

# **TAXI MANAGEMENT TERMS OF USE**

Version 3.0



# INDHOLD

1. Baggrund og formål.....	3
2. Definitioner.....	3
3. Taxi Management Systemet.....	4
4. Selskaberne.....	5
5. Gebyr.....	6
6. Samarbejde.....	6
7. Oplysninger og Dokumentation.....	6
8. Gyldighedsperiode, opsigelse og ændring.....	7
9. Offentlighed.....	7
10. Konkurs.....	7
11. Værneting og lovvalg.....	8
12. Bilagsfortegnelse.....	8
Bilag 1: Fordeling af ture for danske taxier.....	9
Bilag 2: Servicekoncept.....	11
Bilag 3: Sanktionskatalog.....	13
Bilag 4: Anvendelse af systemet & app for danske taxier.....	14
Bilag 5: Anvendelse af systemet & app for svenske taxier.....	16

## 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. 434 af 22. april 2023 ("Taxiloven") og bestillingskontorer (herunder svenske Taxibolag) med gyldig tilladelse samt enhver taxivirksomhed, der er omfattet af bekendtgørelse nr. 17 af 14. juni 2001 om international taxikørsel (med senere ændringer) kan tilslutte sig disse Terms of Use, hvorefter vognmænd og chauffører, som er tilknyttet kørselskontoret/bestillingskontoret/taxivirksomheden, er berettiget til at optage passagerer fra optagezonerne i Lufthavnen såfremt de overholder bestemmelserne i disse Terms of Use.
- 1.4. For bestillingskontorer gælder, at kun bestillingskontorer og tilsluttede taxier i Region Hovedstaden samt svenske bestillingskontorer kan være tilsluttet ordningen.

## 2. DEFINITIONER

- 2.1. Følgende definitioner er gældende for Terms of Use og bilag 1-5:

*Chauffører:* Chauffører som har et gyldigt chaufførkort, i medfør af § 7 i Taxiloven eller i medfør af svensk lovgivning og som er tilknyttet et kørselskontor eller et bestillingskontor, samt chauffører, som er tilknyttet et svensk bestillingskontor og chauffører, som kører taxier med tilladelse efter svensk lovgivning.

*CPH:* Københavns Lufthavne A/S.

*Grøn taxi:* En taxi som anvender alternative drivmidler, herunder gas, brint og el-biler. I henhold til CPH's klimastrategi skal 100% af taxierne være emissionsfrie i 2030.

*KTU:* Kundetilfredshedsundersøgelse udført af de enkelte tilmeldte selskaber.

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

*Part:* Selskaberne eller CPH.

*Reglerne:* Alle offentligretlige og privatretlige regler vedrørende Lufthavnen og taxikørsel, herunder 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 (Herunder svenske Taxibolag) med gyldig tilladelse som har tilsluttet sig disse Terms of Use.

*Servicekoncept:* De servicekrav der stilles til taxikørsel 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 erhvervmæssig persontransport iht. § 3 i

Taxiloven, og som er tilknyttet et kørselskontor eller tilknyttet et bestillingskontor.

*Markedsplads:* TMS ture, der ikke er taget af et Selskab efter 9 minutter og 50 sekunder, overgår til en virtuel markedsplads, hvor øvrige tilmeldte danske selskaber kan plukke dem fra.

## 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:

- Terminal 2
- Terminal 3

Og for de danske taxiers vedkommende også ved:

- Taxidepot (P12)
- Hotel Clarion
- Hotel Comfort

Via Taxi Management Systemet stiller CPH et prognoseværktøj til rådighed for de danske Selskaber 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 for danske taxier er nærmere beskrevet i bilag 4.

CPH stiller derudover en digital applikation (App) til rådighed for de svenske taxier, hvor der kan reserveres plads på chancepladserne. Anvendelsen af Taxi Management Systemet og Appen for de svenske taxier er nærmere beskrevet i bilag 5.

### 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 disse Terms of Use og CPH's Servicekoncept, alle årets dage, 24 timer i døgnet.

Trafikledelseskorpset kan derudover påtale overtrædelser af Reglerne ved at rapportere disse til det pågældende Selskab. I henhold til sanktionskataloget i bilag 3

kan trafikledelseskorpset foretage politianmeldelse med kopi til det pågældende Selskab ved meget grove forseelser, ligesom CPH kan indberette grove overtrædelser af Reglerne og / eller CPH's Servicekoncept til Færdselsstyrelsens Klagenævn.

