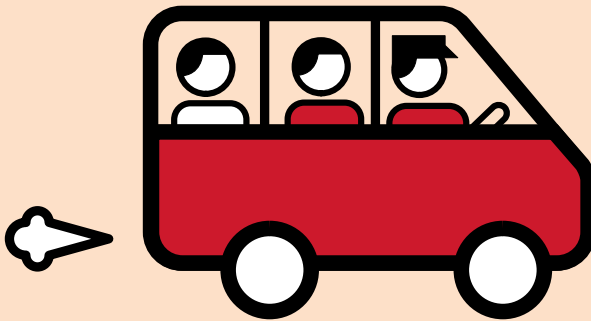




Valys

Op stap met Valys

Vervoer buiten uw regio



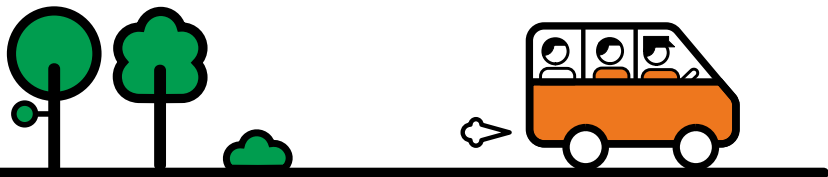
Bewaar dit boekje goed.
Hierin staat belangrijke
informatie over Valys.

Welkom bij Valys

Valys is er voor sociaal-recreatieve reizen buiten uw regio. U kunt Valys gebruiken als u verder reist dan 25 kilometers vanaf uw woonadres. Met Valys komt u waar u met het lokale of regionale vervoerssysteem niet kunt komen. Voor een bezoek aan familie, vrienden of een fijn dagje op stap met de kleinkinderen.

In dit handige informatieboekje vindt u alle belangrijke informatie over Valys. Zo leest u hoe u van Valys gebruik kunt maken en welke reismogelijkheden u heeft met Valys.

Wij wensen u alvast veel reisplezier!



Inhoud

Klant worden van Valys	<i>pagina 3</i>
De verschillende reismogelijkheden: Valys Basis, Valys Begeleid & Valys Vrij	<i>pagina 6</i>
Op stap met Valys	<i>pagina 13</i>
Veelgestelde vragen	<i>pagina 19</i>

Alle prijzen en voorwaarden in dit informatieboekje gelden onder voorbehoud van wijzigingen en eventuele zet- en drukfouten.



Klant worden van Valys

Om van Valys gebruik te kunnen maken, heeft u een Valyspas nodig. Hieronder leest u wanneer u in aanmerking komt voor een Valyspas en hoe u deze aanvraagt.

Wanneer kom ik in aanmerking voor een Valyspas?

U komt in aanmerking voor een pas als u één van de volgende documenten heeft:

- een bewijs van de gemeente dat u recht heeft op Wmo-vervoer;
- een bewijs van de gemeente dat u recht heeft op een Wmo-rolstoel of scootmobiel;
- een gehandicaptenparkeerkaart van de gemeente;
- een begeleiderskaart van het Openbaar vervoer;
- een verklaring van, of namens, uw gemeente dat ondanks dat u niet beschikt over bovenstaande documenten er wel een noodzaak voor bovenregionaal vervoer bestaat. In deze verklaring dient uw mobiliteitsbeperking te worden onderschreven door de gemeente en dient uw gemeente te verklaren om welke reden u niet in aanmerking komt voor de overige bewijsdocumenten.

Voor meer informatie over het verkrijgen van deze documenten kunt u contact opnemen met het Wmo-loket van uw gemeente.

Digitale pasaanvraag



1. Ga naar www.pasaanvraag.nl en vul de gevraagde gegevens in.



2. Uw aanvraag bevat een kopie legitimatie, recente pasfoto en kopie van het bewijsdocument.



3. Verstuur de aanvraag. Deze komt dan direct bij ons binnen.



4. Uw aanvraag wordt gecontroleerd en beoordeeld. Bij een onvolledige aanvraag of overige vragen nemen wij contact met u op.



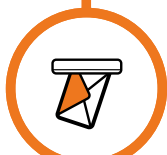
5. U ontvangt een bericht van toewijzing of afwijzing. Als de aanvraag compleet is en aan de voorwaarden voldoet ontvangt u de Valyspas.

Doorlooptijd:
ongeveer 8 werkdagen

Papieren pasaanvraag



1. Vraag het aanvraagformulier aan op www.valys.nl/aanvraagformulier of telefonisch via 0900-9630. U ontvangt het aanvraagformulier binnen enkele dagen.



2. Vul de gevraagde gegevens in op het formulier.



3. Uw aanvraag bevat een kopie legitimatie, recente pasfoto en kopie van het bewijsdocument.



4. Verstuur het formulier.



5. Uw aanvraag wordt gecontroleerd en beoordeeld. Bij een onvolledige aanvraag of overige vragen nemen wij contact met u op.



6. U ontvangt een bericht van toewijzing of afwijzing. Als de aanvraag compleet is en aan de voorwaarden voldoet ontvangt u de Valyspas.

