit-, EC- und Kundenkarten abzurechnen. Hierfür ist es notwendig, einen entsprechenden Vertrag, der die Teilnahmebedingungen regelt, vorab zwischen dem Taxiunternehmen und der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG abzuschließen.

3.) Die Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG hat die Möglichkeit, ihren Kunden für Fahrten, bei denen die Verordnung über Beförderungsentgelte im Taxenverkehr nicht maßgeblich ist, einen angemessenen Festpreis anzubieten.

4.) Abzurechnende Belege sind im Interesse einer zügigen Abrechnung mit den Kostenträgern möglichst zeitnah, spätestens jedoch bis zum 15. des auf die durchgeführte Fahrt folgenden Monats bei der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG einzureichen. Die Belege müssen vollständig und wahrheitsgemäß ausgefüllt sein. Unvollständig ausgefüllte Belege können nicht zur Abrechnung entgegengenommen werden. Fehlerhaft und unwahrheitsgemäß ausgefüllte Belege können auch nach Annahme durch die Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG dem einreichenden Taxiunternehmen in Rechnung gestellt werden. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

§ 3 Die Funkanlage

1.) Die Verantwortung für den ordnungsgemäßen Zustand und die Funktionsfähigkeit der eigenen Funkanlage sowie für die ausschließliche Benutzung der Funkanlage durch berechtigte Personen liegt beim jeweiligen Teilnehmer. Die Funkanlage ist dementsprechend vor einer missbräuchlichen Benutzung durch geeignete Maßnahmen zu sichern. Der Teilnehmer hat seine Fahrer/-innen in die Bedienung der Funkanlage einzuweisen. Ein Kennungsgeber, der die eigene Konzessionsnummer wiedergibt, muss installiert und in Funktion sein. Es ist untersagt, zusätzliche Sende-, Empfangsgeräte, Verstärker oder sonstige Zusatzgeräte zu verwenden. Bei nachweislicher Überschreitung der zugelassenen Sendeleistung ist die Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG berechtigt, den Dienstleistungsvertrag fristlos zu kündigen.

2.) Die Teilnahme am Funkverkehr ist nur mit ordnungsgemäß funktionierenden Funkanlagen möglich. Defekte an der Funkanlage dürfen nur durch Firmen behoben werden, die dafür von der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG autorisiert worden sind. Ein entsprechendes Verzeichnis ist in unseren Geschäftsräumen und im Internet unter www.qualitytaxi.de erhältlich. Die Beauftragung der Firmen sowie die Kosten für sämtliche Reparatur- und Wartungsarbeiten gehen zu Lasten des Teilnehmers. Die Verplombung der Funkanlage durch die Wartungsfirma darf weder zerstört noch entfernt werden.

3.) Das Funkrufzeichen ist die amtliche Konzessionsnummer. Alle Meldungen über Funk haben mit dem Funkrufzeichen zu beginnen. Dieses wird von der Zentrale wiederholt. Meldungen ohne Funkrufzeichen oder Kennungsübertragung bleiben unberücksichtigt.

§ 4 Das Taxi

1.) Die Funksymbole sind jeweils oben mittig an der Front- und Heckscheibe anzubringen.

2.) Das Taxi ist innen und außen stets sauber und in einem gepflegten Zustand zu halten.

3.) Nichtrauchertaxen müssen entsprechend der BOKraft ausgeschildert sein.

4.) Notsitzbänke bei Taxen werden nicht als vollwertige Sitzplätze anerkannt.

5.) Ein Umwelttaxi muss über eine alternative Antriebsart verfügen. Dazu gehören u.a. Erdgas, Hybrid, Brennstoffzelle oder Elektroantrieb.

§ 5 Funkverkehr

1.) Die Verständigung über Funk erfolgt ausnahmslos in deutscher Sprache.

2.) Die korrekte Anredeform ist "Sie".

3.) Bitte beachten Sie, dass der Funkverkehr von anderen Kollegen und auch Fahrgästen eventuell mitgehört wird. Daher ist es wichtig, dass sich jeder ruhig und sachlich verhält und Störungen vermieden werden. Insbesondere das Übermitteln von Verkehrskontrollen der Polizei und anderer Behörden sowie von Musik und anderen Geräuschen muss daher unterbleiben.

