

TAXI MANAGEMENT TERMS OF USE

Version 2.1



INDHOLD

| | |
|---|----|
| 1. Baggrund og formål..... | 3 |
| 2. Definitioner..... | 3 |
| 3. Taxi Management Systemet..... | 4 |
| 4. Selskaberne..... | 5 |
| 5. Gebyr..... | 6 |
| 6. Bonus..... | 6 |
| 7. Samarbejde..... | 7 |
| 8. Oplysninger og Dokumentation..... | 8 |
| 9. Gyldighedsperiode, opsigelse og ændring..... | 8 |
| 10. Offentlighed..... | 8 |
| 11. Konkurs..... | 9 |
| 12. Værneting og lovvalg..... | 9 |
| 13. Bilagsfortegnelse..... | 9 |
| Bilag 1: Fordeling af ture..... | 10 |
| Bilag 2: Servicekoncept..... | 12 |
| Bilag 3: Anvendelse af systemet..... | 15 |

1. BAGGRUND OG FORMÅL

- 1.1. CPH ønsker som operatør af Københavns Lufthavn at sikre et højt serviceniveau i alle Taxier, som optager passagerer fra taxiholdepladserne i lufthavnen.
- 1.2. For at sikre ordentlige og effektive forhold omkring taxikørsel i Lufthavnen har CPH etableret et Taxi Management System og udstedt disse Terms of Use gældende for taxikørsel fra Lufthavnen hele døgnet, alle årets dage.
- 1.3. Ethvert kørselskontor med tilladelse iht. lov nr. 1538 af 19. december 2017 "Taxiloven" og bestillingskontorer med gyldig tilladelse iht. lovbe-
lovsbekg. nr. 103 2013 om taxikørsel kan tilslutte sig disse Terms of Use, hvorefter vognmænd og chauffører, som er tilknyttet kørselskontoret /bestillingskontoret, er berettiget til at optage passagerer fra optagezonerne ved Hotel Clarion og Terminal 3 i Lufthavnen såfremt de overholder bestemmelserne i disse Terms of Use
- 1.4. For bestillingskontorer gælder, at kun bestillingskontorer og tilsluttede taxier i Region Hovedstanden kan være tilsluttet ordningen.

2. DEFINITIONER

- 2.1. Følgende definitioner er gældende for disse Terms of Use og bilag 1-3:

Chauffører: Chauffører som har et gyldigt chaufførkort, i medfør af § 7 i lov nr. 1538 af 19. december 2017 "Taxiloven" eller førekort. Jf. § 36 stk. 3 i samme lov, og som er tilknyttet et kørselskontor eller et bestillingskontor.

CPH: Københavns Lufthavne A/S.

Grøn taxi: En taxi som anvender alternative drivmidler, herunder hybridbiler, gas, brint og el-biler.

KTU: Kundetilfredshedsundersøgelse.

Lufthavnen: Københavns Lufthavn (både afspærret og ikke-afspærret område).

Part: Selskaberne og CPH.

Reglerne: Alle offentligretlige og privatretlige regler vedrørende Lufthavnen og taxi-kørsel, herunder lov nr. 1538 af 19. december 2017 "Taxiloven" og bekendtgørelser udstedt i medfør af denne, regler om miljø- og energikrav til Taxier, tomgangsregulativ for Københavns Lufthavn og for Tårnby Kommune samt disse Terms of Use.

Selskabet eller Selskaberne: Alle kørselskontorer med tilladelse iht. § 5 i "Taxiloven" og bestillingskontorer med gyldig tilladelse iht. lovbe-
lovsbekg. nr. 103 2013 om taxikørsel, og som har tilsluttet sig disse Terms of Use.

Servicekoncept: De servicekrav der stilles til taxi-kørsel fra Lufthavnen. Servicekonceptet er nærmere beskrevet i bilag 2.

Taxi: Et køretøj indrettet i overensstemmelse med Reglerne og som er tilmeldt kørsel fra Lufthavnen af et Selskab.

Taxi Management System (eller "TMS"): Et af CPH etableret adgangskontrolsystem for Taxier baseret på et Brobizz-koncept.

Vognmand: Indehaver af en eller flere tilladelser til erhvervs-mæssig persontransport iht. § 3 i Taxiloven, og som er tilknyttet et kørselskontor eller eller iht. lovsbekg. nr. 103 2013 om taxikørsel og tilknyttet et bestillingskontor.