### 3.3. Tilkald af danske Taxier

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

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

Bilag 1 finder ikke anvendelse for svenske taxier.

### 3.4. Fordeling af pladser for svenske taxier

Lufthavnen stiller i alt 16 pladser til rådighed for svenske taxier.

De forreste 8 pladser er forbeholdt taxier med forudbestillinger.

De øvrige 8 pladser er forbeholdt taxier, der har reserveret en chanceplads via App'en forud for en afsætning i Lufthavnen, som nærmere beskrevet i bilag 5.

### 3.5. Afsætninger

Afsætning af passagerer kan ske ved Hotel Clarion, Hotel Comfort, Terminal 2 eller Terminal 3 (øst) og forudsætter ikke tilmelding til CPH's Taxi Management System.

Med mindre danske Taxier tilmeldt TMS sendes direkte til depotet via TMS, skal danske Taxier der har afsat passagerer straks forlade Lufthavnen. TMS prioriterer Taxier fra afsætning i Lufthavnen.

Med mindre svenske Taxier har en forudbestillingsplads eller en chanceplads, skal de svenske Taxier, der har afsat passagerer tilsvarende straks forlade 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. bilag 4-5.

## 4. SELSKABERNE

### 4.1. Taxier

Selskabet er ansvarligt 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.

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

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

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

- Brobizz ID
- Registreringsnummer
- Taxinummer
- 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 desuden sikre, at de Chauffører, som leverer taxiservices i Lufthavnen, har fået den fornødne introduktion til TMS og reglerne herom i 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

Danske Selskaber 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.

Danske Selskaber 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.

Både danske og svenske Selskaber 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 DKK 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 ansvarligt for, at 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. Manglende efterlevelse af påbud og henstillinger anses som væsentlig misligholdelse af disse Terms of Use.

### 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 (eller enhver indkørsel til området eller afhentning i CPH af svensk taxi) 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 (eller enhver indkørsel til området eller afhentning i CPH af svensk taxi).
  2. Reparation og vedligehold af bomssystem
  3. Drift og support af IT-system
  4. Abonnement til scanning af Brobizz
  5. TMS App
  6. TMS Trafikledelseskorp
  7. Administration og Revision
  8. Afskrivninger
  9. Renter
- 5.2. Gebyrerne faktureres månedsvis bagud til de respektive Selskaber, som hæfter for betalingen overfor CPH. Gebyrsatsen fastsættes med disse Terms of Use til DKK 9.80 ekskl. moms (DKK 12,25 inkl. moms).
- 5.3. Gebyret reguleres årligt med virkning fra den 1. april i henhold til punkt 5.4.
- 5.4. Såfremt der i et år ikke er balance mellem gebyrindbetalingerne og CPHs omkostninger, reguleres gebyrsatsen i den følgende periode 1. april til 31. marts næste år.
- 5.5. Følgende elementer er indeholdt i Taxi Management Service omkostningsbasen:
  1. TMS Operationscenter
- 5.6. Hvert år foretager CPH's statsautoriserede revisor review af drift-regnskabet for det foregående år og afgiver erklæring iht. §§ 9-13 i bekendtgørelse nr. 1468 af 12. december 2017 om godkendte revisors erklæringer. Regnskab og revisorerklæringen sendes til Trafikstyrelsen til godkendelse samtidig med, at årsrapporten indsendes til Erhvervsstyrelsen, jf. årsregnskabsloven. 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. Meddelelse om gebyrsatsen for den kommende periode, 1. april til 31. marts bliver fremsendt til Selskaberne, som videredistribuerer til de tilknyttede Vognmænd og Chauffører.

## 6. SAMARBEJDE

### 6.1. 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. OPLYSNINGER OG DOKUMENTATION

7.1. Hvert Selskab 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 i henhold til lovgivningen og Terms of Use.

**7.2.** Tilsvarende gælder for et Selskabs anmodninger om oplysninger og dokumentation fra CPH, der er nødvendige for at Selskaberne kan opfylde deres forpligtelser.

Selskaberne forpligter sig til at udlevere data vedrørende eksekvering af sanktioner på baggrund af rapporter i henhold til bilag 2.

## 8. GYLDIGHEDSPERIODE, OPSIGELSE OG ÆNDRING

### 8.1. Gyldighedsperiode

Disse Terms of Use version 3.0 træder i kraft 1. august 2024.

### 8.2. 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.

### 8.3. 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 Trafikstyrelsens godkendelse, at foretage ændringer i disse Terms of Use.

