P | SD

一般利用規約

Pirreke's Shuttledienst / shuttledienst.be

バージョン	2026.1
施行日	08/07/2026
法的な原本言語	オランダ語

契約当事者となる事業者

Johan Scheepmans（商号 Pirreke's Shuttledienst / shuttledienst.be として事業を行う者）
Valleilaan 24, 3360 Korbeek-Lo, ベルギー
事業者番号・VAT 番号：BE 0833.614.535

本版は、2026.1 版が適用される新たな予約申請について、従前の一般利用規約に代わるものです。

目次

1. 事業者、適用範囲および版
2. 定義
3. 予約申請および契約の成立
4. 提供情報に関する責任
5. 運行計画、迎車時刻およびフライト情報
6. 料金、追加停車地、待機時間および追加費用
7. 支払いおよび支払遅延
8. 変更およびキャンセル
9. ノーショーおよび待機時間
10. 乗客の義務
11. 荷物、チャイルドシート、車椅子、ペットおよび未成年者
12. 損害、著しい汚損および清掃
13. 迎車、空港送迎およびライブトラッキング
14. 相乗り、空き状況、車両、運転手および下請け
15. 責任
16. 不可抗力および例外的事情

17. 個人データおよびプライバシー
18. 苦情および紛争
19. 準拠法および管轄裁判所
20. 言語版および適用版

第 1 条 - 事業者、適用範囲および版

1.1 運送事業者

本一般利用規約は、以下の者が提供する運送サービスに適用されます。

Johan Scheepmans（商号 Pirreke's Shuttledienst / shuttledienst.be として事業を行う者）
Valleilaan 24, 3360 Korbeek-Lo, ベルギー
事業者番号・VAT 番号：BE 0833.614.535

以下「運送事業者」といいます。

1.2 適用範囲

本一般利用規約は、運送事業者と顧客との間のすべての予約申請、見積り、確定予約、契約および運送サービスに適用されます。ただし、明示的に書面で別段の合意がある場合を除きます。

本規約は、空港送迎、駅または港への送迎、フェスティバル・イベント送迎、業務用送迎、相乗り、貸切便、および事前に合意されたその他の運送サービス等に適用されます。

1.3 消費者および事業者顧客

顧客が消費者である場合、強行法規によるすべての消費者権利は引き続き完全に適用されます。事業者顧客のみに明示的に適用される条項は、消費者には適用されません。

1.4 その他の条件

本規約からの逸脱は、運送事業者が明示的に承諾した場合にのみ有効です。事業者顧客の一般条件または購買条件は、運送事業者が明示的かつ書面で承諾した範囲でのみ適用されます。

1.5 適用版

確定予約には、予約手続において顧客に提供され、当該予約に適用される版として定められた一般利用規約が適用されます。本規約の後日の変更は、法律上義務付けられる場合または当事者が明示的に合意した場合を除き、既に確定した予約を変更しません。

適用版および施行日は、ShuttleOS において予約とともに登録・保存される場合があります。

第 2 条 - 定義

2.1 顧客

予約申請を行い、または運送事業者と契約を締結する自然人または法人をいいます。顧客は自ら乗客となることも、1 名以上の他の乗客のために予約することもできます。

2.2 乗客

確定予約に基づいて運送されるすべての者をいいます。

2.3 予約申請

運送サービスを予約するための申請をいいます。予約申請は、自動的な予約でも最終的な確認でもありません。

2.4 確定予約

運送事業者による確認が完了し、完全に運行計画へ組み込むことができ、ShuttleOS で「確定」ステータスが付与され、確認メールが送信された予約をいいます。

2.5 区間

出発地点から目的地までの独立した一回の運送をいいます。往復予約は、少なくとも 2 つの独立した区間から構成されます。

2.6 相乗り

1 件以上の適合する予約と組み合わせることができる運行をいいます。他の乗客の乗車または降車が行われ、追加の乗車地点または降車地点が経路に含まれる場合があります。

2.7 貸切便

貸切便として明示的に申請され、その旨で確認された運行をいいます。確定した貸切便は、他の予約または予約案件の乗客と組み合わせません。専用性は当該予約案件全体に適用され、各乗客個人ごとに適用されるものではありません。