Doorlooptijd:
ongeveer 15 werkdagen

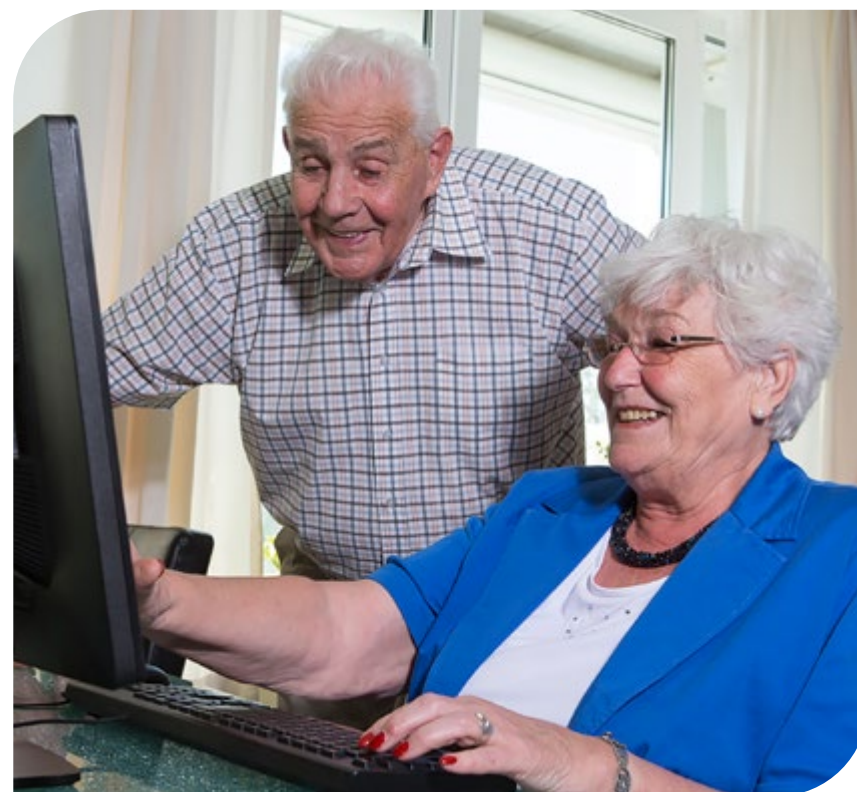
Hoe vraag ik de Valyspas aan?

U kunt de Valyspas op de volgende manieren aanvragen:

- www.pasaanvraag.nl
Dit is de makkelijkste en snelste manier.
- Vraag het papieren aanvraagformulier aan op www.valys.nl/aanvraagformulier of telefonisch via 0900-9630.

De Valyspas

De Valyspas kost eenmalig € 6,80 en is onbeperkt geldig. Als u uw Valyspas bent kwijtgeraakt, kunt u contact opnemen met de klantenservice van Valys via het contactformulier op Valys.nl of via 0900-9630. U krijgt dan binnen twee weken een vervangende Valyspas opgestuurd, waarvoor opnieuw € 6,80 in rekening wordt gebracht.





**Valys: reizen met taxi
en openbaar vervoer**

De verschillende reismogelijkheden van Valys

Valys biedt u meerdere reismogelijkheden: Valys Basis, Valys Begeleid en Valys Vrij.

Valys Basis

Met Valys Basis reist u landelijk van deur tot deur met de taxi. U wordt op het afgesproken vertrekadres opgehaald en op het afgesproken aankomstadres afgezet. Het kan voorkomen dat u de taxi deelt met andere reizigers. De taxi kan vanaf vijftien minuten voor tot vijftien minuten na het afgesproken tijdstip bij u arriveren. Alle reiskilometers van de Valys Basis reis gaan van uw Persoonlijk Kilometerbudget (PKB) af.

Hoe werkt Valys Basis?

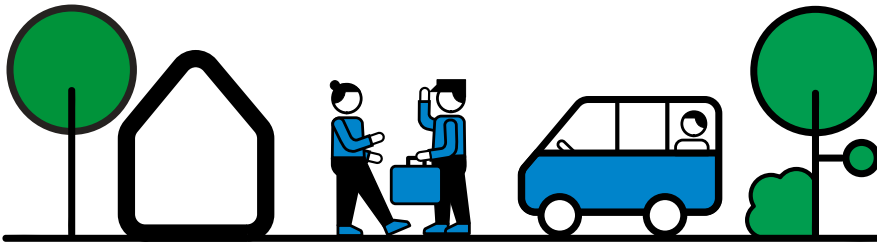


U wordt thuis door de taxi opgehaald.

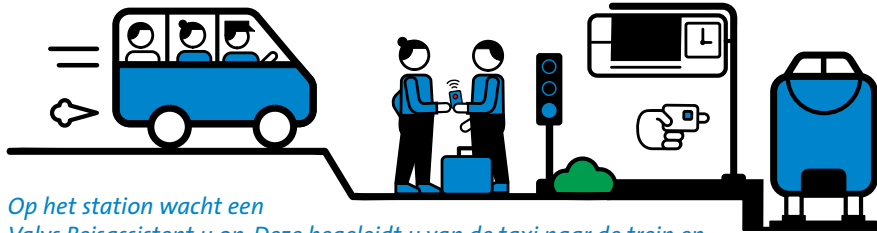


De taxi brengt u naar uw gewenste eindbestemming.

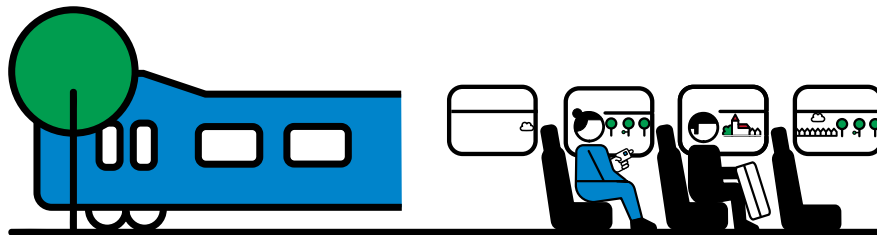
Hoe werkt Valys Begeleid?



U wordt thuis door de taxi opgehaald en naar het station gebracht.



Op het station wacht een Valys Reisassistent u op. Deze begeleidt u van de taxi naar de trein en regelt uw vervoersbewijs.



In de trein kunt u genieten van de reis. Indien u tijdens de reis vragen heeft, kunt u via het Valys Reismaatje direct contact opnemen met Valys.



U wordt op het eindstation opgewacht door een Valys Reisassistent, die u van de trein naar de taxi begeleidt. Deze taxi brengt u naar uw eindbestemming.

Valys Begeleid

Wilt u langere reizen maken en vaker op stap met Valys? Dan is uw PKB al snel niet toereikend als u gebruik maakt van Valys Basis. Valys Begeleid en Valys Vrij is vervoer per taxi én openbaar vervoer, waarbij de kilometers in het openbaar vervoer niet van uw PKB afgaan.

Hoe werkt Valys Begeleid?