3. TAXI MANAGEMENT SYSTEMET

3.1. Taxi Management System

CPH driver et Taxi Management System. Via Taxi Management Systemet etablerer CPH adgangskontrol med bomme, brobizz, Chauffør-ID og automatisk nummerplade-genkendelse (ANPR). Nummerplade-genkendelse anvendes alene til identifikation af taxier i forbindelse med optag eller afsætning ved:

Taxidepot (P12)
Terminal 2
Terminal 3
Hotel Clarion

Via Taxi Management Systemet stiller CPH et prognoseværktøj til rådighed for Selskaberne og et elektronisk reguleret taxidepot, som løbende skal sikre den efterspurgte taxikapacitet. Prognoseværktøjet formidler taxiefterspørgslen i Lufthavnen på basis af CPH's prognose for flytrafik for ankomende passagerer. Prognosen opdateres med real time observationer i systemet, og der tilkaldes vogne hvert 1,5 minut.

Anvendelsen af Taxi Management Systemet er nærmere beskrevet i bilag 3.

3.2. Administration og trafikledelseskorpset

CPH administrerer Taxi Management Systemet og leverer et trafikledelseskorpset. Trafikledelseskorpset varetager overvågningen af Taxi Management Systemet og sikrer håndhævelse af Reglerne og CPH's Servicekoncept.

Trafikledelseskorpset kan påtale overtrædelser af Reglerne, og sådanne påtaler rapporteres til det pågældende Selskab. Overtrædelser af CPH's Servicekoncept rapporteres ligeledes til Selskabet. Ved meget grove forseelser kan trafikledelseskorpset foretage politianmeldelse med kopi til det pågældende Selskab, ligesom CPH er berettiget til at indberette grove overtrædelser af Reglerne og / eller CPH's Servicekoncept til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens Klagenævn.

3.3. Tilkald af Taxi'er

CPH tilkalder via Taxi Management Systemet Taxier fra Selskaberne efter den i bilag 1 nærmere beskrevne metode (fordelingsnøglen).

Nytilkomne Selskaber indgår i fordelingen iht. bestemmelserne i bilag 1.

3.4. Afsætninger

Afsætning af passagerer kan ske ved Hotel Clarion, Terminal 2 eller Terminal 3 (øst) og forudsætter ikke tilmelding til CPH's Taxi Management System. Med mindre Taxier tilmeldt TMS sendes direkte til depotet via TMS, skal Taxier der har afsat passagerer straks forlade Lufthavnen. TMS prioriterer Taxier fra afsætning i Lufthavnen.

Det er ikke tilladt at optage passagerer fra afsætningszonerne.

Der er opsat Brobizz, kameraer og nummerpladegenkendelse ved de 3 afsætningszoner. Afsætning ved de 3 afsætningszoner registreres i TMS, jf. punkt 6.2 og bilag 3.

Svenske taxier afsætter også passagerer ved Hotel Clarion, Terminal 2 og Terminal 3 (øst). Svenske taxier må efterfølgende køre til optagezonen for svenske taxier på østsiden af Terminal 3, hvis der er plads, og vente på en tur tilbage til Sverige, jf. bilateral aftale mellem den danske og den svenske stat.

4. SELSKABERNE

4.1. Taxier

Selskabet er ansvarlig for at registrere enhver Taxi og Chauffør-ID på Chauffører, som leverer taxiservice i Lufthavnen i Taxi Management Systemet.

Selskabet er forpligtet til at oplyse Vognmænd og Chauffører om rettigheder og pligter ved taxikørsel i Lufthavnen, herunder særligt kravene i pkt. 4.2-4.5.

Selskabet skal sikre, at følgende data på de Taxier og Chauffører, der leverer taxiservices i Lufthavnen registreres og er opdaterede:

- Brobizz ID
- Registreringsnummer
- Bevillingsnummer
- Vogntype, passagerpladser, bagageplads, udstyr i Taxien (fx barnesæde, cykelstativ m.v.)
- Chauffør-ID
- Chaufførens gennemsnitlige KTU-score

4.2. Servicekrav

Selskabet skal sikre, at Vognmænd og Chauffører er bekendt med og efterlever Terms of Use og CPH's Servicekoncept. Selskabet skal sikre, at de Chauffører, som leverer taxiservices i Lufthavnen, har gennemført CPH's taxiservicetest jf. bilag 2.