2.8 追加停車地

当初の出発地点および最終目的地に加えて、事前に申請され、運送事業者が承諾した追加の乗車住所または降車住所をいいます。

2.9 公式連絡手段

運送事業者が予約について使用し、または明示的に指定する連絡手段をいい、予約フォーム、電子メール、確認メールへの返信、電話、SMS、メッセージサービス、その他明示的に指定されたデジタル通信を含みます。

第 3 条 - 予約申請および契約の成立

3.1 申請はまだ確認ではありません

すべての予約は申請として始まります。運送事業者は、空き状況、経路、時刻、車両定員、乗客数、荷物、追加停車地、フライト情報、他の予約との組合せの可能性、その他の運行状況等を確認します。

申請の受領、自動受領通知、オンライン料金計算、その他の自動メッセージは、申請が最終的に承諾されたことを意味しません。

3.2 最終承諾

契約は、予約の確認および運行計画への組込みが完全に完了し、ShuttleOS が予約を「確定」として登録し、確認メールが送信された時点で初めて成立します。

それまでは、運送事業者は、申請を承諾し、追加情報を求め、修正提案を行い、別の迎車時刻を提案し、代替車両または経路を提案し、あるいは空き不足または運行上の不可能性を理由として申請を拒否することができます。

3.3 往復予約

往復予約は、両方の区間を完全に運行計画へ組み込むことができた場合にのみ最終確定します。一方の区間のみ実施可能な場合、顧客が部分的な予約または代替提案を明示的に承諾しない限り、往復予約全体について契約は成立しません。

3.4 顧客による確認

顧客は受領した確認内容を直ちに確認しなければなりません。特に、以下の情報を確認する必要があります。

- 氏名および連絡先情報；
- 日付、出発住所および目的地住所；
- 確定した迎車時刻；
- 乗客数；
- フライト情報またはその他の旅行情報；
- 追加停車地；
- 荷物および特殊荷物；
- 申請したチャイルドシートまたはその他の特別な運送情報；
- 相乗りと貸切便の選択；
- 確定料金。

誤りまたは不足は、公式連絡手段を通じてできる限り速やかに報告しなければなりません。

3.5 確認後の変更

顧客が申請した変更は、運送事業者が明示的に承認した後にのみ承諾されたものとなります。ShuttleOS 内でデータを保存または変更しただけでは、変更が契約上承諾されたことを意味しません。

変更後の確認メールは、内部変更のたびに自動送信されません。運送事業者が変更後の確認を再送することを意識的に決定した場合にのみ送信されます。変更は、運送事業者によるその他の明確な書面連絡で確認されることもあります。

第 4 条 - 提供情報に関する責任

4.1 正確かつ完全な情報

顧客は、運行を安全かつ正確に計画するために合理的に必要なすべての情報を提供しなければなりません。これには、正確な住所および連絡先情報、実際の乗客数、関連するフライト情報、荷物、特殊荷物、チャイルドシート、折りたたみ式車椅子、ペット、ならびに車両選択または運行実施に影響し得るその他の事情が含まれます。

4.2 連絡可能性

顧客は、正しい電話番号および電子メールアドレスを提供し、運行時刻の前後に本人または指定した乗客が合理的に連絡可能な状態にあることを確保しなければなりません。

4.3 他者のための予約

顧客が他の乗客のために予約する場合、正しい情報を提供し、関連する運送上の指示を乗客に知らせ、実施中に少なくとも 1 名の関係する乗客が連絡可能であることを確保しなければなりません。

4.4 不正確または不完全な情報

運送事業者は、問題が不正確、不完全または遅れて提供された情報に直接起因し、かつ運送事業者自身に過失がない範囲および程度において責任を負いません。

顧客の不正確または不完全な情報に直接起因する合理的かつ証明可能な追加費用は、法律で許される範囲で顧客に請求される場合があります。

4.5 変更の連絡

重要な変更は、公式連絡手段を通じて運送事業者へ通知しなければなりません。運転手のみに伝えた内容は、その変更が運送事業者によって登録され承諾されたことが明確に確認された場合に限り、承諾された変更とみなされます。