### 8.4. Evaluering

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

### 8.5. Force Majeure

I tilfælde af nødsituationer, herunder - men ikke begrænset til - specielle vejrforhold, skader på Lufthavnens infrastruktur, security advarsler, epidemier og pandemier eller andre særlige forhold eller begivenheder kan CPH reducere serviceniveauet eller suspendere adgangen til Taxi Management Systemets faciliteter og service. CPH vil gøre sit bedste for at mindske eventuelle negative konsekvenser for brugerne, som skyldes disse restriktioner eller begrænsninger.

## 9. OFFENTLIGHED

### 9.1. Terms of Use

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

## 10. KONKURS

### 10.1. Ophævelse

CPH kan ophæve samarbejdet med et Selskab med øjeblikkelig virkning, hvis Selskabet begæres konkurs,

indleder rekonstruktion, der indtræder insolvens eller likvidation.

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 of Use.

## 11. VÆRNETING OG LOVVALG

### 11.1. Lovvalg

Terms of Use er underlagt dansk ret.

### 11.2. Værneting

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.

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.

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.

## 12. BILAGSFORTEGNELSE

12.1. Bilag 1: Fordeling af ture for danske taxier

12.2. Bilag 2: Servicekoncept

12.3. Bilag 3: Sanktionskatalog

12.4. Bilag 4: Anvendelse af systemet & app for danske taxier

12.5. Bilag 5: Anvendelse af systemet & app for svenske taxier



# BILAG 1: FORDELING AF TURE FOR DANSKE TAXIER

## 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 kommende 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 web-løsning 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 2.470 taxiture fra Københavns Lufthavn pr. dag, (jf. CPH måling, 2024)
- 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.

## 6. Selskabernes accept af tilkald

## 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

Fordelingen af tilkald af Taxier blandt Selskaberne sker 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 of 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](mailto: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.

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

# BILAG 2: SERVICEKONCEPTET

## 1. Baggrund

Både CPH og Selskaberne ønsker et højt serviceniveau for passagerer, der benytter Taxi fra Københavns Lufthavn. Derfor er Servicekonceptet en vigtig del af Taxi Management 2.2.

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.

### 2.4. 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.

## 3. Registrering og identifikation

Når en Taxi kører ind i depotet (eller enhver indkørsel til området eller afhentning i CPH af svensk taxi) kobles registreringsnummer, chauffør-ID og Brobizz

sammen, således at der opnås en entydig identifikation af Taxien.

## 4. Evaluering og tilfredshedsmåling

Chaufførerne og deres service evalueres. Selskaberne gennemfører passagertilfredsundersøgelser og stiller de beregnede gennemsnitlige tilfredshedscore 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 stiller 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.

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.

## Efterlevelse af servicekonceptet

CPH indrapporterer manglende overholdelse af Regler og Servicekravene til Selskabet. CPH kan desuden indberette grove eller gentagne forseelser til Trafikstyrelsen.

Selskaberne kvitterer for modtagelse af rapporten og eksekverer senest 3 dage efter modtagelsen sanktioner iht. det aftalte sanktionskatalog. 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.

## BILAG 3: SANKTIONSKATALOG

	Adfærds Type	Mottager af Sanktion	Sanktions Længde
1	Chauffør vil ikke hjælpe med bagage og/eller ryger i vogn	Chauffør	1 MD
2	Chauffør overholder ikke tomgangsregulativ eller slukker ikke vognen når passagerer modtages	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 depot eller Kaperrække	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	Permanent udelukkelse og evt. politianmeldelse
12	Chaufføren beskadiger forsætligt lufthavnens ejendom	Chauffør	Permanent udelukkelse og evt. politianmeldelse
13	Chauffør udøver fysisk eller psykisk vold mod passager, medarbejder eller andre	Chauffør	Permanent udelukkelse og evt. politianmeldelse

### 1. Sanktioner

**1.1** Det vil være muligt at sanktionere en taxi, hvis CPH skønner, at dette er nødvendigt. Det er alene op til CPH at vurdere dette. Dette gøres pr. køretøj af øverste leder af TMS. Selskabet kan ikke selv justere dette. Taxien vil derefter ikke kunne tage en chance

plads i den periode, som er angivet i skemaet ovenfor.

