P | SD

ALGEMENE VOORWAARDEN

Pirreke's Shuttledienst / shuttledienst.be

Versie	2026.1
Geldig vanaf	08/07/2026
Juridische mastertaal	Nederlands

Contracterende onderneming

Johan Scheepmans, handelend onder de handelsnaam Pirreke's Shuttledienst / shuttledienst.be
Valleilaan 24, 3360 Korbeek-Lo, België
Ondernemings- en btw-nummer: BE 0833.614.535

Deze versie vervangt de eerdere algemene voorwaarden voor nieuwe reservatieaanvragen waarop versie 2026.1 van toepassing wordt gemaakt.

Inhoud

1. Onderneming, toepassingsgebied en versie
2. Definities
3. Reservatieaanvraag en totstandkoming van de overeenkomst
4. Verantwoordelijkheid voor verstrekte gegevens
5. Planning, ophaaluur en vluchtgegevens
6. Prijzen, extra stops, wachttijd en bijkomende kosten
7. Betaling en laattijdige betaling
8. Wijzigingen en annuleringen
9. No-show en wachttijden
10. Verplichtingen van reizigers
11. Bagage, kinderzitjes, rolstoelen, huisdieren en minderjarigen
12. Schade, bevuiling en reiniging
13. Ophaling, luchthavenafhaling en live tracking
14. Gedeelde ritten, beschikbaarheid, voertuigen, chauffeurs en onderaanneming
15. Aansprakelijkheid
16. Overmacht en uitzonderlijke omstandigheden
17. Persoonsgegevens en privacy
18. Klachten en betwistingen
19. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank
20. Taalversies en geldende versie

Artikel 1 - Onderneming, toepassingsgebied en versie

1.1 De Vervoerder

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de vervoersdiensten aangeboden door:

Johan Scheepmans, handelend onder de handelsnaam Pirreke's Shuttledienst / shuttledienst.be
Valleilaan 24, 3360 Korbeek-Lo, België
Ondernemings- en btw-nummer: BE 0833.614.535

Hierna genoemd: de "Vervoerder".

1.2 Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere reservatieaanvraag, prijsopgave, bevestigde reservatie, overeenkomst en vervoersdienst tussen de Vervoerder en de Klant, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Zij gelden onder meer voor luchthavenvervoer, vervoer naar of van stations en havens, festival- en evenementenvervoer, zakelijk vervoer, gedeelde ritten, priveritten en andere vooraf overeengekomen vervoersdiensten.

1.3 Consumenten en zakelijke klanten

Wanneer de Klant een consument is, blijven alle dwingende wettelijke consumentenrechten onverminderd van toepassing. Bepalingen die uitdrukkelijk uitsluitend voor zakelijke klanten gelden, zijn niet van toepassing op consumenten.

1.4 Andere voorwaarden

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig wanneer zij uitdrukkelijk door de Vervoerder zijn aanvaard. Algemene voorwaarden of aankoopvoorwaarden van een zakelijke Klant zijn alleen van toepassing voor zover de Vervoerder die uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

1.5 Geldende versie

Op een Bevestigde reservatie is de versie van de algemene voorwaarden van toepassing die in de reservatieprocedure aan de Klant ter beschikking werd gesteld en voor de betrokken reservatie als toepasselijke versie geldt. Een latere wijziging van deze algemene voorwaarden wijzigt een reeds Bevestigde reservatie niet, tenzij dit wettelijk verplicht is of partijen daar uitdrukkelijk mee instemmen.

De toepasselijke versie en geldigheidsdatum kunnen door ShuttleOS bij de reservatie worden geregistreerd en bewaard.

Artikel 2 - Definities

2.1 Klant

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Reservatieaanvraag indient of een overeenkomst met de Vervoerder sluit. De Klant kan zelf Reiziger zijn of voor een of meer andere Reizigers reserveren.

2.2 Reiziger

Iedere persoon die in het kader van een Bevestigde reservatie wordt vervoerd.

2.3 Reservatieaanvraag

Een verzoek om een vervoersdienst te reserveren. Een Reservatieaanvraag is geen automatische boeking en geen definitieve bevestiging.

2.4 Bevestigde reservatie

Een reservatie die door de Vervoerder is gecontroleerd, volledig kon worden ingepland, in ShuttleOS de status "Bevestigd" heeft gekregen en waarvoor de bevestigingsmail is verzonden.

2.5 Ritdeel

Een afzonderlijke vervoersbeweging van een vertrekpunt naar een bestemming. Een heen-en-terugreservatie bestaat uit minstens twee afzonderlijke Ritdelen.

2.6 Gedeelde rit

Een rit die met een of meer compatibele reservaties kan worden gecombineerd. Andere Reizigers kunnen worden opgehaald of afgezet en bijkomende ophaal- of afzetpunten kunnen deel uitmaken van het traject.

2.7 Privérit

Een rit die uitdrukkelijk als Privérit werd aangevraagd en als zodanig is bevestigd. Een Bevestigde Privérit wordt niet gecombineerd met Reizigers uit andere reservaties of dossiers. De exclusiviteit geldt voor het betrokken reservatiedossier en niet voor iedere Reiziger afzonderlijk.

2.8 Extra stop

Een bijkomend, vooraf aangevraagd en door de Vervoerder aanvaard ophaal- of afzetadres naast het oorspronkelijke vertrekpunt en de oorspronkelijke eindbestemming.

2.9 Officiële communicatiekanalen

De communicatiekanalen die de Vervoerder voor een reservatie gebruikt of uitdrukkelijk aanduidt, waaronder het reservatieformulier, e-mail, antwoord op een bevestigingsmail, telefoon, sms, een berichtendienst of andere uitdrukkelijk aangeduide digitale communicatie.

Artikel 3 - Reservatieaanvraag en totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Een aanvraag is nog geen bevestiging

Iedere reservatie begint als een aanvraag. De Vervoerder controleert onder meer beschikbaarheid, route, tijdstip, voertuigcapaciteit, aantal Reizigers, bagage, Extra stops, vluchtgegevens, mogelijke combinaties met andere reservaties en andere operationele omstandigheden.

De ontvangst van een aanvraag, een automatische ontvangstmelding, een online prijsberekening of een ander automatisch bericht betekent niet dat de aanvraag reeds definitief werd aanvaard.