§ 6 Fahraufträge

1.) Bitte führen Sie alle Fahraufträge sorgsam und gewissenhaft aus. Unterstützen Sie nach Möglichkeit die Vermittlung, indem Sie angebotene Funkaufträge vorrangig annehmen.

2.) Fehlfahrten müssen dem Vermittlungspersonal umgehend gemeldet werden. Beachten Sie bitte, dass bis zu diesem Zeitpunkt auf dem Taxameter ausgewiesene Fahrpreise nur durch den Besteller zu begleichen sind. Auf keinem Fall darf das Beförderungsentgelt von anderen Personen gefordert werden. Dies ist insbesondere in der Hotellerie und Gastronomie zu berücksichtigen.

§ 7 Ablauf der Auftragsvermittlung

1.) Es wird der zur Abholadresse nächstgelegene Halteplatz einmal angesprochen. Dabei werden vom Vermittlungspersonal alle eventuell benötigten Fahrzeug- und/oder Auftragsarten genannt. Das erste an diesem Halteplatz stehende, der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG zugehörige Taxi ist zur sofortigen Meldung berechtigt. Am Halteplatz weiter hinten befindliche Taxen sind dann zur Meldung mit Funkrufzeichen und Position berechtigt, wenn das erste Taxi sich nicht umgehend gemeldet hat. Gezählt werden dabei alle am Halteplatz stehenden Taxen. Wurde ein Taxi mit Funkrufzeichen und Position von der Zentrale bestätigt, dürfen sich weiter vorne stehende Taxen nachmelden.

2.) Sollte an dem ersten Halteplatz kein Taxi stehen, wird ein weiterer Halteplatz angesprochen. Dabei ist der Absatz 1.) entsprechend anzuwenden.

3.) Wenn das Ansprechen der Halteplätze nicht zu einer erfolgreichen Vermittlung geführt hat, wird der Auftrag frei ausgerufen. Dabei wird die Straße bekannt gegeben. Beim ersten freien Angebot sind alle Taxen meldeberechtigt, die die Abholadresse innerhalb von **vier** Minuten erreichen können.

4.) Ab dem zweiten freien Angebot sind alle Taxen unter Nennung ihres Funkrufzeichens und einer Zeitangabe meldeberechtigt. Andere Taxen sind zur Nachmeldung berechtigt, wenn sie die Abholadresse mindestens drei Minuten eher als das zuvor bestätigte Taxi erreichen können.

5.) Das Vermittlungspersonal ist berechtigt, bei Meldungen von Taxen im freien Ausruf nach deren Standort zu fragen. Dieses dient der Nachvollziehbarkeit der abgegebenen Meldungen.

6.) Die Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG behält sich vor, von den oben genannten Regelungen abzuweichen und Sonderaufträge und einzelne Aufträge, insbesondere die durch Anrufe auf öffentlichem Straßenland, von Mobiltelefonen ohne genaue Anschrift (Straße inklusive Hausnummer), aus Telefonzellen oder durch die BVG ausgelöst werden, frei auszurufen und/oder nur einen Halteplatz anzusprechen oder an den ersten Melder zu vermitteln.

7.) Das Vermittlungspersonal kann, sofern es die Auftragslage erfordert, auch kanalweise die sogenannte "Erste Meldung" anordnen. Dabei wird auf das Ansprechen der Halteplätze verzichtet und die Aufträge werden sofort frei ausgerufen. Die Taxen dürfen sich für einen Auftrag nur bewerben, wenn das Taxi in einer dem Kunden zumutbaren Zeit eintreffen kann.

8.) Der erhaltene Funkauftrag ist durch den Fahrer bzw. Fahrerin zumindest durch Nennung der Straße und Hausnummer bzw. des Objektes zu bestätigen. Bei der Übertragung eines Datensatzes auf das Display ist lediglich der Erhalt zu bestätigen. Kann der Auftrag nicht bestätigt werden, entfällt die Berechtigung zur Annahme und Ausführung.

9.) Mehrfachmeldungen sind untersagt. Diese wirken sich störend auf den Funkverkehr aus und werden nicht berücksichtigt.

10.) Im Interesse der Bedienung der Kunden und der Kollegialität sind falsche oder zu knapp bemessene Zeitmeldungen untersagt. Dadurch entstehende längere Wartezeiten führen zur Verärgerung oder gar zum Verlust des Kunden.