1. U wordt thuis door de taxi opgehaald en naar het station gebracht.
2. Op het station staat een Valys Reisassistent op u te wachten. Deze begeleidt u van de taxi naar het perron waar uw trein zal vertrekken.
3. Bij Valys Begeleid krijgt u van de Valys Reisassistent een vervoersbewijs. De Valys Reisassistent overhandigt u het Valys Reismaatje. Dit is een soort telefoon waarmee altijd bekend is waar u bent en waarmee u Valys altijd kunt bereiken als u hulp nodig heeft.
4. In de trein kunt u genieten van de reis. Indien u tijdens de reis vragen heeft, kunt u via het Valys Reismaatje direct contact opnemen met Valys.
5. Moet u tijdens de reis overstappen? Dan staat er op het overstapstation opnieuw een Valys Reisassistent klaar.
6. U wordt op het eindstation opgewacht door een Valys Reisassistent, die u van de trein naar de taxi begeleidt. Deze taxi brengt u naar uw eindbestemming.

U kunt op meer dan 100 treinstations gebruik maken van Valys Begeleid.

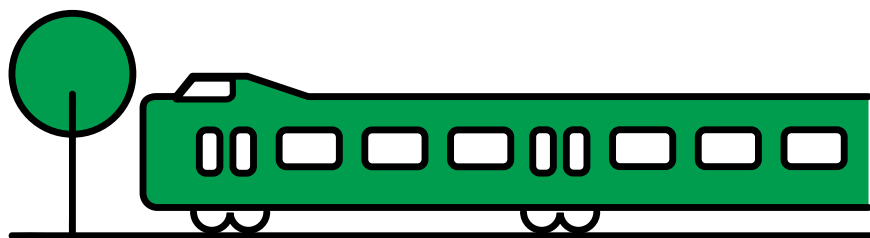
Hoe werkt Valys Vrij?



U wordt thuis door de taxi opgehaald en naar het station gebracht.



Op het station loopt u zelf naar het perron met uw vervoersbewijs.



*U geniet van uw reis met taxi én openbaar vervoer.
Hierbij kunt u altijd rekenen op ondersteuning van Valys.*



Op het eindstation loopt u naar uw taxi. Deze taxi brengt u naar uw eindbestemming.

Valys Vrij

Bij Valys Vrij reist u ook van deur tot deur met taxi en openbaar vervoer, maar dan zonder begeleiding van Valys Reisassistenten. U wordt op uw vertrekadres door de taxi opgehaald en naar een treinstation gebracht. U kunt op ieder treinstation in Nederland gebruik maken van Valys Vrij. In het openbaar vervoer maakt u gebruik van uw eigen vervoersbewijs. Op uw eindstation staat een taxi klaar die u naar uw eindbestemming brengt. Met Valys Vrij reist u zelfstandig, waarbij u altijd kunt rekenen op de ondersteuning van Valys.



Valys Ambassadeur

Vindt u het fijn dat er in het openbaar vervoer iemand met u meereist als u gebruik maakt van Valys Begeleid of Valys Vrij? Vraag bij de boeking dan naar de Valys Ambassadeur die met u meereist. U mag zes keer gebruik maken van de Valys Ambassadeur. Deze service is gratis en dient 48 uur van tevoren gereserveerd te worden.

Persoonlijk Kilometerbudget

Ieder jaar krijgt u een Persoonlijk Kilometerbudget (PKB), waarmee u voor een gereduceerd tarief kunt reizen. De hoogte van het PKB wordt jaarlijks vastgesteld door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en aan het eind van het jaar bekend gemaakt voor het daaropvolgende jaar. Ongebruikte kilometers kunnen niet worden meegenomen naar het nieuwe jaar. In 2020 is het Standaard PKB vastgesteld op 700 kilometer en het Hoog PKB op 2.350 kilometer. Binnen uw PKB reist u voor € 0,20 per kilometer. Als uw PKB op is kunt u blijven reizen met Valys, u betaalt dan wel het commercieel tarief van € 1,30 per kilometer.

Iedere Valyspashouder krijgt het Standaard PKB. Indien u een zeer ernstige mobiliteitsbeperking heeft, geen gebruik kunt maken van het openbaar vervoer en geen andere reismogelijkheden heeft kunt u in aanmerking komen voor een Hoog PKB. Kijk voor meer informatie over het Hoog PKB op www.hoogpkb.nl. In het jaar waarin u uw Valyspas ontvangt, wordt de hoogte van het PKB vastgesteld aan de hand van de maand waarin u Valyspashouder wordt. U ontvangt voor iedere maand van dit jaar 1/12^e deel van het PKB. Vanzelfsprekend ontvangt u met ingang van het daaropvolgende jaar jaarlijks het volledige PKB.

Persoonlijk Kilometerbudget

Maand van lidmaatschap	Hoogte Standaard PKB eerste jaar	Hoogte Hoog PKB eerste jaar
Januari	700	2.350
Februari	642	2.154
Maart	583	1.958
April	525	1.763
Mei	467	1.567
Juni	408	1.371
Juli	350	1.175
Augustus	292	979
September	233	783
Oktober	175	588
November	117	392
December	58	196

Op stap met Valys

In dit boekje nemen wij u mee op reis met Valys. In vier stappen doorlopen wij met u een Valysreis:



1. **Boek een reis**



2. **Rondom het vertrek**



3. **Uw reis**



4. **Na uw reis**



1. **Boek een reis**

U kunt uw Valysreis zeven dagen per week, 24 uur per dag, boeken via uw persoonlijke pagina op www.valys.nl. U kunt uw reis ook telefonisch boeken. Dit kan zeven dagen per week tussen 6.00 uur 's ochtends en 1.00 uur 's nachts op telefoonnummer 0900-9630.

Bij het boeken van een reis hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- Uw Valyspasnummer en geboortedatum.
- De gewenste vertrekdag en het gewenste tijdstip van vertrek.
- De adresgegevens van het vertrekpunt en de eindbestemming van uw reis.
- Het aantal reisgenoten (eventueel één begeleider en nog maximaal twee meereizenden).
- Eventuele (hand) bagage.
- Eventueel gebruik van hulpmiddelen, zoals een rolstoel of scootmobiel.
- Een telefoonnummer waarop u bereikbaar bent voor het geval de taxichauffeur u niet kan vinden.
- Of u vlak voor vertrek gebeld wilt worden, als de taxi er bijna is.