3.2 Definitieve aanvaarding

De overeenkomst komt pas tot stand wanneer de reservatie volledig is gecontroleerd en ingepland, ShuttleOS de reservatie als "Bevestigd" registreert en de bevestigingsmail is verzonden.

Tot dat ogenblik kan de Vervoerder de aanvraag aanvaarden, bijkomende informatie vragen, een aangepast voorstel doen, een ander ophaaluur voorstellen, een alternatief voertuig of traject voorstellen of de aanvraag weigeren wegens onvoldoende beschikbaarheid of operationele onmogelijkheid.

3.3 Heen-en-terugreservaties

Een heen-en-terugreservatie wordt pas definitief bevestigd wanneer beide Ritdelen volledig konden worden ingepland. Wanneer slechts een Ritdeel kan worden uitgevoerd, komt geen overeenkomst voor de volledige heen-en-terugreservatie tot stand, tenzij de Klant uitdrukkelijk een gedeeltelijke reservatie of een alternatief voorstel aanvaardt.

3.4 Controle door de Klant

De Klant moet de ontvangen bevestiging onmiddellijk controleren. In het bijzonder moeten de volgende gegevens worden nagekeken:

- naam en contactgegevens;
- datum, vertrekadres en bestemmingsadres;
- bevestigd ophaaluur;
- aantal Reizigers;
- vlucht- of andere reisgegevens;
- Extra stops;
- bagage en bijzondere bagage;
- aangevraagde kinderzitjes of andere bijzondere vervoersinformatie;
- keuze tussen Gedeelde rit en Privérit;
- bevestigde prijs.

Fouten of onvolledigheden moeten zo snel mogelijk via een Officieel communicatiekanaal worden gemeld.

3.5 Wijzigingen na bevestiging

Een door de Klant gevraagde wijziging is pas aanvaard nadat de Vervoerder die uitdrukkelijk heeft goedgekeurd. Het intern opslaan of aanpassen van gegevens in ShuttleOS betekent op zichzelf niet dat een wijziging contractueel werd aanvaard.

Een gewijzigde bevestigingsmail wordt niet automatisch bij iedere interne aanpassing verzonden. Zij wordt alleen verzonden wanneer de Vervoerder bewust beslist de gewijzigde bevestiging opnieuw te versturen. Een wijziging kan ook via andere duidelijke schriftelijke communicatie van de Vervoerder worden bevestigd.

Artikel 4 - Verantwoordelijkheid voor verstrekte gegevens

4.1 Correcte en volledige informatie

De Klant moet alle informatie verstrekken die redelijkerwijs noodzakelijk is om de rit veilig en correct te plannen. Dit omvat onder meer correcte adressen en contactgegevens, het werkelijke aantal Reizigers, relevante vluchtgegevens, bagage, bijzondere bagage, kinderzitjes, opvouwbare rolstoelen, huisdieren en andere omstandigheden die invloed kunnen hebben op de voertuigkeuze of uitvoering van de rit.

4.2 Bereikbaarheid

De Klant moet een correct telefoonnummer en e-mailadres opgeven en ervoor zorgen dat hij of een aangeduide Reiziger rond het tijdstip van de rit redelijk bereikbaar is.

4.3 Reservatie voor andere personen

Wanneer de Klant voor andere Reizigers reserveert, moet hij de juiste gegevens verstrekken, de Reizigers informeren over de relevante vervoersinstructies en ervoor zorgen dat minstens een betrokken Reiziger tijdens de uitvoering bereikbaar is.

4.4 Onjuiste of onvolledige informatie

De Vervoerder is niet aansprakelijk voor problemen voor zover en in de mate waarin die rechtstreeks het gevolg zijn van foutieve, onvolledige of te laat meegedeelde informatie en de Vervoerder zelf geen fout heeft begaan.

Redelijke en aantoonbare bijkomende kosten die rechtstreeks door foutieve of onvolledige gegevens van de Klant ontstaan, kunnen worden aangerekend voor zover dit wettelijk is toegestaan.

4.5 Wijzigingen doorgeven

Belangrijke wijzigingen moeten via een Officieel communicatiekanaal aan de Vervoerder worden doorgegeven. Een mededeling uitsluitend aan een chauffeur geldt alleen als aanvaarde wijziging wanneer duidelijk is bevestigd dat de wijziging door de Vervoerder werd geregistreerd en aanvaard.

Artikel 5 - Planning, ophaaluur en vluchtgegevens

5.1 Planning van de rit

De Vervoerder plant de rit op basis van de beschikbare informatie, waaronder de route, verwachte reistijd, vlucht- of vertrektijden, noodzakelijke veiligheidsmarges, gekende verkeersomstandigheden, andere Bevestigde reservaties, voertuigcapaciteit en operationele omstandigheden.

ShuttleOS kan hiervoor automatische routeberekeningen, vertrekadviezen, luchthaveninformatie en andere planningshulpmiddelen gebruiken. Zulke automatische berekeningen zijn ondersteunend; het definitief bevestigde ophaaluur is leidend.

5.2 Bevestigd ophaaluur

Het in de bevestiging vermelde ophaaluur is het tijdstip waarop de Reiziger klaar moet zijn voor vertrek. De Klant moet onmiddellijk melden wanneer hij van oordeel is dat de bevestigde planning niet overeenstemt met de verstrekte reisinformatie.

5.3 Vluchtgegevens

Wanneer een rit verband houdt met een vlucht, moet de Klant de correcte vluchtgegevens verstrekken. Voor een luchthavenafhaling moet de correcte aankomende vlucht worden opgegeven.

De Klant moet de Vervoerder zo snel mogelijk informeren over een vluchtwijziging, omboeking, annulering, gemiste aansluiting, wijziging van luchthaven of andere relevante wijziging.

5.4 Externe informatiebronnen

De Vervoerder kan gebruikmaken van informatie van luchthavens, luchtvaartmaatschappijen en andere externe informatiebronnen. De beschikbaarheid en juistheid van die externe gegevens kan niet worden gegarandeerd. De informatieplicht van de Klant blijft daarom bestaan.