Såfremt CPH meddeler Selskabet, at en Chauffør skal udelukkes fra at optage passagerer fra optagezonerne i Lufthavnen, er Selskabet forpligtet til at sikre, at denne Chauffør ikke bliver kaldt til Lufthavnen via TMS. Selskabet er desuden forpligtet til at oplyse den pågældende Chauffør om, at han er frataget retten til kørsel fra Lufthavnen.

4.3. Kapacitetskrav

Selskabet forpligter sig til at levere taxiservices i Lufthavnen hele døgnet, alle årets dage, således at alle passagerer i Lufthavnen kan serviceres, iht. den af CPH foretagne kapacitetsanalyse, som nærmere beskrevet i bilag 1.

Selskabet skal sikre, at de Taxier, der sendes til depotet, er sendt direkte fra en afsætning i Lufthavnen eller direkte fra en anden afsætning max 20 min. kørsel fra lufthavnen.

Selskabet er forpligtet til at sikre, at der ikke holder Taxier på Ellehammersvej, Gemmas Allé, Skyttehøj, Havnehytten og Kastrup havn eller i lokalområdet i øvrigt og venter på en plads i depotet. Modtager CPH en klage fra de nævnte områder, sender CPH en advarsel til Selskabet. Sker det igen, betaler selskabet en bod på 5.000 kr til TMS. Denne bod indgår i kommende års TMS regnskab, og reducerer den generelle takst for anvendelse af TMS, jf punkt 5.

4.4. Love, myndighedskrav mm.

Selskabet er ansvarlig for, at alle Reglerne overholdes.

Påbud og henstillinger fra offentlige myndigheder på grund af Selskabets virksomhed skal straks efterkommes og skal ikke påføre CPH noget ansvar eller nogen udgift. Overtrædelse af dette pkt. 4.4 anses som væsentlig misligholdelse.

4.5. Forsikring

Selskaberne og Vognmændene er forpligtede til at opretholde sædvanlig forsikringsdækning for den pågældendes virksomhed.

Forsikringsdækningen skal bl.a. omfatte erhvervsansvarsforsikring, og skal dække enhver skade på CPH's eller tredjemands ejendom og på personer, der færdes i Lufthavnen, som er opstået som følge af Selskabets virksomhed, herunder Chaufførers, Vognmænds eller Selskabets personales ansvarspådragende adfærd.

CPH kan stille krav om, at et Selskab og/eller en Vognmand dokumenterer tilstrækkelig dækning.

5. GEBYR

- 5.1.** For hver indkørsel til depotet betales et gebyr til dækning af CPH's omkostninger (investeringer og løbende driftsomkostninger) i forbindelse med Taxi Management Systemet. Gebyret registreres på hver enkelt taxi ved indkørsel til depotet.
- 5.2.** Gebyrerne faktureres månedsvis bagud til de respektive Selskaber, som hæfter for betalingen overfor CPH. Gebysatsen fastsættes med disse Terms of Use til 9,56 kr. excl. moms (11,95 kr incl moms).
- 5.3.** Gebyret reguleres årligt med virkning fra den 1. april.
- 5.4.** Følgende elementer er indeholdt i Taxi Management Service omkostningsbasen:
1. Operationscenter
 2. Reparation og vedligehold af bomssystem
 3. Drift og support af IT-system
 4. Abonnement til scanning af Brobizz
 5. TMS Trafikledelseskorp
 6. Administration og Revision
 7. Afskrivninger
 8. Renter
- 5.5.** Hvert år i februar måned foretager CPH's statsautoriserede revisor review af driftsregnskabet for det foregående år og afgiver erklæring iht. §§ 9-13 i bekendtgørelse nr. 1468 2017 om statsautoriserede og registrerede revisorers erklæringer. Regnskab og revisorerklæringen sendes til Trafik- og Byggestyrelsen til godkendelse samtidig med, at CPH's årsrapport indsendes til Erhvervsstyrelsen, iht. årsregnskabsloven.
- 5.6.** En gang om året inden den 15. marts afholder CPH konsultation med de til TMS tilmeldte Selskaber. På konsultationen fremlægges regnskab for det foregående år, budget for indeværende år og prognose for 3 års antal taxikørsler fra Lufthavnen.
- 5.7.** Såfremt der i et år ikke er balance mellem gebyrindbetalingerne og CPHs omkostninger reguleres gebysatsen i den følgende periode 1. april til 31. marts næste år.
- 5.8.** Der indføres pr. 1. september 2018 natbemanding fra kl. 23.00 til 07.15 i CPH relation til CPH's forpligtelse til at administrere Taxi Management Systemet og til at levere et trafikledelseskorp. Taksten pr. tur gennem TMS pålægges et gebyr jf. godkendt budget pålydende 0,23 kr. excl moms for den resterende del af 2018, og derefter jf. godkendt budget af 22. august 2018. Gebyrerne faktureres månedsvis bagud til de respektive selskaber, som hæfter for betalingen over for CPH.
- 5.9.** Meddelelse om gebysatsen for den kommende periode, 1. april til 31. marts bliver fremsendt til Selskaberne, som videredistribuerer til de tilknyttede Vognmænd og Chauffører.