Als u geboekt heeft, weet u:

- hoe hoog uw persoonlijk kilometerbudget was en hoeveel kilometers u na uw reis nog over heeft;
- wat de kosten van de reis zijn.

Tip:

Bestel uw reis zo vroeg mogelijk, dan kunnen wij een zo goed mogelijke planning maken en verloopt uw reis zo soepel mogelijk. Is uw e-mailadres bij ons bekend? Dan ontvangt u uw reisbevestiging direct na de boeking per e-mail.

Let op:

- *Valys Begeleid dient u uiterlijk de dag voor vertrek, vóór 21.00 uur te reserveren.*
- *Indien u na 21.00 uur een rit boekt voor de volgende dag of na 21.00 uur een rit wijzigt die de volgende dag plaatsvindt, worden daarvoor € 3,- reserverings- of wijzigingskosten berekend.*
- **Huwelijk, sollicitatie of uitvaart**
Soms wilt u zeker weten dat u ergens op tijd bent, voor een huwelijk, sollicitatie, begrafenis of crematie. Als u dit meldt dan zorgen wij dat u tijdig op uw bestemming aankomt. Deze reis met gegarandeerde aankomsttijd kan uitsluitend met Valys Basis geboekt worden. Voor Valys Begeleid en Valys Vrij geldt enkel een gegarandeerde aankomsttijd op het station.



2. Rondom het vertrek

Hou bij het plannen van uw reis rekening met enige speling. De taxi mag vanaf vijftien minuten voor tot vijftien minuten na de afgesproken ophaaltijd komen. Zorg daarom dat u vijftien minuten voor de afgesproken ophaaltijd klaar staat. Als u bij de boeking aangeeft hier prijs op te stellen belt de taxichauffeur u vlak voordat hij bij u arriveert.

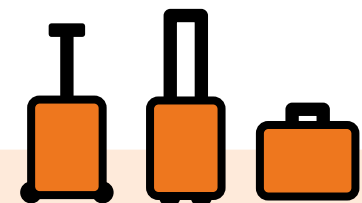


3. Uw reis

In de meeste gevallen zal de taxi tijdens uw reis ook nog andere personen meenemen. Het kan daarom voorkomen dat er al andere reizigers in de taxi zitten waarin u instapt, of dat de chauffeur onderweg nog andere passagiers ophaalt. Hierdoor kan en mag de reis maximaal anderhalf keer zo lang duren als een rechtstreekse rit. Uw reisafstand wordt echter bepaald aan de hand van de kortste route. U betaalt dus niets extra. Wilt u vroeg in de ochtend of aan het eind van de middag reizen, houd dan rekening met eventuele files.

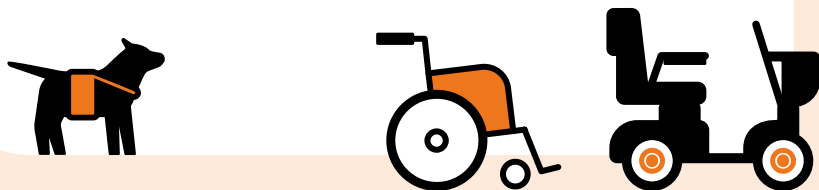
Bagage

Tijdens uw Valysreizen mag u bagage meenemen, maar aan de hoeveelheid is wel een beperking gesteld: maximaal twee stuks handbagage en een koffer. De handbagage kent een maximum formaat van 55 x 35 x 25 cm (lengte x breedte x hoogte). Voor een koffer geldt een maximum gewicht van 20 kilogram. Als u dat wenst, helpt de chauffeur u bij het in- en uitladen van uw bagage.



Hulpmiddelen

U mag een hulpmiddel meenemen in de taxi. Toegestane hulpmiddelen zijn bijvoorbeeld een scootmobiel, een niet-opvouwbare rolstoel, rollator, loopstok, opklapbare rolstoel en een zuurstoffles. U kunt ook kosteloos een SOHO-hond of blindengeleidenhond meenemen. Een klein huisdier dat u op uw schoot of in een mand kunt vervoeren mag ook mee. Als u een hulpmiddel wilt meenemen, dient u dit te melden bij het boeken van een reis. Dan zorgen wij ervoor dat de juiste taxi komt voorrijden.



Begeleiding en reisgenoten

U mag bij uw reizen met Valys gratis een begeleider meenemen. Daarnaast kunnen nog maximaal twee reisgenoten mee tegen betaling van hetzelfde gereduceerde tarief van € 0,20 per kilometer. Uw reisgenoten moeten wel op hetzelfde punt in- en uitstappen. Bij het boeken van een reis geeft u aan of, en zo ja, hoeveel reisgenoten u meeneemt. Als uw PKB op is, betaalt u het commerciële tarief van € 1,30 per kilometer. Het maakt daarbij niet uit of u alleen reist, met begeleider en/of met twee reisgenoten.



Reizen met een rolstoel, scootmobiel of andere hulpmiddelen

U mag per reis maximaal twee hulpmiddelen meenemen, zoals een rolstoel of scootmobiel. Ook uw meereizenden mogen twee hulpmiddelen meenemen mits dit in het voertuig past. Het is belangrijk dat u bij de boeking aangeeft hoeveel hulpmiddelen er mee gaan, zodat hier rekening mee kan worden gehouden. Doet u dit niet, dan bestaat het risico dat hulpmiddelen niet mee kunnen tijdens de reis. Vermeldt u bij de boeking alstublieft ook andere zaken waar wij rekening mee moeten houden, zoals visuele of auditieve beperkingen. Als u reist met een rolstoel of scootmobiel dan gelden de richtlijnen vanuit de Code VVR. Deze zijn opgesteld om er voor te zorgen dat iedereen een veilige reis heeft. De veiligste plaats in een voertuig is altijd een gewone vaste stoel. Als het voor u mogelijk is om de overstap naar een vaste stoel te maken dan kunt u hier het beste voor kiezen. Is deze overstap niet mogelijk en wilt u in uw rolstoel reizen dan moet de rolstoel veilig vastgezet kunnen worden. Een scootmobiel is niet geschikt als vervangende zitplaats. Als u met een scootmobiel reist, dan stapt u het voertuig in via de zijdeur. U neemt plaats op een gewone vaste stoel en de chauffeur zet de scootmobiel op handkracht in het voertuig. Het zelf in het voertuig rijden van de scootmobiel is gevaarlijk. De banden zijn te groot en de motor te sterk voor de beveiliging van de lift. Hierdoor is het risico dat u met uw scootmobiel van de lift afvalt groot en daarmee niet acceptabel.