5.5 Geschatte aankomsttijd

De Vervoerder plant iedere rit met redelijke zorg en passende tijdsmarges. Een geschatte aankomsttijd is echter geen absolute garantie wanneer verkeersomstandigheden of andere gebeurtenissen de reistijd beïnvloeden.

Artikel 6 - Prijzen, extra stops, wachttijd en bijkomende kosten

6.1 Bevestigde prijs

De prijs in de definitieve reservatiebevestiging is de overeengekomen prijs voor de daarin beschreven vervoersdienst. Oude tarieven of prijzen uit eerdere reservaties geven geen recht op dezelfde prijs voor toekomstige reservaties.

Voor consumenten is de bevestigde prijs de totale prijs inclusief toepasselijke belastingen en heffingen, tenzij wettelijk en uitdrukkelijk anders is vermeld.

6.2 Centrale prijsregels

Prijzen worden berekend volgens de actuele centrale prijsregels van de Vervoerder op het moment waarop de reservatie wordt bevestigd. De exacte toepasselijke prijs wordt vastgelegd in de prijsopgave of reservatiebevestiging. Daarom worden in deze algemene voorwaarden geen vaste gemeentetarieven, kilometerprijzen of vaste bedragen per Extra stop opgenomen.

6.3 Meerdere adressen en Extra stops

Bij meerdere ophaal- of afzetadressen kan de prijs onder meer worden bepaald aan de hand van de hoogste toepasselijke routeprijs, het aantal bijkomende adressen, de actuele toeslag per Extra stop, het gekozen Ritdeel en andere vooraf meegedeelde prijscomponenten. De concrete prijs in de bevestiging is bepalend.

6.4 Privérit

Een Privérit kan onderworpen zijn aan een bijkomende toeslag. De toepasselijke toeslag wordt vermeld in de prijsopgave of reservatiebevestiging.

6.5 Gedeelde rit

Tenzij uitdrukkelijk een Privérit werd geboekt en bevestigd, kan een reservatie worden gecombineerd met andere compatibele reservaties. Het feit dat een rit uiteindelijk niet wordt gecombineerd en in de praktijk uitsluitend voor een reservatiedossier wordt uitgevoerd, geeft geen recht op de garantie of voorwaarden van een Privérit en wijzigt de bevestigde prijs niet.

6.6 Bijkomende kosten

Bijkomende kosten kunnen alleen worden aangerekend wanneer daarvoor een contractuele of wettelijke grond bestaat. Dit kan onder meer betrekking hebben op door de Klant gevraagde wijzigingen, bijkomende Extra stops, bijkomende wachttijd, bijkomende parkeer- of tolgelden die rechtstreeks door een wijziging of vertraging aan de zijde van de Klant ontstaan, een bijkomend voertuig of andere vooraf aanvaarde extra diensten.

Waar mogelijk wordt het bedrag of de berekeningswijze vooraf meegedeeld. Voor consumenten worden geen bijkomende kosten aangerekend die wettelijk niet zijn toegestaan.

6.7 Wijziging van de bevestigde prijs

Na bevestiging kan de overeengekomen prijs niet eenzijdig worden gewijzigd, behalve na een door de Klant gevraagde en aanvaarde wijziging, wegens aantoonbaar onjuiste of onvolledige gegevens waarop de oorspronkelijke prijsberekening was gebaseerd, wanneer een wettelijk toegelaten bijkomende kost ontstaat volgens deze voorwaarden, met uitdrukkelijk akkoord van de Klant of in andere wettelijk toegelaten gevallen.

Artikel 7 - Betaling en laattijdige betaling

7.1 Betalingstermijn

De toepasselijke betalingswijze en betalingstermijn worden vermeld in de bevestiging, het betaalverzoek of de factuur. Wanneer geen andere termijn werd overeengekomen, is de factuur betaalbaar binnen veertien kalenderdagen na factuurdatum.

7.2 Betalingswijzen

Betaling kan gebeuren via de door de Vervoerder aangeboden betaalmethoden, waaronder bankoverschrijving, elektronische betaling, mobiele betaling of andere aangeboden betaalmethoden.

7.3 Consumenten - eerste gratis herinnering en wachttermijn

Wanneer een consument een opeisbare geldschuld niet tijdig betaalt, wordt eerst een gratis betalingsherinnering verzonden overeenkomstig de dwingende wettelijke regels.

Na verzending van die herinnering geldt een minimale wachttermijn van veertien kalenderdagen voordat een contractuele forfaitaire schadevergoeding of verwijlintrest kan worden aangerekend. Bij elektronische verzending begint die termijn op de kalenderdag na verzending. Bij verzending per post begint de termijn op de derde werkdag na verzending.

De eerste herinnering bevat de wettelijk vereiste informatie. Tijdens de wettelijke wachttermijn worden geen kosten, interesten of vergoedingen aangerekend die volgens de wet pas na die termijn mogen worden aangerekend.

7.4 Consumenten - verwijlintresten

Na het verstrijken van de wettelijke wachttermijn kan, voor zover contractueel bedongen en wettelijk toegestaan, een verwijlintrest worden aangerekend op de nog te betalen hoofdsom. De rentevoet is nooit hoger dan de wettelijke referentie-interestvoet voor betalingsachterstand bij handelstransacties, vermeerderd met acht procentpunten.

Voor zover de wettelijke regeling voor kmo's dit toelaat, kan de verwijlintrest na het verstrijken van de wachttermijn worden berekend vanaf de dag die volgt op de verzending van de eerste herinnering.

7.5 Consumenten - forfaitaire schadevergoeding

Na het verstrijken van de wettelijke wachttermijn kan de volgende forfaitaire schadevergoeding worden aangerekend:

- 20 euro wanneer het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
- 30 euro, vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 euro en 500 euro, wanneer het saldo tussen 150,01 euro en 500 euro ligt;
- 65 euro, vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro, met een maximum van 2.000 euro, wanneer het saldo hoger dan 500 euro is.

Wanneer dwingende wetgeving lagere maxima oplegt, gelden die lagere maxima. Boven de wettelijk toegelaten verwijlintrest en forfaitaire vergoeding worden aan consumenten geen andere bedragen aangerekend voor dezelfde betalingsachterstand voor zover de wet dat verbiedt.