6. BONUS

- 6.1.** For at skabe incitament til, at Taxier ankommer til Lufthavnen i takt med efterspørgslen, har CPH etableret en bonuspulje, der årligt udgør kr. 300.000 excl. moms, og som udløses hvert kvartal som beskrevet under pkt. 6.2.
- 6.2.** Hvis et Selskab for mindst 95 % af alle ture, som er tildelt Selskabet inden for et kvartal,
- (i) aftager de "billetter", som Selskabet er tildelt,
 - (ii) har højeste gennemsnitlige genbrugsprocent på taxier som laver en afsætning i lufthavnen
 - (iii) leverer Taxi inden for det angivne tidsinterval jf. bilag 3, punkt 2.3.

udløses en bonus på 75.000 kr. excl. moms. Såfremt flere Selskaber opfylder minimumsmålene i (i)-(iii), vægtes scoren 50/50 mellem hhv. procenttallet for opfyldelse af (i) og procenttallet for opfyldelse af (iii), hvorefter det Selskab, som har den højeste vægtede score, modtager den fulde bonus. Er der efter vægtingen lighed mellem flere

Selskaber, deles bonussen ligeligt mellem disse Selskaber.

Bonuspuljen for 2018 opgøres som den forholdsmæssige andel af de 300.000 kr. i forhold til ikrafttrædelsestidspunktet, jf. pkt. 9.1.

7. SAMARBEJDE

7.1. Samarbejde

Parterne skal samarbejde med henblik på opfyldelsen af forpligtelserne efter nærværende Terms of Use. Parterne skal afsætte de nødvendige og relevante ressourcer for at sikre den fornødne dialog og fremdrift og et for alle Parter optimalt Taxi Management System til afvikling af taxikørslen fra Lufthavnen.

7.2. TMS Chaufførråd

For at inddrage Chaufførerne i arbejdet med at gøre TMS til en fælles succes, nedsættes iht. særskilt aftale et Chaufførråd. Chaufførrådet samler input hos Chaufførerne med ønsker og ændringsforslag til TMS og mødes med CPH's TMS-drift efter nærmere aftale, dog mindst en gang om året. Udpegning af Chauffører sker efter nærmere aftale mellem Selskaberne og de tilknyttede Chauffører.

7.3. TMS Driftsråd

Der nedsættes et Driftsråd, som skal sikre løbende dialogen om driften af TMS. Fra CPH deltager TMS driftsleder og fra Selskaberne deltager drift- og kvalitetscheferne.

8. OPLYSNINGER OG DOKUMENTATION

- 8.1.** Hvert af Selskaberne skal efterkomme enhver lovlig anmodning fra CPH om udlevering af oplysninger og dokumentation, der er nødvendige eller hensigtsmæssige for, at CPH kan opfylde sine forpligtelser iht. Terms of Use.
- 8.2.** Tilsvarende gælder for et Selskabs anmodninger om oplysninger og dokumentation fra CPH, der er nødvendige for at Selskaberne kan opfylde deres forpligtelser
- 8.3.** Selskaberne forpligtiger sig til at udlevere data vedr. eksekvering af sanktioner på baggrund af rapporter i henhold til bilag 2.

9. GYLDIGHEDSPERIODE, OPSIGELSE OG ÆNDRING

9.1. Gyldighedsperiode

Disse Terms of Use version 2.1 træder i kraft 30. januar 2019, dog er punkt 5 i bilag 1 efter aftale med Selskaberne trådt i kraft 1. november 2018.

9.2. Opsigelse

CPH er berettiget til at opsig ordningen under nærværende Terms of Use med 12 (tolv) måneders varsel.

Selskaberne er hver især berettigede til at opsig samarbejdet med CPH med 12 (tolv) måneders varsel, med den virkning, at de til Selskabet knyttede vogne fra varslets udløb ikke længere kan optage passagerer fra optagezonerne i Københavns Lufthavn.