4. Na uw reis

Aangekomen op uw bestemming helpt de chauffeur u bij het uitstappen en het uitladen van uw bagage en hulpmiddelen. U betaalt nooit in de taxi! De reiskosten voor u en uw eventuele reisgenoten worden automatisch afgeschreven van uw rekening. Bij het aanvragen van de Valyspas tekent u daarvoor eenmalig een doorlopende SEPA machtiging. U heeft er verder geen omkijken naar. U ontvangt maandelijks een overzicht van de door u gemaakte Valysreizen en het restant van uw PKB. Deze gegevens kunt u ook altijd nakijken in Mijn Valys. Heeft u naar aanleiding van uw reis een vraag, compliment, suggestie of klacht? Neemt u dan alstublieft contact met ons op. Dit kan via het contactformulier op onze website: www.valys.nl/contact, telefonisch via 0900-9630, via de chat op www.valys.nl of per brief aan Valys Klantenservice, Postbus 402, 2900 AK Capelle a/d IJssel.

Belangrijkste spelregels / Tips

- Een Valysreis moet van tevoren gereserveerd worden. U reserveert een reis online via www.valys.nl of telefonisch via 0900-9630.
- Reserveren is gratis als u de dag voor vertrek vóór 21.00 uur reserveert. Daarna is dit bij Valys Basis en Valys Vrij mogelijk tot één uur voor vertrek, maar kost dit € 3,- per reisreservering.
- Valys Begeleid dient u uiterlijk de dag voor vertrek vóór 21.00 uur te reserveren. Daarna is dit niet meer mogelijk, ook niet als er boekingskosten worden betaald.
- U kunt met Valys tussen 6.00 uur 's ochtends en 1.00 uur 's nachts reizen. U moet uiterlijk om 1.00 uur 's nachts op uw bestemming aankomen.
- Zorg bij het reserveren van uw reis voor enige speling. De taxi mag vijftien minuten voor tot vijftien minuten na de afgesproken ophaaltijd komen. In de meeste gevallen zal de taxi tijdens uw reis ook nog andere personen meenemen. Hierdoor kan en mag de reis maximaal anderhalf keer zo lang duren als een rechtstreekse reis. Uw reisafstand wordt echter bepaald aan de hand van de snelste route. U betaalt dus niets extra als uw taxi onderweg nog andere reizigers ophaalt. Wilt u vroeg in de ochtend of aan het eind van de middag reizen, houd dan rekening met eventuele files.
- U kunt een reis met gegarandeerde aankomsttijd reserveren voor een huwelijk, sollicitatie, begrafenis of crematie. Meldt u dit dan alstublieft bij uw reservering. Geef bij uw boeking aan hoe laat de ceremonie of afspraak begint en hoe laat u uiterlijk op de locatie moet zijn. De reis met gegarandeerde aankomsttijd kan uitsluitend met Valys Basis geboekt worden. Voor Valys Begeleid en Valys Vrij geldt enkel een gegarandeerde aankomsttijd op het station.



Veelgestelde vragen

Heeft u een vraag over reizen met Valys? Leest u de onderstaande veelgestelde vragen dan alstublieft goed door. De kans is groot dat u hierin het antwoord vindt op uw vraag. Staat uw vraag er niet bij? Neemt u dan contact op met onze klantenservice.

Vragen over de Valyspas

● Hoe vraag ik een Valyspas aan?

Digitaal via www.pasaanvraag.nl. Dit is de makkelijkste en snelste manier. U kunt ook een papieren aanvraagformulier aanvragen via <https://valys.nl/aanvraagformulier> of 0900-9630 en deze ingevuld en inclusief de gevraagde bijlagen aan ons retourneren.

● Hoe lang is mijn Valyspas geldig?

Uw Valyspas is onbeperkt geldig.

● Wat kost een Valyspas?

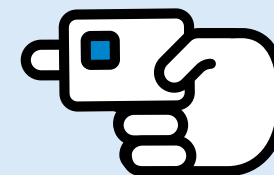
Een Valyspas kost eenmalig € 6,80.

● Waar moet de pasfoto op de Valyspas aan voldoen?

Uw Valyspas dient als identificatie- en vervoersbewijs tijdens uw Valysreis. Let op dat u een scherpe pasfoto gebruikt, waarop uw gezicht duidelijk herkenbaar is. Anders loopt u het risico niet te kunnen worden geïdentificeerd.

● Wat doe ik als ik mijn pas kwijt ben?

Als u uw Valyspas bent kwijtgeraakt, kunt u contact opnemen met de klantenservice via het contactformulier op www.valys.nl/contact of via telefoonnummer 0900-9630. Voor een vervangende Valyspas wordt opnieuw € 6,80 in rekening gebracht.