7.6 Zakelijke klanten

Voor een Klant die handelt in het kader van zijn beroeps- of ondernemingsactiviteit gelden bij laattijdige betaling, voor zover wettelijk van toepassing, de wettelijke regels betreffende betalingsachterstand bij handelstransacties, met inbegrip van de toepasselijke verwijlintrest en wettelijk verhaalbare invorderingskosten.

7.7 Betwiste bedragen

Een Klant die een factuur betwist, moet de Vervoerder zo snel mogelijk informeren en duidelijk vermelden welk bedrag wordt betwist, waarom het wordt betwist en welke bewijsstukken relevant zijn. Een betwisting doet geen afbreuk aan dwingende rechten van consumenten. Het niet-betwiste gedeelte blijft betaalbaar.

Artikel 8 - Wijzigingen en annuleringen

8.1 Wijzigingen door de Klant

Een wijziging moet zo snel mogelijk via een Officieel communicatiekanaal worden aangevraagd. Wijzigingen zijn afhankelijk van beschikbaarheid, planning, voertuigcapaciteit, mogelijke combinaties en eventuele prijsgevolgen. De wijziging is pas definitief na uitdrukkelijke aanvaarding door de Vervoerder.

8.2 Annulering en tijdstip van ontvangst

Een annulering moet via een Officieel communicatiekanaal worden doorgegeven. De annulering wordt beoordeeld aan de hand van het tijdstip waarop zij door de systemen of communicatiekanalen van de Vervoerder is ontvangen. Bij een dringende annulering wordt de Klant aangeraden daarnaast telefonisch contact op te nemen.

8.3 Geen algemeen herroepingsrecht voor personenvervoer

Voor overeenkomsten betreffende personenvervoer geldt geen algemeen herroepingsrecht van veertien dagen zoals bij veel andere overeenkomsten op afstand. Na bevestiging geldt de annuleringsregeling van dit artikel, voor zover wettelijk toegestaan.

8.4 Annulering door de Klant

Per betrokken Ritdeel gelden de volgende termijnen en vergoedingen:

- 120 uur of meer voor het bevestigde ophaaluur: kosteloos;
- minder dan 120 uur maar minstens 48 uur voor het bevestigde ophaaluur: 15 euro administratieve vergoeding;
- minder dan 48 uur maar minstens 4 uur voor het bevestigde ophaaluur: 50% van de bevestigde prijs die aan het betrokken Ritdeel is toe te rekenen, met een minimum van 30 euro;
- minder dan 4 uur voor het bevestigde ophaaluur: 100% van de bevestigde prijs die aan het betrokken Ritdeel is toe te rekenen.

8.5 Heen-en-terugreservaties

Bij annulering van slechts een Ritdeel van een heen-en-terugreservatie wordt de annuleringsvergoeding berekend op de bevestigde prijs die aan dat Ritdeel is toe te rekenen. Wanneer de volledige reservatie wordt geannuleerd, wordt ieder Ritdeel afzonderlijk beoordeeld volgens de tijd die nog resteert tot het bevestigde ophaaluur van dat Ritdeel.

8.6 Annulering door de Vervoerder

Wanneer de Vervoerder een Bevestigde rit annuleert om een reden die aan hem toerekenbaar is en geen redelijk gelijkwaardig alternatief wordt aangeboden en door de Klant aanvaard, worden reeds betaalde bedragen voor het niet-uitgevoerde Ritdeel terugbetaald.

Voor een consument geldt daarnaast, behoudens Overmacht of een andere wettelijk aanvaarde uitsluitingsgrond, een wederkerige vergoeding van dezelfde orde:

- 120 uur of meer voor het bevestigde ophaaluur: geen bijkomende forfaitaire vergoeding;
- minder dan 120 uur maar minstens 48 uur voor het bevestigde ophaaluur: 15 euro;
- minder dan 48 uur maar minstens 4 uur voor het bevestigde ophaaluur: 50% van de bevestigde prijs die aan het betrokken Ritdeel is toe te rekenen, met een minimum van 30 euro;
- minder dan 4 uur voor het bevestigde ophaaluur: de bevestigde prijs die aan het betrokken Ritdeel is toe te rekenen.

De wederkerige vergoeding is beperkt tot het betrokken Ritdeel en doet geen afbreuk aan dwingende wettelijke rechten.

Artikel 9 - No-show en wachttijden

9.1 Klaar voor vertrek

De Reiziger moet op het bevestigde ophaaluur aanwezig zijn op de bevestigde plaats, klaar zijn om te vertrekken, de bagage klaar hebben en bereikbaar zijn.

9.2 Standaardwachttijd bij een gewone ophaling

Tenzij in de bevestiging of andere Officiële communicatie een andere regeling staat, bedraagt de standaard maximale wachttijd bij een gewone ophaling vijftien minuten vanaf het bevestigde ophaaluur. De chauffeur probeert de Reiziger binnen redelijke grenzen te contacteren.

9.3 No-show bij een gewone ophaling

Wanneer de Reiziger niet tijdig verschijnt en niet bereikbaar is, mag de chauffeur na het verstrijken van de toepasselijke wachttijd vertrekken. De rit kan dan als no-show worden beschouwd.

Bij een no-show blijft de volledige prijs van het betrokken Ritdeel verschuldigd, samen met redelijke en aantoonbare bijkomende kosten die rechtstreeks door de no-show zijn ontstaan, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

9.4 Vertraging van de geboekte vlucht

Wanneer de opgegeven vlucht vertraging heeft, probeert de Vervoerder de planning binnen redelijke operationele mogelijkheden aan te passen. De Reiziger moet bereikbaar blijven en relevante wijzigingen of problemen zo snel mogelijk melden.

Een vluchtvertraging geeft geen onbeperkt recht op wachttijd wanneer verdere wachttijd de uitvoering van andere Bevestigde reservaties in het gedrang brengt.

9.5 Vertraging na landing

Wanneer de Reiziger na de landing vertraging oploopt door onder meer bagageafhandeling, verloren of vertraagde bagage, grens- of douanecontrole, medische problemen of andere uitzonderlijke omstandigheden, moet de Vervoerder zo snel mogelijk worden geïnformeerd. De Reiziger moet bereikbaar blijven en de praktische instructies van de Vervoerder of chauffeur opvolgen.