第 5 条 - 運行計画、迎車時刻およびフライト情報

5.1 運行計画

運送事業者は、経路、予想所要時間、フライト時刻または出発時刻、必要な安全余裕、既知の交通状況、他の確定予約、車両定員および運行状況等、利用可能な情報に基づいて運行を計画します。

ShuttleOS は、自動経路計算、出発時刻の助言、空港情報その他の計画支援機能を使用する場合があります。これらの自動計算は補助的なものであり、最終的に確定された迎車時刻が優先します。

5.2 確定した迎車時刻

確認に記載された迎車時刻は、乗客が出発準備を完了していなければならない時刻です。顧客は、確定した計画が提供済みの旅行情報と一致しないと考える場合、直ちに通知しなければなりません。

5.3 フライト情報

運行がフライトに関連する場合、顧客は正確なフライト情報を提供しなければなりません。空港迎車の場合、正しい到着便を指定しなければなりません。

顧客は、フライト変更、予約変更、キャンセル、乗継便の乗り遅れ、空港の変更、その他の重要な変更について、できる限り速やかに運送事業者へ通知しなければなりません。

5.4 外部情報源

運送事業者は、空港、航空会社その他の外部情報源からの情報を利用する場合があります。これら外部データの利用可能性および正確性は保証できません。そのため、顧客の情報提供義務は引き続き存在します。

5.5 予想到着時刻

運送事業者は、合理的な注意および適切な時間的余裕をもって各運行を計画します。ただし、交通状況その他の事象が所要時間に影響する場合、予想到着時刻は絶対的な保証ではありません。

第 6 条 - 料金、追加停車地、待機時間および追加費用

6.1 確定料金

最終予約確認に記載された料金が、そこに記載された運送サービスについて合意された料金です。過去の料金表または以前の予約料金は、将来の予約について同じ料金を受ける権利を与えるものではありません。

消費者については、法律上かつ明示的に別段の記載がない限り、確定料金は適用される税および公課を含む総額です。

6.2 中央料金ルール

料金は、予約が確定する時点での運送事業者の現行中央料金ルールに従って計算されます。実際に適用される料金は、見積りまたは予約確認に記録されます。そのため、本一般利用規約には、自治体別の固定料金、1 キロメートル当たりの料金または追加停車地ごとの固定額を記載しません。

6.3 複数住所および追加停車地

複数の乗車住所または降車住所がある場合、料金は、適用される最も高い経路料金、追加住所の数、追加停車地ごとの現行追加料金、選択した区間、および事前に通知されたその他の料金要素等に基づいて決定される場合があります。確認に記載された具体的な料金が優先します。

6.4 貸切便

貸切便には追加料金が適用される場合があります。適用される追加料金は、見積りまたは予約確認に記載されます。

6.5 相乗り

貸切便が明示的に予約され確定されていない限り、予約は他の適合する予約と組み合わせられる場合があります。最終的に他の予約と組み合わせられず、実際には 1 件の予約案件のみのために運行されたとしても、貸切便の保証または条件を受ける権利は生じず、確定料金も変更されません。

6.6 追加費用

追加費用は、契約上または法律上の根拠がある場合にのみ請求できます。これには、顧客が申請した変更、追加の追加停車地、追加待機時間、顧客側の変更または遅延に直接起因する追加の駐車料金または通行料金、追加車両、その他事前に承諾された追加サービス等が含まれる場合があります。

可能な場合、金額または計算方法は事前に通知されます。消費者には、法律で認められない追加費用は請求されません。

6.7 確定料金の変更

確定後、合意料金を一方的に変更することはできません。ただし、顧客が申請し承諾された変更、当初の料金計算の基礎となった情報が明らかに不正確または不完全であった場合、本規約に基づく法律上許容される追加費用が発生した場合、顧客が明示的に同意した場合、その他法律で許される場合を除きます。