9.3. Ændringer

CPH er til enhver tid berettiget til, efter forudgående høring af Selskaberne, med et rimeligt varsel og, i det omfang dette er påkrævet, med Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens godkendelse, at foretage ændringer i disse Terms of Use.

9.4. Evaluering

CPH vil løbende evaluere Taxa Management Systemet, de involverede Parters håndtering og brug heraf, samt overholdelse af Terms of Use.

10. OFFENTLIGHED

10.1. Terms of Use

De gældende Terms of Use vil til enhver tid være at finde på CPH's hjemmeside, www.cph.dk, og vil være gældende fra den i dokumentet nævnte dato.

11. KONKURS

11.1. CPH kan ophæve samarbejdet med et Selskab med øjeblikkelig virkning, hvis Selskabet begæres konkurs, indleder rekonstruktion, der indtræder i insolvens eller likvidation.

11.2. Hvis konkursboet i medfør af konkursloven har ret til at indtræde i Selskabets samarbejde med CPH, skal konkursboet på CPH's skriftlige anmodning og uden ugrundet ophold give meddelelse om, hvorvidt det vil indtræde i samarbejdet iht. nærværende Terms og Use.

12. VÆRNETING OG LOVVALG

12.1. Disse Terms of Use er underlagt dansk ret.

12.2. Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med nærværende Terms of Use, skal søges bilagt i mindelighed ved forhandling mellem de relevante Parter. Forhandlingerne skal forestås af personer på ledelsesniveau med bemyndigelse til at indgå bindende forlig på Parternes vegne.

12.3. Såfremt Parterne ikke kan nå til enighed ved forhandling, skal tvisten søges bilagt ved mediation efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne

regler herom. Parterne har som minimum pligt til at deltage i det første møde, som mediator indkalder til.

12.4. Kan Parterne ikke nå til enighed ved hverken forhandling eller mediation, skal tvisten afgøres ved Københavns Byret. En Part skal uanset kravene om forudgående forhandling og mediation være berettiget til at indlede en retssag mod den anden Part, såfremt en udsættelse heraf forventes at føre til retsfortabelse, f.eks. på grund af forældelse.

13. BILAGSFORTEGNELSE

13.1. Bilag 1: Fordeling af ture

13.2. Bilag 2: Servicekoncept

13.3. Bilag 3: Brug af systemet

BILAG 1: FORDELING AF TURE

1. Taxi Management Systemet

Taxi Management Systemet er bygget op omkring en database med Selskaberne og dertil knyttede Taxier og chauffører med stamdata (registreringsnummer, bevillingsnummer, Chauffør ID, Chauffør KTU-score og Brobizz-nummer).

Selskabet er til enhver tid ansvarlig for at vedligeholde disse stamdata.

2. Prognoseberegning og tilkald af Taxier

Tilkald til Lufthavnen via Taxi Management Systemet sker på baggrund af Lufthavnens prognose for ankommende passagerer, sammenholdt med den aktuelle kapacitet i depotet og et tidsskema.

Systemets prognosemodul beregner behovet for taxier over en periode frem i tid (for eksempel for 15 minutter, 30 minutter, 45 minutter og 60 minutter). Tilkald af taxier sker på baggrund af denne prognose hvert 1,5 minut og sendes til Selskabet via en web-løsning. Løsningen kan tilgås manuelt via en webløsning eller automatisk via en API løsning.

Trafikledelseskorpset overvåger både elektronisk og fysisk den faktiske kapacitet i depotet og i optagezonen, og på den baggrund justeres det beregnede behov for Taxier løbende, f.eks. ved flyaflysninger eller forsinkelser.

3. Kapacitetsbehov

Eksisterende data fra TMS viser et kapacitetsbehov, fordelt således:

- Der er gennemsnitligt 2.416 taxiture fra Københavns Lufthavn pr. dag, (jf. CPH måling, 2016).
- Travleste time på travleste dag i 2016 medførte et behov for 287 taxikørsler fra Lufthavnen i den time (jf. tal registreret i TMS).
- Travleste time i 2016 medførte et behov for 306 taxikørsler fra Lufthavnen i den time (jf. tal registreret i TMS).
- Den travleste time på en gennemsnits dag forventes at være 220 taxikørsler fra Lufthavnen i den time.