9.6 Standaardwachttijd bij luchthavenafhaling

De standaardwachttijd bij een luchthavenafhaling bedraagt maximaal een uur vanaf de geregistreerde landing van de opgegeven vlucht.

De Vervoerder probeert, wanneer dit operationeel mogelijk is, ook na deze periode te blijven wachten. Wanneer verdere wachttijd andere Bevestigde reservaties in het gedrang zou brengen, mag de chauffeur de luchthaven tijdelijk verlaten om die andere reservaties eerst uit te voeren.

De betrokken Reiziger wordt vervolgens opgehaald zodra dit na uitvoering van die reservaties opnieuw operationeel mogelijk is. De Vervoerder informeert de Reiziger hierover via de beschikbare communicatiekanalen. De Reiziger moet bereikbaar blijven.

Het verstrijken van de standaardwachttijd van een uur leidt dus niet automatisch tot een no-show of annulering van de rit.

9.7 Geen contact met de Reiziger

Wanneer de Reiziger niet bereikbaar is en geen informatie heeft verstrekt over de reden van zijn afwezigheid, kan de Vervoerder na beoordeling van de concrete omstandigheden besluiten dat verder wachten of een latere ophaling redelijkerwijs niet meer mogelijk is. De rit kan dan als no-show worden beschouwd.

Artikel 10 - Verplichtingen van reizigers

Iedere Reiziger moet:

- de veiligheidsinstructies van de chauffeur opvolgen;
- de veiligheidsgordel dragen overeenkomstig de toepasselijke regels;
- zich respectvol gedragen;
- het voertuig en de eigendommen van anderen respecteren;
- de chauffeur niet hinderen of afleiden.

Het is niet toegestaan:

- te roken of te vapen in het voertuig;
- alcohol te consumeren in het voertuig, tenzij dit vooraf uitdrukkelijk werd toegestaan;
- illegale drugs te gebruiken of mee te voeren;
- illegale, gevaarlijke of niet veilig vervoerbare goederen mee te voeren;
- agressief, bedreigend, discriminerend of ernstig hinderlijk gedrag te vertonen;
- het voertuig opzettelijk te beschadigen of de verkeersveiligheid in gevaar te brengen.

De chauffeur mag vervoer weigeren of beeindigen wanneer dronkenschap, drugsgebruik, agressie of ander gedrag een reëel risico vormt voor de veiligheid, de chauffeur, andere Reizigers, het voertuig of de correcte uitvoering van de rit.

Wanneer de weigering of beeindiging rechtstreeks het gevolg is van een ernstige tekortkoming van de Reiziger, blijft de ritprijs verschuldigd voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 11 - Bagage, kinderzitjes, rolstoelen, huisdieren en minderjarigen

11.1 Aantal Reizigers en capaciteit

Het werkelijke aantal Reizigers moet bij de reservatie worden opgegeven. De maximale capaciteit wordt bepaald door het toegewezen voertuig, de beschikbare veilige zitplaatsen, de hoeveelheid bagage en de reservatiebevestiging.

Niet-aangemelde bijkomende Reizigers kunnen alleen worden vervoerd wanneer voldoende wettelijke zitplaatsen en bagageruimte beschikbaar zijn en de planning dit toelaat. De Vervoerder mag vervoer weigeren wanneer veilige of wettelijke capaciteit ontbreekt.

11.2 Bagage en bijzondere bagage

De Klant moet bijzondere of omvangrijke bagage vooraf melden. Dit geldt onder meer voor surfmateriaal, golftassen, grote sportuitrusting, uitzonderlijk grote koffers, opvouwbare rolstoelen en andere omvangrijke voorwerpen.

Niet vooraf gemelde bagage kan worden geweigerd wanneer deze niet veilig, wettelijk of binnen de beschikbare capaciteit kan worden vervoerd.

11.3 Waardevolle voorwerpen en gevaarlijke goederen

Waardevolle, breekbare of onvervangbare voorwerpen blijven in beginsel onder toezicht van de Reiziger. De Reiziger wordt aangeraden dergelijke voorwerpen niet onbeheerd in de bagageruimte achter te laten.

De Vervoerder mag verboden, gevaarlijke, lekkende, sterk vervuilende of niet veilig vervoerbare goederen weigeren.

11.4 Babyzitjes van 0 tot 3 jaar

Een geschikt kinderbeveiligingssysteem voor een kind van 0 tot 3 jaar wordt door de Klant zelf voorzien. Het systeem moet geschikt zijn voor het kind, wettelijk bruikbaar zijn en voor vertrek correct en veilig zijn geplaatst. Een rit kan niet worden uitgevoerd wanneer een wettelijk noodzakelijk en geschikt beveiligingssysteem ontbreekt.

11.5 Verhoogde zitjes

Verhoogde kinderzitjes kunnen vooraf worden aangevraagd. Beschikbaarheid is pas verzekerd wanneer het aangevraagde zitje werd bevestigd.

11.6 Rolstoelen

Een gewone opvouwbare rolstoel kan alleen als bagage worden vervoerd wanneer dit vooraf werd meegedeeld, voldoende bagageruimte beschikbaar is en de Reiziger zelfstandig of met hulp van zijn eigen begeleider in een gewone voertuigzetel kan plaatsnemen.

De Vervoerder biedt geen gespecialiseerd rolstoelvervoer aan. Elektrische rolstoelen worden niet vervoerd.

11.7 Huisdieren

Huisdieren moeten vooraf worden gemeld en door de Vervoerder worden aanvaard. Een dier moet veilig worden vervoerd in een geschikte transportbench, reistas of ander passend beveiligingssysteem, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

De Vervoerder mag een dier weigeren wanneer veilig vervoer niet mogelijk is. Erkende assistentiehonden worden behandeld overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regels; voor een goede planning wordt gevraagd hun aanwezigheid vooraf mee te delen wanneer dit redelijkerwijs mogelijk is.

11.8 Minderjarigen zonder volwassen begeleider

Minderjarige Reizigers die zonder ouder, voogd of volwassen begeleider reizen, worden alleen vervoerd wanneer dit vooraf uitdrukkelijk werd aangevraagd en door de Vervoerder werd aanvaard. De Vervoerder kan daarbij redelijke aanvullende informatie of afspraken vragen die noodzakelijk zijn voor een veilige uitvoering van de rit.

