Taxi Driver and Passenger Code of Conduct

A driver is required to

- Display their taxicab driver's licence so that it is clearly visible
- Be professional and courteous
- Ask passengers to sit in the back seat, and ensure that a safe trip is provided
- Have the taxi meter running for all trips, including when a fare has been negotiated
- Refund the amount of any deposit paid by a customer that is more than the amount shown on the meter at the end of the trip
- Accept requests for service, and drop the passenger off at their preferred destination unless the request violates the driver's rights
- Take the most economical route to the passenger's destination unless otherwise directed by the passenger
- Know the major routes and destinations in Winnipeg
- Provide reasonable assistance, if requested
- Obey all traffic safety laws
- Limit the use of a cell phone while passengers are in the taxi and comply with provincial Distracted Driver legislation
- Accept all valid forms of payment as advertised in the taxi and ensure they have change

A driver has the right to

- A safe workplace
- Accept requests for service from the dispatcher, at taxi stands, or as requested by a passenger on the street by street hail
- Be paid the metered fare
- Require a reasonable deposit towards the total cost of the fare during the times approved by the City
- Offer a fare to a passenger that is less than the metered fare
- Refuse to carry animals, with the exception of service animals (these must be accommodated at all times)
- Refuse to carry more passengers or baggage than the vehicle can safely and legally accommodate
- Refuse a trip out of reasonable concerns for their personal safety or serious property damage

A passenger is required to

- Be a courteous and respectful passenger to the driver
- Not be disorderly or abusive to the driver
- Pay the metered fare or a fare agreed to by yourself and the driver prior to the beginning of the trip
- Pay a reasonable fare deposit, if requested by the driver in accordance with circumstances in the By-law, or during mandatory approved times as indicated
- Wear a seat belt
- Not smoke or vape, consume alcohol, or use illegal substances in the vehicle

A passenger has the right to

- A taxi, driven by a driver licenced under the Vehicle For Hire By-law 129/2017
- Ride in a safe, licenced, and insured vehicle registered with a licenced dispatcher
- Be advised of the estimated time of arrival when a taxi is requested
- Travel with a guide dog or service animal and/or portable mobility aid
- Request a receipt with the taxi number, taxicab driver's licence number, date, time, and fare charge
- Pay the fare with any valid form of payment advertised by the dispatcher, at a minimum to include cash or credit card
- Ride in a clean, smoke-free vehicle
- Direct the route, or expect the most economical route, and be dropped off at the preferred destination
- Request reasonable assistance from the driver
- Recover property left in the cab through the taxi dispatcher
- Payment Card Industry compliance for protection of their payment
- Protection of personal data
- Register a complaint with the dispatcher about customer service concerns or with the City of Winnipeg via 311 for more serious concerns

Please share customer service compliments and concerns directly with the taxi dispatcher, as per the information posted in the taxi.
Please share your concerns regarding general **safety or consumer protection** issues through the City of Winnipeg's 311 service:

Telephone: 311 • Email: 311@winnipeg.ca • winnipeg.ca/311

If you have immediate concerns for your personal safety, call 911.

Approved: April 2020

Code de conduite des chauffeurs de taxi et de la clientèle

Le chauffeur est tenu de

- Afficher son permis de taxi en évidence
- Faire preuve de professionnalisme et de courtoisie
- Demander à la clientèle de s'asseoir sur le siège arrière, et offrir un déplacement sécuritaire
- Veiller à ce que le compteur du taxi soit en marche pour tout trajet, y compris lorsque les frais ont été négociés
- Rembourser tout dépôt fait par la clientèle lorsque celui-ci dépasse le montant indiqué sur le compteur à la fin du trajet
- Accepter les demandes de service, et déposer la clientèle à l'endroit demandé dans la mesure où cela ne contrevient pas à ses propres droits
- Emprunter l'itinéraire le plus économique pour se rendre à la destination demandée par l'usager à moins de recevoir des consignes différentes de sa part
- Connaître les routes et les destinations principales de Winnipeg
- Fournir une aide raisonnable sur demande
- Se soumettre à tous les règlements de la circulation
- Limiter l'usage de tout téléphone cellulaire lorsqu'un membre de la clientèle est dans le taxi et se conformer aux lois provinciales sur la distraction au volant
- Accepter tous les modes de paiement valides annoncés dans le taxi et veiller à avoir avec soi de la monnaie