- Den mindst travle periode for taxikørsel fra Lufthavnen er i tidsrummet kl 02-05.

Der er under normale forhold passagerer til taxikørsel hele døgnet alle årets dage.

4. Registrering og identifikation

Når en Taxi kører ind i depotet kobles registreringsnummer, chauffør-ID og Brobizz sammen, således at der opnås en entydig identifikation af Taxien.

5. Fordeling mellem selskaber

Med virkning fra den 1. august 2018 sker fordelingen af tilkald af Taxier blandt Selskaberne på baggrund af kapaciteten hos de tilmeldte selskaber (fordelingsnøglen). I opgørelse af fordelingsnøglen indgår:

- antal taxier, som Selskabets kørselskontor/bestillingskontor har tilmeldt TMS, som er godkendt til og registreret i CPH's Taxi Management Systemet.

Selskabet tilmelder kun taxier som forventeligt vil have minimum 6 ture fra lufthavnen over 3 på hinanden følgende måneder. Har en taxi ikke i en periode på 3 på hinanden følgende måneder haft 6 afsætninger i lufthavnen, udgår den pågældende taxi af fordelingsnøglen og kan derefter først indgå i fordelingsnøglen, når TMS systemet har registreret 6 ture fra lufthavnen i 3 på hinanden følgende måneder.

Når et Selskab tiltræder Terms og Use og tilmelder et antal vogne til Taxi Management Systemet, ændres fordelingsnøglen, så Selskabs kapacitet, jf. ovenfor, indgår i opgørelse af en ændret fordelingsnøgle og Selskabet opnår en forholdsmæssig andel af CPH's tilkald af Taxier.

Fordelingsnøglen reguleres pr. 1. februar og 1. maj, 1. august og 1. november. Et Selskabs ønske om at indtræde i TMS systemet, skal varsles skriftligt overfor CPH på taxi@cph.dk senest 3 måneder før datoen for næste regulering af fordelingsnøglen. Hvis et Selskab ikke siden sidste regulering har opnået at levere 95% af sine tilkald, reguleres Selskabets andel i fordelingsnøglen tilsvarende.

På anmodning fra mindst to Selskaber foretager CPH's statsautoriserede revisor review af fordelingen af tilkald blandt de tilmeldte Selskaber.

ikke ankommet til depotet inden 20 minutter fra tilkald, overgår tilkaldet ligeledes til Markedspladsen.

6. Selskabernes accept af tilkald

Ved tilkald af Taxier skal Selskabet inden for 9 minutter og 50 sekunder have accepteret tilkald og i TMS registreret hvilken Taxi der ankommer til depotet. Er registrering i TMS ikke sket inden for 9 minutter og 50 sekunder overgår tilkaldet til Markedspladsen. Er Taxien

BILAG 2: SERVICEKONCEPT

1. Baggrund

Både CPH og Selskaberne ønsker at højne servicen for passagerer, der benytter Taxi fra Københavns Lufthavn. Derfor er Servicekonceptet en vigtig del af Taxi Management 2.0.

Servicekonceptet opstiller en række servicekrav som Selskaber og Chauffører skal overholde.

Det er de enkelte Selskabers ansvar at indskærpe over for Chauffører og Vognmænd at både Regler, og CPH's Servicekrav skal efterleves.

2. Servicekrav

For at sikre et højt serviceniveau fastsættes en række krav til Chauffører, der leverer taxiservice i Lufthavnen:

2.1. Profilbeklædning

Chaufføren skal optræde præsentabel og velsoigneret og altid bære den profilbeklædning, der er anvist af det pågældende Selskab. Selskaberne informerer CPH om den til enhver tid gældende profilbeklædning for Selskabets Chauffører.

2.2. Taxier

Taxier skal være velholdte og rengjorte både ind- og udvendig.

2.3. Passagerservice

Chauffører skal behandle alle passagerer lige. Passagerer skal altid tilbydes hjælp til at anbringe bagage, kufferter mv. i bagagerummet.

3. Kontaktinformation

Passagerer skal let kunne komme i kontakt med Selskabet i tilfælde af glemte sager, behov for klage eller lignende. Kontaktinformationer skal fremgå af kvitteringen, som udleveres ved betaling for tur.

4. Evaluering og tilfredshedsmåling

Chaufførerne og deres service evalueres.

Selskaberne gennemfører passagertilfredsundersøgelser og stiller de beregnede gennemsnitlige tilfredshedsscore til rådighed for CPH ved dataudveksling.