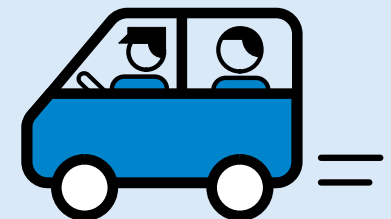
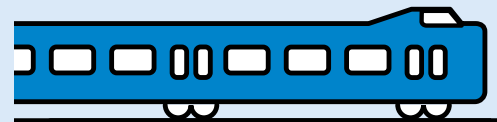
Vragen over het Persoonlijk Kilometerbudget (PKB)

- **Wat betaal ik per kilometer binnen mijn PKB?**
Binnen uw PKB betaalt u € 0,20 per kilometer.
- **Kan ik PKB bijkopen?**
Nee, dat is niet mogelijk. U kunt wel een aanvraag doen voor Hoog PKB.
- **Kan ik de kilometers van het PKB die ik niet heb gebruikt meenemen naar volgend jaar?**
Nee, dat is niet mogelijk. U ontvangt het volgende jaar een nieuw PKB.
- **Hoe kan ik langer met mijn PKB doen?**
Als u gebruik maakt van Valys Begeleid of Valys Vrij legt u het grootste gedeelte van uw reis per openbaar vervoer af. De kilometers die u met het openbaar vervoer reist gaan niet van uw PKB af. Hierdoor gaat uw PKB minder snel op en kunt u dus vaker reizen met Valys.
- **Mag ik reizen als mijn PKB op is?**
Ja dat mag. Als uw PKB op is reist u voor het commercieel tarief van € 1,30 per kilometer.
- **Wanneer kan ik een Hoog PKB aanvragen?**
Als u een zeer ernstige mobiliteitsbeperking heeft, geen gebruik kunt maken van het openbaar vervoer en geen andere reismogelijkheden heeft kunt u in aanmerking komen voor een Hoog PKB. Kijk voor informatie op www.hoogpkb.nl of bel met 030-5112535.

Vragen over het boeken, wijzigen of annuleren van een reis

- **Hoe boek, wijzig of annuleer ik een reis?**
Online via *Mijn Valys* op www.valys.nl of telefonisch via 0900-9630.
- **Mag ik een reis boeken naar het buitenland?**
Nee, dit is niet mogelijk. Valys is alleen bestemd voor reizen binnen Nederland inclusief de waddeneilanden.

- **Mag ik een reis boeken naar het ziekenhuis?**
Valys is sociaal-recreatief vervoer. U kunt met Valys op bezoek bij familie of vrienden in een ziekenhuis buiten uw regio. Valys is niet bedoeld voor ziekenvervoer en vervoer naar uw afspraak in het ziekenhuis.
- **Hoelang van tevoren kan ik een reis boeken?**
Wij adviseren u om uw reis minimaal één dag van tevoren te boeken. Als u uiterlijk de dag voor vertrek vóór 21.00 uur een taxi reserveert zijn er geen reserveringskosten. Daarna kost het € 3,- per reisreservering. U kunt Valys Basis en Valys Vrij boeken tot één uur voor vertrek. Valys Begeleid dient u uiterlijk de dag voor vertrek, vóór 21.00 uur te reserveren. Wilt u reizen tijdens de feestdagen? Boek zowel uw heen- als uw terugreis zo ver mogelijk van tevoren.
- **Kan ik mijn geboekte reis wijzigen?**
U kunt uw reis zonder extra kosten wijzigen tot 21.00 uur de dag voor vertrek. Met Valys Basis en Vrij kunt u tot één uur voor vertrek uw reis wijzigen. U betaalt dan € 3,- wijzigingskosten. Valys Begeleid kunt u na 21.00 uur de dag voor vertrek niet meer wijzigen. Annuleren kan wel, tot één uur voor aanvang van de reis.
- **Kan ik mijn geboekte reis annuleren?**
U kunt uw reis tot één uur voor vertrek annuleren. Daaraan zijn geen kosten verbonden. Als een reis binnen een uur voor de gewenste vertrektijd wordt geannuleerd, moet u rekening houden met administratiekosten. Als u de reservering binnen een uur vóór de gewenste vertrektijd wijzigt, is er sprake van een nieuwe boeking. In dat geval duurt het minimaal een uur voor een nieuwe taxi kan komen voorrijden.



Vragen over de reis

- **Is er een minimale en maximale reisafstand met Valys?**

De minimale reisafstand met Valys is 25 kilometer. Er geldt geen maximum.

- **Wanneer kan ik reizen met Valys?**

U kunt met Valys tussen 6.00 uur 's ochtends en 1.00 uur 's nachts reizen. Uw reis mag niet na 1.00 uur 's nachts eindigen. U moet voor dit tijdstip op uw bestemming aankomen.

- **Wat als de taxi niet op tijd komt?**

De taxi mag vijftien minuten voor tot vijftien minuten na de afgesproken ophaaltijd komen. Het kan door omstandigheden gebeuren dat de taxi later dan vijftien minuten na de afgesproken ophaaltijd arriveert. In de meeste gevallen wordt u hiervan op de hoogte gehouden, zodat u hier rekening mee kunt houden. U kunt ook altijd contact opnemen met Valys op telefoonnummer 0900-9630. Indien de taxi een half uur later dan de toegestane marge van vijftien minuten verschijnt, dan geldt de compensatieregeling van Valys. In dat geval hoeft u de reis niet te betalen en worden er geen kilometers van uw budget afgeschreven.

- **Wat als ik mijn taxi heb gemist?**

Als de taxichauffeur u niet kan vinden, dan neemt hij contact op met Valys. Wij proberen contact met u op te nemen, zodat wij kunnen doorgeven waar de taxi op u wacht. Lukt dit niet, dan moet de taxichauffeur door met andere ritten en wordt uw reis kosteloos geannuleerd. Heeft u alsnog een taxi nodig, dan kunt u een nieuwe boeking maken.

- **Mag de taxi ook andere reizigers meenemen?**

Ja, Valys is gecombineerd vervoer. Als dit zo uitkomt dan kan de taxi ook andere reizigers meenemen.



- **Mag ik iemand meenemen?**

U kunt één begeleider gratis meenemen. Daarnaast kunt u nog maximaal twee reisgenoten meenemen, waarvoor wel betaald moet worden. U betaalt voor elke reisgenoot het gereduceerde tarief van € 0,20 per kilometer. Reisgenoten dienen wel allemaal op hetzelfde punt in- en uit te stappen. U dient aan te geven hoeveel reisgenoten u meeneemt op het moment dat u uw reis boekt.