第 7 条 - 支払いおよび支払遅延

7.1 支払期限

適用される支払方法および支払期限は、確認、支払請求または請求書に記載されます。別の期限が合意されていない場合、請求書は請求書の日付から 14 暦日以内に支払うものとします。

7.2 支払方法

支払いは、銀行振込、電子決済、モバイル決済その他運送事業者が提供する方法によって行うことができます。

7.3 消費者 - 最初の無料督促および待機期間

消費者が支払期限の到来した金銭債務を期限内に支払わない場合、まず強行法規に従って無料の支払督促が送付されます。

その督促の送付後、契約上の定額損害金または遅延利息を請求できるまで、最低 14 暦日の待機期間が適用されます。電子送付の場合、その期間は送付日の翌暦日から開始します。郵送の場合、その期間は送付後 3 営業日目から開始します。

最初の督促には法律上必要な情報が含まれます。法律上の待機期間中は、法律によりその期間後にのみ請求できる費用、利息または補償は請求されません。

7.4 消費者 - 遅延利息

法律上の待機期間満了後、契約上合意され、かつ法律で許される範囲で、未払元金に遅延利息を請求することがあります。利率は、商取引における支払遅延の法律上の基準利率に 8 パーセントポイントを加えた率を超えません。

中小企業に関する法律上の制度が認める範囲で、遅延利息は、待機期間満了後、最初の督促を送付した日の翌日から計算される場合があります。

7.5 消費者 - 定額損害金

法律上の待機期間満了後、以下の定額損害金を請求することがあります。

- 未払残高が 150 ユーロ以下の場合：20 ユーロ；

- 未払残高が 150.01 ユーロから 500 ユーロの場合：30 ユーロに、150.01 ユーロから 500 ユーロまでの部分の 10% を加えた額；
- 未払残高が 500 ユーロを超える場合：65 ユーロに、500 ユーロを超える部分の 5%を加えた額。ただし上限 2,000 ユーロ。

強行法規がより低い上限を定める場合は、その低い上限が適用されます。法律が禁止する範囲で、法律上許される遅延利息および定額補償に加えて、同じ支払遅延について消費者に他の金額を請求しません。

7.6 事業者顧客

職業上または事業上の活動の範囲で行動する顧客については、法律上適用される範囲で、商取引における支払遅延に関する法定規則が適用され、該当する遅延利息および法律上回収可能な取立費用を含みます。

7.7 争いのある金額

請求書に異議を唱える顧客は、できる限り速やかに運送事業者へ通知し、どの金額を争うのか、なぜ争うのか、どの証拠が関連するのかを明確にしなければなりません。異議申立ては、消費者の強行法規上の権利を害しません。争いのない部分は引き続き支払う必要があります。

第 8 条 - 変更およびキャンセル

8.1 顧客による変更

変更は、公式連絡手段を通じてできる限り速やかに申請しなければなりません。変更は、空き状況、運行計画、車両定員、組合せの可能性および料金への影響に左右されます。変更は、運送事業者が明示的に承諾した後にのみ確定します。

8.2 キャンセルおよび受領時刻

キャンセルは、公式連絡手段を通じて通知しなければなりません。キャンセルは、運送事業者のシステムまたは連絡手段が受領した時刻に基づいて判断されます。緊急のキャンセルの場合、顧客には併せて電話連絡することを推奨します。

8.3 旅客運送に一般的な撤回権はありません

旅客運送契約には、多くの通信販売契約にあるような一般的な 14 日間の撤回権はありません。確定後は、法律で許される範囲で、本条のキャンセル規定が適用されます。

8.4 顧客によるキャンセル

関係する各区間について、以下の期間および料金が適用されます。

- 確定迎車時刻の 120 時間以上前：無料；
- 確定迎車時刻の 120 時間未満かつ 48 時間以上前：事務手数料 15 ユーロ；
- 確定迎車時刻の 48 時間未満かつ 4 時間以上前：当該区間に割り当てられる確定料金の 50%。最低 30 ユーロ；
- 確定迎車時刻の 4 時間未満前：当該区間に割り当てられる確定料金の 100%。