For at sikre ensartede og sammenlignelige evalueringer af Chaufførerne fastsætter Selskaberne og CPH sammen på den årlige konsultation de spørgsmål, som passagererne bliver bedt om at besvare. Det er kun de aftalte spørgsmål der indgår i beregningen af Chaufførernes score, uanset om Selskaberne måtte vælge at stille tillægsspørgsmål.

Værdien af den beregnede gennemsnitsscore opgøres ultimo hvert kvartal med virkning for det følgende kvartal. Kvartalerne er jan, april, juli, og oktober kvartal.

En Chauffør skal have modtaget minimum 4 passagerbesvarelser i et kvartal for at kunne opnå en beregnet gennemsnitsscore for det følgende kvartal. Har en Chauffør ikke opnået min. 4 passagerbesvarelser i et kvartal og en beregnet gennemsnitlig score på min. 4,0, kan han ikke få adgang til Lufthavnens depot det følgende kvartal.

KTU-scoren registreres i stamdata under Chauffør-ID'et.

Selskabets samlede, gennemsnitlige KTU-score indgår i beregningen af bonusudbetalingen, jf. Terms of Use punkt 6.

I forbindelse med opstart i TMS og i tilfælde af aftalte ændringer i passagertilfredsundersøgelsen skal Selskabet kunne dokumentere, at KTU-scorer indsamles og beregnes korrekt.

Oplever CPH uregelmæssigheder med de indrapporterede gennemsnitlige KTU-score, skal Selskabet kunne dokumentere, hvordan scorer er indsamlet og beregnet. Selskabets kørsel i Lufthavnen kan i dette tilfælde suspenderes midlertidigt, indtil CPH har godkendt dokumentationen. Selskabets dokumentation skal foreligge senest 1 uge efter CPH's anmodning om dokumentation.

5. Efterlevelse af servicekonceptet

CPH indrapporterer manglende overholdelse af Regler og Servicekravene til Selskabet. CPH kan desuden indberette grove eller gentagne forseelser til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen. Selskaberne kvitterer for modtagelse af rapporten og eksekverer senest 3 dage efter modtagelsen sanktioner iht. det aftalte katalog. Er Selskabet uenig i rapporten, kan Selskabet sende en begrundet afvisning til CPH's TMS-drift.

Selskaberne forpligtiger sig til overfor CPH at kunne dokumentere eksekvering af gældende sanktioner.

| Forseelse nr.: | Adfærds Type | Modtager af Sanktion | Sanktions Længde |
|----------------|---|----------------------|---|
| 1 | Chauffør vil ikke hjælpe med bagage og/eller ryger i vogn | Chauffør | 1 MD |
| 2 | Chauffør overholder ikke tomgangsregulativ | Chauffør | 1 MD |
| 3 | Chaufføren opfylder ikke Reglerne angående profilbeklædning | Chauffør | 1 MD |
| 4 | Chaufføren tiltaler passageren eller andre på en upassende måde, herunder skænderi | Chauffør | 3 MDR |
| 5 | Kørselsvægning | Chauffør | 6 MDR |
| 6 | Ulovlig hyresøgning | Chauffør | 6 MDR |
| 7 | Chaufføren følger ikke Taxi Service's anvisninger, parkerer ulovligt, eller udenfor båsene i depotet | Chauffør | 3 MDR |
| 8 | Chaufføren forhindrer passage af andre køretøjer. | Chauffør | 6 MDR |
| 9 | Taxi opholder sig CPH's ejendom uden lovligt ærinde | Chauffør | 3 MDR |
| 10 | Chauffør anerkender ikke passagerens ret til frit at vælge Taxi og Selskab. | Chauffør | 3 MDR |
| 11 | Chauffør anvender falsk ID, eller forsøger på anden vis at snyde systemet fx ved 'tail-gating', bakke ind ad Spor 2, foregive en afsætning osv. | Chauffør | Permanet udelukkelse og evt. politianmeldelse |
| 12 | Chaufføren beskadiger forsætligt lufthavnens ejendom | Chauffør | PERMANENT |
| 13 | Chauffør udøver fysisk eller psykisk vold mod passager, medarbejder eller andre | Chauffør | PERMANENT |

BILAG 3: ANVENDELSE AF SYSTEMET

1. Tilmelding og adgang til Taxi Management System

- 1.1. Tilmelding til Taxi Management Systemet kan kun ske gennem et Selskab (godkendt kørselskontor/bestillingskontor).
- 1.2. Følgende data skal registreres i systemet: Selskab, registreringsnummer, bevillingsnummer, Brobizz nummer, Chauffør-ID og Chaufførens KTU-score.
- 1.3. Herudover skal særlige kendetegn registreres, antal passagerpladser, ekstra bagageplads, grøn taxi, børneautostol eller lignende. Taxier registreret med disse kendetegn i Taxi Management Systemet fremkaldes til optagezonen ved behov.