11.9 Achtergelaten voorwerpen

Voorwerpen die na een rit worden gevonden, worden binnen redelijke mogelijkheden tijdelijk bewaard. De Vervoerder neemt redelijke maatregelen om een gevonden voorwerp aan de rechthebbende terug te bezorgen, maar kan geen garantie geven dat ieder verloren voorwerp wordt gevonden.

Redelijke kosten voor verzending of een afzonderlijke terugbezorging mogen aan de rechthebbende worden aangerekend. Niets in dit artikel beperkt aansprakelijkheid voor verlies of schade wanneer de Vervoerder daarvoor volgens het toepasselijke recht aansprakelijk is.

Artikel 12 - Schade, bevuiling en reiniging

12.1 Normaal gebruik

Normale gebruikssporen en normale reiniging zijn inbegrepen in de vervoersdienst.

12.2 Buitengewone bevuiling

Wanneer een Reiziger, huisdier of meegebracht voorwerp een voertuig buitengewoon bevuilt, kunnen de redelijke kosten worden aangerekend die noodzakelijk zijn om het voertuig opnieuw in normale staat te brengen. Dit kan onder meer gespecialiseerde reiniging, geurverwijdering, verwijdering van lichaamsvloeistoffen of professionele desinfectie omvatten.

12.3 Beschadiging

De persoon die door zijn fout schade veroorzaakt, is aansprakelijk overeenkomstig het toepasselijke recht. Verhaalbare schade kan onder meer bestaan uit redelijke herstelkosten, vervanging wanneer herstel niet redelijk mogelijk is, noodzakelijke kosten van derden en aantoonbaar rechtstreeks verlies door noodzakelijke onbeschikbaarheid van het voertuig, voor zover wettelijk verhaalbaar.

Er worden geen willekeurige of niet-aantoonbare schadebedragen aangerekend.

12.4 Bewijs

De Vervoerder kan de schade onderbouwen met foto's, facturen, offertes, vaststellingen en andere relevante bewijsstukken.

Artikel 13 - Ophaling, luchthavenafhaling en live tracking

13.1 Ophaal- en ontmoetingsinstructies

De Reiziger volgt de meest recente Officiële instructies voor het ophaaladres, ontmoetingspunt, ophaaluur, bereikbaarheid en luchthavenafhaling. Er geldt geen algemene vaste ontmoetingsplaats voor alle luchthavens en alle ritten.

13.2 Live tracking

Voor bepaalde ritten kan een persoonlijke live trackinglink beschikbaar worden gesteld. De live tracking kan vanaf "START RIT" actief worden en wordt normaal beëindigd wanneer de betrokken Reiziger is afgezet of wanneer verdere tracking niet langer operationeel noodzakelijk is.

13.3 Aanvullende service

Live tracking is een aanvullende informatieservice. De werking kan afhankelijk zijn van GPS-signaal, mobiel netwerk, internetverbinding, toestel van de chauffeur, toestel of browser van de Klant en externe kaart- of locatiediensten.

Daarom kan geen ononderbroken beschikbaarheid of absolute nauwkeurigheid worden gegarandeerd. Een tijdelijke storing van live tracking betekent niet dat de vervoersdienst zelf niet correct wordt uitgevoerd.

13.4 Vertrouwelijkheid van de trackinglink

Een persoonlijke trackinglink is bedoeld voor de Klant en de betrokken Reizigers. De link mag niet openbaar worden verspreid of worden misbruikt om de chauffeur of andere Reizigers voor andere doeleinden dan de betrokken reservatie te volgen.

13.5 Communicatie van de chauffeur

De chauffeur kan operationele berichten versturen over vertrek, aankomst, ontmoetingspunt, vertraging, navigatie en andere praktische informatie. De Klant en Reizigers moeten ervoor zorgen dat het opgegeven contactnummer correct en bereikbaar is.

Artikel 14 - Gedeelde ritten, beschikbaarheid, voertuigen, chauffeurs en onderaanneming

14.1 Beschikbaarheid voor bevestiging

De Vervoerder kan een Reservatieaanvraag weigeren wanneer onvoldoende chauffeurs, voertuigen, zitplaatsen, bagagecapaciteit of planningstijd beschikbaar zijn. Een geweigerde aanvraag die nog niet was bevestigd geeft geen recht op een schadevergoeding.

14.2 Gedeelde ritten als standaardmogelijkheid

Tenzij een Privérit uitdrukkelijk werd geboekt en bevestigd, mag de Vervoerder de reservatie combineren met een of meer andere compatibele reservaties wanneer dit operationeel verantwoord is.

Bij de beoordeling kan onder meer rekening worden gehouden met routes, ophaal- en afzettijden, vluchtgegevens, beschikbare plaatsen, bagage, voertuigcapaciteit en andere operationele omstandigheden. ShuttleOS kan deze planning ondersteunen via de Combinatie Wizard.

14.3 Bijkomende reistijd bij een Gedeelde rit

Een Gedeelde rit kan bijkomende ophaalpunten, bijkomende afzetpunten, een afwijkende route en een redelijke bijkomende reistijd met zich meebrengen. De planning blijft rekening houden met de bevestigde ritgegevens en, waar van toepassing, vluchturen.

Het enkele feit dat een rit werd gecombineerd met een andere reservatie geeft geen recht op een prijsvermindering of schadevergoeding.

14.4 Privérit

Alleen een rit die uitdrukkelijk als Privérit is aangevraagd en als zodanig is bevestigd, geeft recht op gegarandeerde exclusiviteit ten opzichte van andere reservatiedossiers. Een Bevestigde Privérit wordt niet gecombineerd met Reizigers uit een ander reservatiedossier.

14.5 Wijziging van voertuig of chauffeur

Tenzij een specifiek voertuig of een specifieke chauffeur uitdrukkelijk als essentieel onderdeel van de overeenkomst werd bevestigd, mag de Vervoerder een ander geschikt voertuig of een andere bevoegde chauffeur inzetten. Het vervangende voertuig moet geschikt zijn voor de bevestigde capaciteit en de gekende vervoersbehoeften.