8.5 往復予約

往復予約の一方の区間のみをキャンセルする場合、キャンセル料金はその区間に割り当てられる確定料金に基づいて計算されます。予約全体をキャンセルする場合、各区間は、その区間の確定迎車時刻までの残り時間に基づいて個別に判断されます。

8.6 運送事業者によるキャンセル

運送事業者が自らに帰責する理由で確定した運行をキャンセルし、合理的に同等の代替案が提示されず、または顧客がこれを承諾しない場合、実施されなかった区間について既に支払われた金額を返金します。

消費者については、さらに、不可抗力または法律上認められるその他の免責事由がない限り、同程度の相互的な補償が適用されます。

- 確定迎車時刻の 120 時間以上前：追加の定額補償なし；
- 確定迎車時刻の 120 時間未満かつ 48 時間以上前：15 ユーロ；
- 確定迎車時刻の 48 時間未満かつ 4 時間以上前：当該区間に割り当てられる確定料金の 50%。最低 30 ユーロ；
- 確定迎車時刻の 4 時間未満前：当該区間に割り当てられる確定料金。

相互補償は当該区間に限られ、強行法規上の権利を害しません。

第 9 条 - ノーショーおよび待機時間

9.1 出発準備

乗客は、確定迎車時刻に確定場所へ到着し、出発準備を完了し、荷物を準備し、連絡可能な状態でなければなりません。

9.2 通常の迎車における標準待機時間

確認またはその他の公式連絡に別の取決めがない限り、通常の迎車における標準最大待機時間は、確定迎車時刻から 15 分です。運転手は合理的な範囲で乗客への連絡を試みます。

9.3 通常の迎車におけるノーショー

乗客が時間どおりに現れず、連絡も取れない場合、運転手は適用される待機時間の経過後に出発することができます。その場合、当該運行はノーショーとみなされることがあります。

ノーショーの場合、当該区間の全額が引き続き支払われるほか、ノーショーに直接起因する合理的かつ証明可能な追加費用も、法律で許される範囲で支払うものとします。

9.4 予約便の遅延

指定された便が遅延した場合、運送事業者は合理的な運行上の可能性の範囲で計画の調整を試みます。乗客は連絡可能な状態を維持し、重要な変更または問題をできる限り速やかに報告しなければなりません。

フライト遅延は、さらなる待機によって他の確定予約の実施が危うくなる場合に、無制限の待機時間を受ける権利を与えるものではありません。

9.5 着陸後の遅延

乗客が着陸後、荷物取扱い、荷物の紛失または遅延、入国・税関手続、医療上の問題その他の例外的事情により遅れる場合、できる限り速やかに運送事業者へ知らせなければなりません。乗客は連絡可能な状態を維持し、運送事業者または運転手の実務上の指示に従わなければなりません。

9.6 空港迎車における標準待機時間

空港迎車における標準待機時間は、指定された便の記録上の着陸時刻から最大 1 時間です。

運送事業者は、運行上可能な場合、この期間後も待機を続けるよう努めます。さらなる待機によって他の確定予約が危うくなる場合、運転手はそれらの予約を先に実施するため、一時的に空港を離れることができます。

その後、当該予約の実施後に運行上再び可能となり次第、関係する乗客を迎えに行きます。運送事業者は利用可能な連絡手段を通じて乗客へ通知します。乗客は連絡可能な状態を維持しなければなりません。

したがって、標準待機時間 1 時間の経過は、自動的にノーショーまたは運行キャンセルを意味しません。

9.7 乗客と連絡が取れない場合

乗客と連絡が取れず、不在理由について何の情報も提供されていない場合、運送事業者は具体的事情を評価した上で、さらなる待機または後日の迎車が合理的に不可能であると判断することができます。その場合、運行はノーショーとみなされることがあります。