2. Adgang til depot

- 2.1. Taxier der sendes til Lufthavnen skal altid køre til depotet ad Petersdalsvej, inden de kan få adgang til optagezonen.
- 2.2. Ved indkørslen til depotet er et bom-anlæg, hvor Taxien godkendes af systemet og registreres på Brobizz og registreringsnummer. Systemet verificerer samtidig lovlig afsætning, Chauffør-ID og KTU-score. Kan taxi eller Chauffør ikke godkendes i TMS gives der ikke adgang til depotet og Taxien skal straks forlade Lufthavnen
- 2.3. Kan Taxien godkendes af TMS og ankommer den indenfor 20 minutter fra tilkald, får Taxien adgang til depotet.

3. Ophold i depotet

- 3.1. I depotet skal Taxierne vente på, at de bliver kaldt frem til optagezonen ved Terminal 3 ('Spor 1' eller 'Spor 2') eller til optagezonen ved Hotel Clarion.
- 3.2. En Taxi kan til hver en tid forlade depotet uden at være kaldt frem, evt. som bestilt Taxi. Taxien skal så straks forlade Lufthavnen. Det opkrævede gebyr, jf. Terms of Use punkt 5 refunderes ikke, selvom om Taxien forlader Lufthavnen uden passagerer.
- 3.3. Hvis Taxien forlader depotet uden at være kaldt frem til en optagezone, kan den kun få adgang til depotet

igen, når den på ny bliver kaldt til Lufthavnen af Selskabet.

- 3.4. Depotet er indrettet med skråparkering for parkering af Taxier. Der er opsat 3 dynamiske tavler, med oplysning om registreringsnumre på Taxier der kaldes til optagezonerne ved Terminal 3 eller Hotel Clarion. Det fremgår hvilken vognbane ved Terminal 3 Taxien skal køre til: 'Lane 1' (Kaperrækken) el. 'Lane 2' (bestilte Taxi). 'Lane 1' er den normale optagezone. 'Lane 2' benyttes til at fremkalde Taxier med særlig indretning eller udstyr. I 'Lane 2' køres helt op forrest for påstigning af passagerer.
- 3.5. Ved fremkald til Hotel Clarion vil passagerens værelsesnummer fremgå af travlen. Værelsesnummeret er samtidig det bestillingsnummer, som skal oplyses ved afhentning af passageren ved Hotel Clarions hovedindgang.
- 3.6. Det er Chaufførens ansvar at være opmærksom på den information der vises på tavlen i depotet, så Taxien kører til den angivne optagezone. Taxien kan kun få adgang til netop denne optagezone, og vil blive afvist i de øvrige zoner.
- 3.7. Taxierne fremkaldes i den rækkefølge CPH prioriterer, og ikke i den rækkefølge de er blevet tilkaldt
- 3.8. Fremkaldelse af vogne fra depotet sker med udgangspunkt i følgende model:

| År/taxi type | Fossil brændstof | Hybrid og plug-in hybrid | Lav emission (1-49 kg. Co2 pr. Km) | Nul emission | Genbrug af taxi efter afsætning | Ventetid i depotet |
|--------------|------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------|---------------------------------|--------------------|
| 2019-2021 | Ingen fordel | 5 point | 15 point | 30 point | 10 point | 1 point pr. Min. |
| 2022-2024 | Ingen fordel | Ingen fordel | 5 point | 25 point | 10 point | 1 point pr. Min. |
| 2025- | Ingen fordel | Ingen fordel | Ingen fordel | 20 point | 10 point | 1 point pr. Min. |

4. Ophold i optagezonen ved Terminal 3 (Kaperrækken Lane 1)

- 4.1. Passageren kan altid frit vælge hvilken Taxi eller hvilket Selskab vedkommende ønsker at benytte, og Chaufføren skal følge servicefolkenes anvisninger.
- 4.2. Chaufføren skal være opmærksom på, at servicefolkene kan fremkalde vogne fra bane 1 til bane 2, efter behov.