**1.2** Sanktionsrapporter sendes manuelt til det pågældende selskab.

# BILAG 4: ANVENDELSE AF SYSTEMET & APP FOR DANSKE TAXIER

## 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, 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 og Hotel Comfort.
- 3.2. En Taxi kan til hver en tid forlade depotet uden at være kaldt frem. Taxien skal så straks forlade Lufthavnen. Det opkrævede gebyr, jf. Terms of Use punkt 5 refunderes ikke, selvom om Taxien forlader Lufthavnen uden passagerer. Anvender et selskab en taxi fra depot til en forudbestilt tur i bane 2, kan denne erstattes med en ny TMS tur.

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, Hotel Clarion eller Hotel Comfort. 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 eller Hotel Comfort vil passagerens værelsesnummer fremgår af tavlen. Værelsesnummeret er samtidig det bestillingsnummer, som skal oplyses ved afhentning af passageren ved Hotel Clarions eller Hotel Comforts 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
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 Trafikledelseskorpsets anvisninger.
- 4.2. Chaufføren skal være opmærksom på, at Trafikledelseskorpset kan fremkalde vogne fra bane 1 til bane 2, efter behov.

# BILAG 5: ANVENDELSE AF SYSTEMET & APP FOR SVENSKER TAXIER

## 1. Tilmelding og adgang til TMS

- 1.1. Alle chauffører, der ønsker adgang til chancepladser, skal benytte en TMS app til mobiltelefon jf. pkt.4.1.
- 1.2. Tilmelding til TMS kan kun ske gennem et Selskab (godkendt kørselskontor/bestillingskontor).
- 1.3. Følgende data skal registreres i systemet: Selskab, registreringsnummer, taxinummer samt Brobizz nummer.
- 1.4. Herudover skal særlige kendetegn registreres, antal passagerpladser, ekstra bagageplads, børneautostol eller lignende. Taxier registreret med disse kendetegn i Taxi Management Systemet fremkaldes til optagezonen ved behov.

## 2. Adgang til chance pladser

- 2.1. Chaufføren vil via en app "CPH Taxi Management SE" kunne reservere en chance plads under visse forudsætninger:
  - 2.1.1. Taxien skal være registreret i TMS med taxinummer, Brobizz nummer samt nummerplade.
  - 2.1.2. Taxien skal have en kunde med afsætning i Lufthavnen, før der gives adgang til chance pladserne.
  - 2.1.3. Chaufføren skal være logget ind på app'en.
  - 2.1.4. Appen skal have tilladelse til at anvende telefonens geo-lokation features.
  - 2.1.5. Mobilen skal opholde sig i Sverige indenfor 45 minutter fra Lufthavnen for at kunne acceptere en tur. Det svarer ca. til centrum af Malmö.
- 2.2. Mobilen skal have bevæget sig fra CPH til Sverige over Øresund, før den kan tage en ny tur,

eller der er gået 30 minutter efter seneste tur-accept. Pladserne bliver tildelt efter "først til mølle"-princippet.

## 3. Ophold ved chance pladser

- 3.1. Der opsættes infoskærm ved holdepladsen, der viser taxier, der holder i området, samt taxier der har taget tur og er på vej til Lufthavnen. Det er køretøjets nummerplade, der vises på skærmen.
- 3.2. En taxi uden en registeret tur skal efter afsætning straks forlade Lufthavnen.
- 3.3. Passageren kan altid frit vælge, hvilken Taxi eller hvilket Selskab vedkommende ønsker at benytte, og Chaufføren skal følge Trafikledelseskorpsets anvisninger.

## 4. Mobil-app

- 4.1. Appen "CPH Taxi Management SE" implementeres til både IOS og Android. Appen vil være tilgængelig på henholdsvis Google-play og Apple AppStore.

## 5. Chauffør login

- 5.1. For at bruge App'en skal brugeren starte med at oprette en profil, der indeholder en køretøjsregistrering. Appen vil ikke fungere, hvis der ikke indtastes en gyldig kombination af taxinummer, Brobizz nummer og nummerplade. Dette gøres rent sikkerhedsmæssigt for at undgå, at tredjepart kan hijacke systemet. Det er muligt for brugeren at teste og gemme oplysningerne, så dette kun gøres initialt. Hvis kombinationen ikke er gyldig, får chaufføren kun oplyst, at kombinationen ikke er gyldig. Det indikeres ikke, hvad fejlen er.
- 5.2. Chaufførerne har deres eget login efter eget valg f.eks. E-mail/Password, Google, Facebook, Microsoft etc. Password genoprettelse vil håndteres af den af chaufføren valgte metode. Login og kodeord administreres ikke af TMS