第 10 条 - 乗客の義務

各乗客は、以下を守らなければなりません。

- 運転手の安全上の指示に従うこと；
- 適用される規則に従ってシートベルトを着用すること；
- 敬意をもって行動すること；
- 車両および他人の財産を尊重すること；
- 運転手を妨害したり注意をそらしたりしないこと。

以下は禁止されます。

- 車内で喫煙または電子たばこを使用すること；
- 事前に明示的に許可されている場合を除き、車内でアルコールを摂取すること；
- 違法薬物を使用または携帯すること；
- 違法、危険または安全に運送できない物品を携帯すること；
- 攻撃的、脅迫的、差別的または著しく迷惑な行為をすること；
- 故意に車両を損傷し、または交通安全を危険にさらすこと。

酩酊、薬物使用、攻撃的行為その他の行為が、安全、運転手、他の乗客、車両または適切な運行実施に現実の危険をもたらす場合、運転手は運送を拒否または終了することができます。

拒否または終了が乗客の重大な違反に直接起因する場合、法律で許される範囲で運送料金は引き続き支払うものとします。

第 11 条 - 荷物、チャイルドシート、車椅子、ペットおよび未成年者

11.1 乗客数および定員

実際の乗客数は予約時に申告しなければなりません。最大定員は、割り当てられた車両、安全に利用可能な座席、荷物量および予約確認によって決まります。

申告されていない追加乗客は、法定座席数と荷物スペースが十分にあり、かつ運行計画上可能な場合にのみ運送できます。安全上または法律上の定員を確保できない場合、運送事業者は運送を拒否できます。

11.2 荷物および特殊荷物

顧客は、特殊または大型の荷物を事前に申告しなければなりません。これには、サーフィン用品、ゴルフバッグ、大型スポーツ用品、特に大きなスーツケース、折りたたみ式車椅子その他の大型物品等が含まれます。

事前申告のない荷物は、安全、法律または利用可能な容量の範囲内で運送できない場合、拒否されることがあります。

11.3 貴重品および危険物

貴重品、壊れやすい物品または代替不可能な物品は、原則として乗客自身の監督下に置かれます。乗客には、そのような物品を荷物室に無人で残さないことを推奨します。

運送事業者は、禁止物、危険物、液漏れする物品、著しく汚損させる物品または安全に運送できない物品を拒否できます。

11.4 0 歳から 3 歳までの乳幼児用シート

0 歳から 3 歳までの子どもに適したチャイルドシートは、顧客自身が用意します。シートは子どもに適合し、法律上使用可能で、出発前に正しく安全に設置されていなければなりません。法律上必要かつ適切な保護装置がない場合、運行は実施できません。

11.5 ブースターシート

子ども用ブースターシートは事前に申請できます。申請したシートが確認された場合にのみ、利用可能性が保証されます。

11.6 車椅子

一般的な折りたたみ式車椅子は、事前に申告され、十分な荷物スペースがあり、かつ乗客が自力または自らの同行者の補助を受けて通常の車両座席に着席できる場合に限り、荷物として運送できます。

運送事業者は専門的な車椅子運送を提供しません。電動車椅子は運送しません。

11.7 ペット

ペットは事前に申告し、運送事業者の承諾を得なければなりません。明示的に別段の合意がない限り、動物は適切な運送用ケージ、キャリーバッグその他の適切な保護装置に入れて安全に運送しなければなりません。

安全な運送ができない場合、運送事業者は動物を拒否できます。認定された補助犬は適用法令に従って取り扱われます。適切な計画のため、合理的に可能な場合はその同伴を事前に知らせるよう求めます。

11.8 成人の同伴者なしで旅行する未成年者

親、後見人または成人の同伴者なしで旅行する未成年の乗客は、事前に明示的に申請され、運送事業者が承諾した場合にのみ運送されます。運送事業者は、安全な運行実施に必要な合理的な追加情報または取決めを求めることができます。

11.9 忘れ物

運行後に発見された物品は、合理的に可能な範囲で一時保管されます。運送事業者は、発見物を権利者へ返すため合理的な措置を講じますが、すべての紛失物が発見されることを保証できません。