Le chauffeur a le droit de

- Exercer ses fonctions dans un lieu de travail sécuritaire
- Accepter les demandes de service du répartiteur, aux stations de taxis ou des personnes qui lui font signe dans la rue
- Recevoir les frais indiqués sur le compteur
- Demander un dépôt raisonnable envers le montant total des frais pendant les tranches d'heures approuvées par la Ville
- Proposer à la clientèle des frais inférieurs à ceux indiqués sur le compteur
- Refuser de transporter les animaux, à l'exception des animaux d'assistance, qui doivent toujours être admis
- Refuser de transporter plus de personnes ou de sacs que le véhicule peut le faire de façon sécuritaire et légale
- Refuser un trajet s'il a des raisons raisonnables de croire que celui-ci pourrait entraîner un risque pour la sécurité personnelle ou des dommages matériels importants

L'usager est tenu de

- Faire preuve de courtoisie et de respect à l'égard du chauffeur
- S'abstenir de toute inconduite ou de tout comportement abusif à l'égard du chauffeur
- Payer les frais indiqués sur le compteur ou les frais dont il a été convenu avec le chauffeur avant que ne débute le trajet
- Payer un dépôt raisonnable, à la demande du chauffeur et en conformité avec les circonstances décrites dans le règlement municipal, ou pendant les tranches d'heures obligatoires qui ont été approuvées et qui sont annoncées
- Porter la ceinture de sécurité
- S'abstenir de fumer ou de vapoter, de consommer de l'alcool ou de se servir de substances illégales dans le véhicule

L'usager a le droit de

- Prendre un taxi conduit par un chauffeur qui détient un permis en vertu du Vehicle For Hire By-law 129/2017 (règlement municipal sur les véhicules avec chauffeur)
- Circuler à bord d'un véhicule sécuritaire qui fait l'objet d'un permis et d'une assurance et qui est inscrit auprès d'un répartiteur qui détient un permis
- Être informé de l'heure d'arrivée prévue du taxi au moment de la demande de service
- Se déplacer avec un chien-guide ou un animal d'assistance, ou avec une aide à la mobilité portative
- Demander un reçu indiquant le numéro du taxi, le numéro du permis du chauffeur de taxi, la date, l'heure et les frais
- Payer les frais au moyen de n'importe quel des modes de paiement valides annoncés par le répartiteur, qui doivent au minimum comprendre les espèces ou la carte de crédit
- Circuler à bord d'un véhicule propre et sans fumée
- Choisir l'itinéraire, ou demander l'itinéraire le plus économique, et se faire déposer à la destination voulue
- Demander une aide raisonnable de la part du chauffeur
- Demander au répartiteur de taxis de lui rendre tout bien laissé dans le taxi
- S'attendre au bon respect des normes de l'industrie liées aux cartes de paiement et à la protection de son paiement
- Savoir que ses renseignements personnels seront protégés
- Déposer une plainte auprès du répartiteur relativement à des préoccupations liées au service à la clientèle, ou auprès de la Ville de Winnipeg par l'entremise du 311 pour toute préoccupation plus sérieuse

Veuillez communiquer vos rétroactions positives et vos préoccupations en matière de service à la clientèle avec le répartiteur de taxis aux coordonnées affichées dans le taxi.
Veuillez communiquer vos préoccupations liées aux questions générales **de sécurité ou de protection des consommateurs** par l'entremise du Service 311 de la Ville de Winnipeg :

Téléphone : 311 • Courriel : 311@winnipeg.ca • winnipeg.ca/311

Pour toute préoccupation immédiate liée à la sécurité personnelle, composez le 911.

Approbation : Avril 2020