- **Mag ik een dier meenemen?**

Het is toegestaan om een SOHO- of hulphond mee te nemen. Daarnaast is het toegestaan om kleine huisdieren, die op schoot of in een mandje kunnen zitten, mee te nemen. Grotere huisdieren zijn niet toegestaan. Het is belangrijk om bij de boeking aan te geven dat u een dier meeneemt tijdens uw reis.

- **Mag ik bagage en hulpmiddelen meenemen?**

U mag maximaal twee hulpmiddelen meenemen, zoals een scootmobiel, een niet-opvouwbare rolstoel of een rollator. Daarnaast mag u ook twee stuks handbagage en één koffer meenemen. De handbagage kent een maximum formaat van 55 x 35 x 25 cm (lengte x breedte x hoogte). Voor een koffer geldt een maximum gewicht van 20 kilogram. Ook uw reisgenoten mogen twee hulpmiddelen meenemen, zolang de hulpmiddelen in één voertuig passen. U dient dit alles bij het boeken van uw reis aan te geven.

- **Ik moet op een bepaalde tijd ergens zijn. Kan Valys dat garanderen?**

Als u op een bepaald tijdstip ergens moet zijn voor een huwelijk, sollicitatie, begrafenis of crematie, dan kunt u een reis met gegarandeerde aankomsttijd boeken. U dient dit bij het boeken van uw reis aan te geven. Wij zorgen dan dat u op tijd aankomt. Let op! Deze reis met gegarandeerde aankomsttijd kunt u alleen met Valys Basis boeken. Voor Valys Begeleid en Valys Vrij geldt enkel een gegarandeerde aankomsttijd op het station.

- **Maak ik aanspraak op bijzondere indicaties, bijvoorbeeld voorin zitten?**

Nee, maar als u uw wensen bij de boeking (minimaal twee dagen van tevoren) doorgeeft proberen wij hier zoveel mogelijk aan te voldoen.

Vragen over digitale mogelijkheden van Valys



- **Hoe kan ik gebruik maken van Mijn Valys?**

Wanneer u voor het eerst gebruikt maakt van Mijn Valys dan dient u zich te registreren. Ga naar www.valys.nl en klik op de knop Mijn Valys. Op deze pagina kunt u zich registreren. Als u zich heeft geregistreerd kunt u inloggen met uw e-mailadres en wachtwoord.

- **Wat doe ik als de website niet goed lijkt te werken?**

We adviseren u om Mijn Valys te gebruiken op de nieuwste versie van Internet Explorer, Google Chrome of Safari. Uiteraard staat onze klantenservice klaar om uw vragen te beantwoorden.

- **Wat doe ik als ik mijn wachtwoord ben vergeten?**

U kiest bij inloggen voor de link 'wachtwoord vergeten', deze staat onder de mogelijkheid waar u inlogt. U ontvangt dan een e-mail om uw wachtwoord te resetten.

Vragen over de facturatie

- **Hoe betaal ik de reis?**

De reiskosten voor u en uw reisgenoten worden automatisch afgeschreven van uw rekening. U betaalt niet in de taxi.

- **Wanneer worden de kosten van de Valyspas en de reizen afgeschreven?**

De kosten worden 14 dagen na factuurdatum automatisch afgeschreven. De factuurdatum voor de Valyspaskosten is de 1^e van de opvolgende maand; de reiskosten de 10^e.

- **Krijg ik een factuur?**

Op de factuurdatum ontvangt u uw factuur per e-mail. Zo niet, dan ontvangt u deze binnen één week per post.

- **Wat als de automatische incasso is mislukt?**

Het kan voorkomen dat de automatische incasso mislukt. U ontvangt hierover bericht per post. U bent vervolgens zelf verantwoordelijk voor het overmaken van het openstaande bedrag.

Vragen over klachten

- **Hoe kan ik een klacht indienen?**

U kunt een klacht indienen via het online contactformulier op www.valys.nl/contact, telefonisch via 0900-9630 of per brief aan Valys Klantenservice, Postbus 402, 2900 AK Capelle aan den IJssel.

- **Waar vind ik de regels van Valys?**

De officiële regels van Valys staan beschreven in onze algemene voorwaarden en privacyverklaring. U vindt deze op www.valys.nl of kunt u telefonisch aanvragen via 0900-9630.

- **Wanneer krijg ik reactie op mijn klacht?**

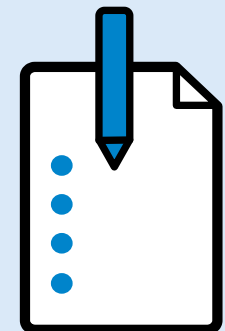
Klachten worden binnen vijf werkdagen behandeld. De afhandeling ontvangt u telefonisch, per e-mail of schriftelijk.

- **Wat is de compensatieregeling?**

Indien de taxi meer dan een half uur buiten de marges op vertrek- of reistijd aankomt, dan geldt de compensatieregeling. U hoeft de reis niet te betalen en er worden geen kilometers van uw PKB afgeschreven.

- **Wanneer geldt de compensatieregeling?**

De compensatieregeling geldt tijdens iedere Valysreis, behalve als er sprake is van een overmachtssituatie. U kunt hierbij denken aan weercodes van het KNMI.



Overige vragen

• Hoe neem ik contact op met Valys?

Via het contactformulier op www.valys.nl/contact, telefonisch via 0900-9630, via de chat op www.valys.nl of per brief aan Valys Klantenservice, Postbus 402, 2900 AK Capelle a/d IJssel.

• Wanneer is de klantenservice bereikbaar?

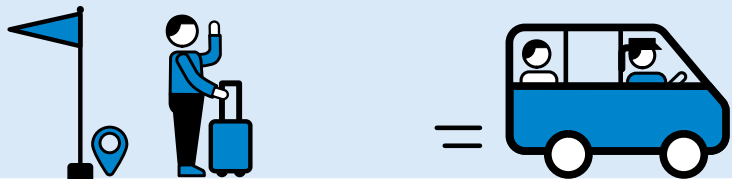
De klantenservice is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur op 0900-9630. U kunt ook chatten met onze klantenservice. Dit kan op werkdagen van 9.00 tot 20.00 via de chatfunctie op www.valys.nl.

