

ANNULATION DE COURSES PAR LA CLIENTELE

Généralité

RVB prend en compte, qu'une réservation annulée par la clientèle peut entraîner pour le chauffeur un blocage de créneau horaire, un manque à gagner, un désagrément familial par exemple si créneau bloqué etc...

RVB, dans sa réflexion, évalue **la notion de temps** entre l'annulation de la course par le client, le jour et heure de la prise en charge **comme étant préjudiciable**.

Pour le chauffeur, plus le temps est court entre l'annulation et le temps de la course réservée, plus il est compliqué de retrouver un client pour combler le créneau horaire perdu, qui équivaut automatiquement à un chiffre d'affaires perdu.

Plus le temps est long entre l'annulation et la prise en charge, moins le préjudice pour le chauffeur est important, car réouverture de son créneau horaire sur sa planification.

En contrepartie, RVB comprend aussi très bien, que parfois, l'annulation d'une course par un client est involontaire de sa part, dû à des impondérables que l'on ne maîtrise pas forcément totalement.

L'axe centrale de réflexion pour RVB sur ce type de préjudice **est de déterminer équitablement quelle durée entre l'annulation et le temps de prise en charge est -il le plus préjudiciable** pour le chauffeur afin de déterminer de son défraiement.

C'est à partir de cette réflexion et de son expérience que RVB formule ses conditions d'annulation de course pour la clientèle.

Délais et Indemnisation des courses annulée par le client

Délais Indemnisation Les courses sur réservation

- Plus de 60 heures avant la prise en charge : aucun défraiement
- Entre 60 et 48 heures avant la prise en charge : 25 % du prix de la course
- Entre 48 heures et 36 heures de la prise en charge : 50 % remboursé
- Entre 36 heures et 24 heures de la prise en charge : 75 % remboursé
- Sous 24H : 100 % du prix de la course

Délais Indemnisation Les courses sur réservation

- Plus de 60 heures avant la prise en charge : aucun défraiement
- Entre 60 et 48 heures avant la prise en charge : 25 % du prix de la course
- Entre 48 heures et 36 heures de la prise en charge : 50 % remboursé
- Entre 36 heures et 24 heures de la prise en charge : 75 % remboursé
- Sous 24H : 100 % du prix de la course

Les course en immédiat

- Avant le départ du chauffeur : aucun défraiement
- Avant 1 km de course : 50 % du prix de la course
- Après 1 km de course : 100 % du prix de la course

RVB

918906652 RCS BORDEAUX