14.6 Onderaannemers en vervoerspartners

De Vervoerder mag voor de uitvoering van een rit een bevoegde onderaannemer of vervoerspartner inschakelen. Dit ontslaat de Vervoerder niet van verantwoordelijkheden die volgens dwingend recht bij hem blijven rusten. Noodzakelijke reservatiegegevens mogen voor de uitvoering van de rit met die partner worden gedeeld overeenkomstig artikel 17.

Artikel 15 - Aansprakelijkheid

15.1 Zorgvuldige uitvoering

De Vervoerder verbindt zich ertoe Bevestigde vervoersdiensten met redelijke professionele zorg uit te voeren.

15.2 Verkeers- en reistijden

Wegvervoer is onderhevig aan omstandigheden die niet altijd vooraf volledig voorspelbaar of vermijdbaar zijn. De Vervoerder is niet aansprakelijk voor vertraging of niet-uitvoering voor zover en in de mate waarin deze het gevolg is van een omstandigheid buiten zijn redelijke controle, niet door zijn fout werd veroorzaakt en waarvan de gevolgen ondanks redelijke maatregelen niet konden worden vermeden.

15.3 Fout van de Klant of Reiziger

De Vervoerder is niet aansprakelijk voor schade voor zover en in de mate waarin die rechtstreeks het gevolg is van foutieve of onvolledige gegevens, laattijdige aanwezigheid, het niet opvolgen van veiligheidsinstructies, een niet meegedeelde vluchtwijziging, niet-aangemelde bijzondere bagage of een andere fout van de Klant of Reiziger.

15.4 Gemiste vluchten en andere vervolgkosten

Kosten zoals nieuwe vliegtickets, hotelovernachtingen, gemiste activiteiten, vervangend vervoer of andere vervolgkosten worden niet automatisch door de Vervoerder gedragen enkel omdat een vertraging is ontstaan.

Een vergoeding kan verschuldigd zijn wanneer en voor zover volgens het toepasselijke recht is aangetoond dat de Vervoerder aansprakelijk is, er een voldoende oorzakelijk verband bestaat, de schade voldoende rechtstreeks en voorzienbaar is en de schade behoorlijk wordt aangetoond.

15.5 Geen verboden aansprakelijkheidsuitsluiting

Niets in deze algemene voorwaarden heeft tot doel aansprakelijkheid uit te sluiten of te beperken wanneer dat wettelijk niet is toegestaan.

Er geldt in het bijzonder geen uitsluiting voor aansprakelijkheid die volgens dwingend recht niet kan worden uitgesloten, waaronder waar toepasselijk aansprakelijkheid voor bedrog, opzettelijke fout, zware fout, overlijden of lichamelijk letsel door een toerekenbare fout, het volledig niet uitvoeren van een essentiële contractuele verbintenis behalve bij Overmacht, of andere wettelijk niet-beperkbare aansprakelijkheid.

15.6 Schade beperken

Iedere partij moet redelijke maatregelen nemen om voorzienbare schade te voorkomen of te beperken.

15.7 Zakelijke klanten

Ten aanzien van zakelijke klanten kan, voor zover wettelijk toegestaan, aansprakelijkheid voor zuiver indirecte bedrijfsschade zoals winstderving of productieonderbreking worden uitgesloten. Deze beperking geldt niet wanneer dwingend recht een dergelijke uitsluiting verbiedt.

Artikel 16 - Overmacht en uitzonderlijke omstandigheden

16.1 Overmacht

Er is sprake van Overmacht wanneer een gebeurtenis buiten de redelijke controle van de betrokken partij ligt, niet aan haar fout te wijten is, bij het sluiten van de overeenkomst niet redelijk kon worden voorzien of vermeden en de uitvoering tijdelijk of definitief onmogelijk maakt.

Niet iedere file, weersomstandigheid, ziekte of technische storing vormt automatisch Overmacht. De concrete omstandigheden en de mate waarin redelijke voorzorgs- of vervangingsmaatregelen mogelijk waren, zijn bepalend.

16.2 Voorbeelden

Afhankelijk van de concrete omstandigheden kunnen onder meer uitzonderlijke natuuromstandigheden, ernstige en onverwachte wegafsluitingen, overheidsmaatregelen, veiligheidsincidenten, stakingen, algemene infrastructuurstoringen of andere vergelijkbare gebeurtenissen Overmacht vormen wanneer aan de voorwaarden van artikel 16.1 is voldaan.

16.3 Meldingsplicht en alternatieven

De partij die door Overmacht wordt getroffen, informeert de andere partij zo snel mogelijk wanneer dit redelijkerwijs mogelijk is. De Vervoerder probeert binnen redelijke operationele mogelijkheden de rit later

uit te voeren, een ander voertuig of een andere chauffeur in te zetten of een geschikt alternatief voor te stellen.

De Klant is niet verplicht een wezenlijk verschillend alternatief te aanvaarden.

16.4 Tijdelijke en definitieve onmogelijkheid

Bij tijdelijke Overmacht wordt de uitvoering opgeschort voor de duur van de onmogelijkheid, voor zover latere uitvoering nog zinvol en mogelijk is. Wanneer het betrokken Ritdeel definitief niet kan worden uitgevoerd, eindigt de overeenkomst voor het niet-uitgevoerde gedeelte en worden vooruitbetaalde bedragen voor dat gedeelte terugbetaald, tenzij de Klant een alternatief aanvaardt.

Bij echte Overmacht is geen wederkerige annuleringsvergoeding volgens artikel 8.6 verschuldigd.

16.5 Veiligheid

De Vervoerder mag een rit niet uitvoeren of onderbreken wanneer voortzetting een ernstig en redelijk veiligheidsrisico zou opleveren.

Artikel 17 - Persoonsgegevens en privacy

17.1 Verwerking van persoonsgegevens

De Vervoerder verwerkt persoonsgegevens voor zover noodzakelijk voor onder meer de behandeling van Reservatieaanvragen, planning en uitvoering van ritten, communicatie, klantenadministratie, betaling en facturatie, wettelijke verplichtingen, beveiliging, geschillenbeheer en het beheer en de verbetering van ShuttleOS en de dienstverlening.

De verwerking gebeurt overeenkomstig de toepasselijke gegevensbeschermingsregels, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR).

