Klachtenprotocol verkeerd geparkeerde scooters

Wij zijn elke dag bereikbaar gedurende openingstijden (06:00-01:00 uur) via 10.2.e @ridecheck.app om klachten in behandeling te nemen.

Hierin passen wij de volgende stappen toe:

1. Wij geven de "klager" de optie om de scooter zelf direct te verplaatsen: via ons systeem kunnen wij de scooter op afstand ontgrendelen. Hiervoor hebben wij alleen het kentekennummer of naam van de Check nodig.
2. Wanneer de "klager" niet in staat is om de scooter te verplaatsen, zullen wij een fixer langs sturen om de Check te reloceren. In praktijk staat een Check gemiddeld niet meer dan 2 uur op dezelfde plek.
3. De verantwoordelijke Check gebruiker wordt aangesproken op zijn/ haar parkeergedrag en krijgt een aantekening in zijn profiel: wij brengen 10.2.b in rekening voor incorrect gebruik wanneer transport of relocatie nodig is.
4. Wanneer de scooter op verboden/ongunstig parkeerterrein geparkeerd is- dan halen wij deze zone uit ons servicegebied om het probleem structureel op te lossen.

Consequentie Check gebruikers- verkeerd geparkeerde scooters

Verkeershinder: *bij slecht-parkeer gedrag wordt de klant gevraagd om de scooter te verplaatsen. Wanneer de gebruiker hier geen gehoor aangeeft, verplaatsen wij de e-scooter zelf. Er wordt* 10.2.b *in rekening gebracht wanneer relocatie nodig is door toedoen van de klant. Wij handhaven het volgende protocol:*

Frequentie	Berichtgeving	Consequentie
1e keer	Mail: melding met waarschuwing	• Aantekening in profiel van klant • Evt. 10.2.b boete
2e keer	Mail: melding met waarschuwing	• 2e aantekening in profiel van klant • Evt. 10.2.b boete
3e keer (binnen een half jaar)	Mail: account op inactief	• 3e aantekening in profiel van klant • Evt. 10.2.b boete • Account wordt geblokkeerd