§ 8 Gefahrenmeldungen

Dieser Bereich wird aus nachvollziehbaren Gründen nicht veröffentlicht. Einzelheiten werden den Fahrern und Teilnehmern in den persönlichen Schulungen mitgeteilt.

§ 9 Strafbestimmungen

1.) Im Interesse einer Gleichbehandlung aller Teilnehmer werden Verstöße gegen diese Funk- und Betriebsordnung durch Anwendung der folgenden Strafbestimmungen geahndet.

2.) Zeitlich begrenzte Vermittlungssperren werden bei folgenden Verstößen angewandt:

a) Zwei Stunden bei Störung des Funkverkehrs, Mehrfachmeldungen und bei der unbegründeten Ablehnung von Funkaufträgen.

b) vier Stunden bei Falschmeldungen, insbesondere bei falschen Nachmeldungen im freien Angebot, unberechtigter Auftragsausführung bzw. Fahrgastaufnahme, Nichtausführung von Fahraufträgen, Bekanntgabe von Verkehrskontrollen sowie für den Missbrauch von Gefahrenmeldungen.

Bei wiederholten und/oder besonders schweren Verstößen können zeitlich begrenzte Vermittlungssperren durch das Vermittlungspersonal in ihrer Dauer verlängert werden bzw. bis zur Rücksprache mit der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG ausgedehnt werden.



Quality Taxi

Quality Taxi
Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG

Flensburger Str. 27
10557 Berlin

Taxibestellung:

Tel.: (030) 26 3000
gebührenfrei: 0800 26 3000 0

www.qualitytaxi.de

3.) Zeitlich unbegrenzte Vermittlungssperren werden bei folgenden Verstößen angewandt:

a) Bei verschmutzten Fahrzeugen oder anderen Vorkommnissen, die die Vorführung des Taxis oder des eingesetzten Fahrpersonals erfordern.

b) Bei beleidigenden Äußerungen über Funk oder gegenüber Fahrgästen bis zur Rücksprache mit der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG bzw. Klärung des Sachverhalts.

4.) Die Vermittlungssperren betreffen stets das eingesetzte Fahrzeug.

5.) Verursacher von besonders schweren Verstößen gegen die Funk- und Betriebsordnung, gegen den Dienstleistungsvertrag oder gegen bestehende Gesetze und Verordnungen, die dem Ansehen der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG, den Teilnehmern bzw. Fahrern/-innen oder den Kunden Schaden zufügen, können mit einem Bußgeld bis zu 250,- EUR belegt werden. Die Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG behält sich ferner das Recht vor, die Fahrerkarte einzuziehen, die Sende- und Empfangsgenehmigung zu entziehen und/oder den Dienstleistungsvertrag fristlos zu kündigen. Schadenersatzforderungen der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG bleiben unberührt.

6.) Zum Zwecke der Kompensation und Kundenbindung ist die Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG berechtigt, bei berechtigten Beschwerden von Fahrgästen an den Fahrgast Freifahrtcoupons auszugeben. Neben einer möglichen Vertragsstrafe ist der Teilnehmer bzw. dessen Fahrer verpflichtet, den Wert der von der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co. Betriebs KG ausgegebenen Freifahrtcoupons zu ersetzen. Die Höhe ist dabei auf maximal 50,- EUR beschränkt.

§ 10 Gültigkeit und Inkrafttreten

Diese Funk- und Betriebsordnung tritt am 15.09.2005 in Kraft und ersetzt alle vorangegangenen Versionen. Die Änderungen dieser Funk- und Betriebsordnung werden gültig, wenn Sie dem Teilnehmer schriftlich bekannt gegeben wurden und er nicht binnen 2 Wochen seinen Dienstleistungsvertrag mit der Quality Taxi Vermittlungs GmbH & Co Betriebs KG schriftlich kündigt. Die weitere Nutzung der vertraglich geregelten Dienstleistung gilt als Einverständnis mit den Änderungen dieser Funkordnung.

§ 11 Schlussbestimmungen

Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die unwirksamen oder unwirksam gewordenen Bestimmungen sollen dann durch solche Bestimmungen ersetzt werden, die dem wirtschaftlichen Interesse beider Parteien möglichst nahe kommen.

§ 12 Gerichtsstand

Erfüllungsort ist der Sitz der Gesellschaft. Gerichtsstand ist Berlin.