17.2 Categorieën van gegevens

Afhankelijk van de reservatie kunnen onder meer naam, contactgegevens, adressen, vlucht- en reisgegevens, aantal Reizigers, bagagegegevens, bijzondere vervoersinformatie, communicatie, betalings- en facturatiegegevens en operationele of technische gegevens worden verwerkt.

17.3 Rechtsgronden

Persoonsgegevens kunnen worden verwerkt wanneer dit noodzakelijk is voor de voorbereiding of uitvoering van de overeenkomst, een wettelijke verplichting, een gerechtvaardigd belang of toestemming wanneer die wettelijk vereist is.

17.4 Delen van gegevens

Noodzakelijke gegevens kunnen worden gedeeld met partijen die voor de uitvoering of ondersteuning van de dienstverlening nodig zijn, waaronder chauffeurs, vervoerspartners, IT- en hostingdienstverleners, communicatie- en e-maildiensten, betalings- en boekhoudkundige dienstverleners en bevoegde overheidsinstanties wanneer dit wettelijk verplicht is.

Er worden niet meer gegevens gedeeld dan redelijkerwijs noodzakelijk is voor het betreffende doel.

17.5 Live tracking

Bij live tracking kan locatie-informatie van het dienstvoertuig of de chauffeur tijdelijk worden verwerkt en aan de betrokken Klant of Reizigers worden getoond. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de betrokken operationele en veiligheidsdoeleinden en overeenkomstig de toepasselijke privacyregels.

17.6 Bewaartermijnen, rechten en privacyverklaring

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij werden verzameld, behoudens wettelijke bewaarplichten of gerechtvaardigde noodzaak voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van rechten.

Meer informatie over bewaartermijnen, rechten van betrokkenen, contactgegevens, ontvangers en andere privacyaspecten wordt opgenomen in de afzonderlijke privacyverklaring van de Vervoerder.

Artikel 18 - Klachten en betwistingen

18.1 Melding

Een klacht moet zo snel mogelijk via een Officieel communicatiekanaal worden gemeld. De Klant wordt gevraagd dit bij voorkeur binnen veertien kalenderdagen na de betrokken rit te doen, zodat de feiten nog behoorlijk kunnen worden onderzocht. Deze voorkeurstermijn doet geen afbreuk aan dwingende wettelijke rechten.

18.2 Inhoud van de klacht

Een klacht bevat bij voorkeur het reservatienummer, de datum van de rit, een duidelijke beschrijving van het probleem, relevante documenten of bewijsstukken en de door de Klant gewenste oplossing.

18.3 Onderzoek

De Vervoerder onderzoekt de klacht op basis van de beschikbare informatie, waaronder waar relevant reservatiegegevens, communicatie, planning, operationele registraties, gegevens van de chauffeur en andere relevante bewijsstukken.

18.4 Vervangend vervoer door de Klant

Wanneer tijdens een probleem nog een redelijke mogelijkheid bestaat om de Vervoerder te contacteren en een oplossing te laten organiseren, wordt de Klant gevraagd dit eerst te doen. In een dringende situatie mag de Klant redelijke maatregelen nemen om verdere schade te beperken.

Kosten van zelf geboekt vervangend vervoer worden niet automatisch vergoed, maar kunnen worden terugbetaald wanneer dit vooraf is overeengekomen, de Vervoerder aansprakelijk is, de kosten redelijk en noodzakelijk waren of een vergoeding wettelijk verschuldigd is.

18.5 Consumentenombudsdienst

Wanneer een consument en de Vervoerder er na een rechtstreekse klacht niet in slagen een geschil op te lossen, kan de consument, wanneer de wettelijke voorwaarden zijn vervuld, een beroep doen op de Consumentenombudsdienst. De procedure bij die dienst is gratis. Deze mogelijkheid doet geen afbreuk aan het recht van partijen om zich tot de bevoegde rechtbank te wenden.

Artikel 19 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

19.1 Belgisch recht

Op de overeenkomst is Belgisch recht van toepassing. Deze rechtskeuze mag een consument niet de bescherming ontnemen van dwingende bepalingen die volgens het toepasselijke internationale recht op hem van toepassing zijn.

19.2 Consumenten

Bij een geschil met een consument wordt de bevoegde rechtbank bepaald volgens de toepasselijke wettelijke bevoegdheidsregels. Deze voorwaarden verplichten een consument niet zonder uitzondering om uitsluitend voor de rechtbanken van de vestigingsplaats van de Vervoerder te procederen.

19.3 Zakelijke klanten

Voor geschillen met een Klant die uitsluitend handelt in het kader van zijn beroeps- of ondernemingsactiviteit zijn, behoudens andersluidende overeenkomst of dwingend recht, de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van de vestigingsplaats van de Vervoerder bevoegd.

19.4 Nietigheid of onafdwingbaarheid

Wanneer een bepaling geheel of gedeeltelijk ongeldig, nietig of onafdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen gelden voor zover de overeenkomst zonder de betrokken bepaling kan voortbestaan. Een ongeldige bepaling wordt niet ruimer toegepast dan wettelijk mogelijk is.

Artikel 20 - Taalversies en geldende versie

20.1 Nederlandse masterversie

De Nederlandse versie is de oorspronkelijke juridische masterversie van deze algemene voorwaarden.

20.2 Vertalingen

De algemene voorwaarden kunnen ook beschikbaar worden gesteld in het Engels, Frans, Duits, Spaans, Portugees, Swahili, Japans, Chinees vereenvoudigd en Chinees traditioneel. De vertalingen hebben tot doel dezelfde inhoud voor de Klant toegankelijk te maken.

20.3 Verschillen tussen taalversies

Bij een onbedoeld verschil tussen een vertaling en de Nederlandse masterversie geldt de Nederlandse versie, voor zover dit wettelijk is toegestaan. Dwingend recht en wettelijke interpretatieregels blijven steeds van toepassing.

20.4 Versieregistratie

Iedere versie krijgt een uniek versienummer en een geldigheidsdatum. De versie die op de betrokken reservatie van toepassing is, kan in ShuttleOS bij de reservatie worden geregistreerd en bewaard.

Einde van de algemene voorwaarden - versie 2026.1