• Hoe geef ik wijziging van mijn woonadres of andere persoonlijke gegevens door?

Via uw persoonlijke pagina of de chat op www.valys.nl of telefonisch op 0900-9630.

• Wat doet Valys met mijn e-mailadres?

Graag ontvangen wij uw persoonlijke e-mailadres om u frequenter op de hoogte te houden via de nieuwsbrief van Valys. Ook ontvangt u digitaal uw facturen en reisbevestigingen. Daarnaast kunt u zich met uw e-mailadres registreren voor Mijn Valys om direct inzicht te krijgen in uw facturen, reizen en gegevens.

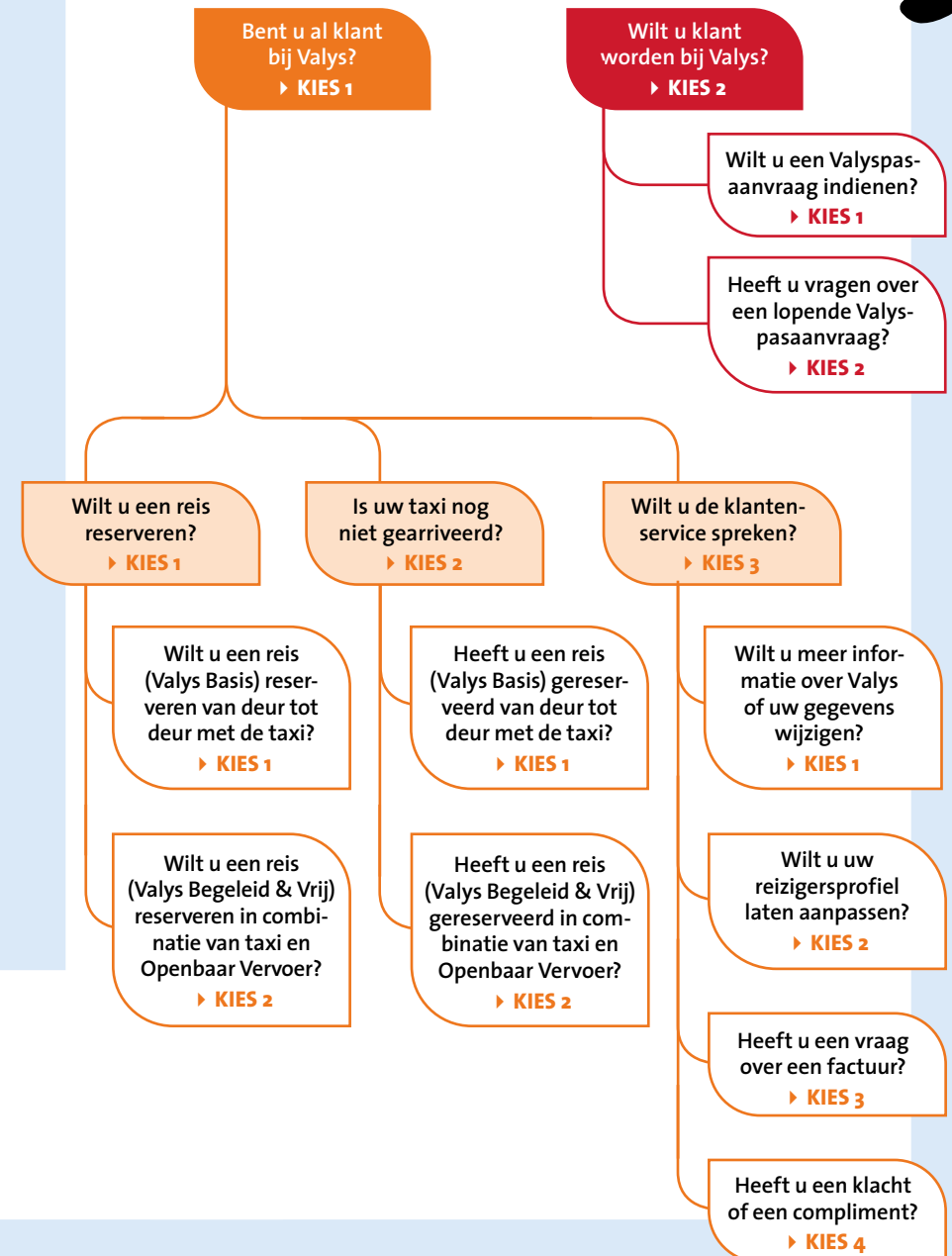


Hiernaast treft u het telefonische keuzemenu van Valys aan ▶

Om u goed te woord te kunnen staan, is er een keuzemenu ontwikkeld om u gelijk bij de juiste persoon uit te laten komen. Hierdoor hoeft u minder lang te wachten, niet doorverbonden te worden en kunnen we direct aan de slag.

Het telefonische keuzemenu van Valys 0900-9630

Welkom bij Valys!



Rit met Valys boeken?

- *Boek uw reis ruim van tevoren.*
- *Geef duidelijk aan of u 's ochtends of 's avonds wilt reizen.*
- *De spits in Nederland ligt tussen 07.30 en 10.00 uur en tussen 16.00 en 19.00 uur. Probeer zoveel mogelijk buiten deze tijden te reizen.*
- *Hou er rekening mee dat Valys gecombineerd vervoer is. Er zit speling in zowel de vertrek- als reistijd.*
- *Het is mogelijk om bij Valys met een groep te reizen. Meld dit bij uw reservering.*
- *Deel uw persoonlijke wensen tijdens de reservering. De boekingsmedewerker geeft u meer uitleg.*
- *Wilt u leren hoe u digitaal kunt reserveren? Vraag hulp aan onze klantenservice.*
- *Graag ontvangen wij uw e-mailadres om u op de hoogte te houden met de nieuwsbrief van Valys en om uw facturen en reisoverzichten digitaal te versturen.*



Valys

Alle prijzen en voorwaarden in dit informatieboekje gelden onder voorbehoud van wijzigingen en eventuele zet- en drukfouten.

www.valys.nl
0900-9630

Valys wordt uitgevoerd door Transvision B.V. in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.