発送または個別返却に要する合理的な費用は、権利者に請求される場合があります。本条は、適用法上運送事業者が責任を負う紛失または損害について、その責任を制限するものではありません。

第 12 条 - 損害、著しい汚損および清掃

12.1 通常の使用

通常の使用による痕跡および通常の清掃は、運送サービスに含まれます。

12.2 異常な汚損

乗客、ペットまたは持込品が車両を著しく汚損した場合、車両を通常の状態へ戻すために必要な合理的費用を請求することがあります。これには、専門清掃、消臭、体液の除去または専門的な消毒等が含まれます。

12.3 損傷

自己の過失により損害を生じさせた者は、適用法に従って責任を負います。回収可能な損害には、合理的な修理費、合理的に修理できない場合の交換費、必要な第三者費用、および車両が必要上利用できなかったことによる証明可能な直接損失が、法律上回収可能な範囲で含まれる場合があります。

恣意的または証明できない損害額は請求しません。

12.4 証拠

運送事業者は、写真、請求書、見積書、確認記録その他の関連証拠により損害を裏付けることができます。

第 13 条 - 迎車、空港送迎およびライブトラッキング

13.1 迎車・集合に関する指示

乗客は、迎車住所、集合場所、迎車時刻、連絡可能性および空港迎車に関する最新の公式指示に従います。すべての空港およびすべての運行に共通する固定の集合場所はありません。

13.2 ライブトラッキング

特定の運行では、個人用ライブトラッキングリンクが提供される場合があります。ライブトラッキングは「START RIT」から有効となる場合があり、通常は関係する乗客を降車させた時点、またはさらなる追跡が運行上不要となった時点で終了します。

13.3 追加サービス

ライブトラッキングは追加的な情報サービスです。その動作は、GPS 信号、携帯電話網、インターネット接続、運転手の端末、顧客の端末またはブラウザ、および外部の地図・位置情報サービスに依存する場合があります。

したがって、途切れない利用可能性または絶対的な正確性は保証できません。ライブトラッキングの一時的な障害は、運送サービス自体が適切に実施されていないことを意味しません。

13.4 トラッキングリンクの秘密保持

個人用トラッキングリンクは、顧客および関係する乗客のためのものです。当該リンクを公に拡散したり、関係する予約以外の目的で運転手または他の乗客を追跡するために悪用したりしてはなりません。

13.5 運転手からの連絡

運転手は、出発、到着、集合場所、遅延、ナビゲーションその他の実務情報に関する運行メッセージを送る場合があります。顧客および乗客は、提供した連絡先番号が正しく、連絡可能であることを確保しなければなりません。

第 14 条 - 相乗り、空き状況、車両、運転手および下請け

14.1 確認前の空き状況

運転手、車両、座席、荷物容量または計画時間が不足している場合、運送事業者は予約申請を拒否できます。まだ確定していない拒否済み申請について、損害賠償を受ける権利は生じません。

14.2 標準的な選択肢としての相乗り

貸切便が明示的に予約され確定されていない限り、運行上適切である場合、運送事業者は予約を 1 件以上の他の適合する予約と組み合わせることができます。

判断に際しては、経路、乗車・降車時刻、フライト情報、利用可能な座席、荷物、車両定員その他の運行事情等を考慮することがあります。ShuttleOS は Combinatie Wizard を通じてこの計画を支援できます。

14.3 相乗りにおける追加所要時間

相乗りには、追加の乗車地点、追加の降車地点、通常と異なる経路および合理的な追加所要時間が含まれる場合があります。計画は、確定した運行情報および該当する場合はフライト時刻を引き続き考慮します。

運行が他の予約と組み合わせられたという事実だけでは、料金減額または損害賠償を受ける権利は生じません。

14.4 貸切便

貸切便として明示的に申請され、その旨で確定された運行のみが、他の予約案件に対する保証された専用性を受ける権利を与えます。確定した貸切便は、他の予約案件の乗客と組み合わせません。

14.5 車両または運転手の変更

特定の車両または特定の運転手が契約の重要な要素として明示的に確認されていない限り、運送事業者は別の適切な車両または別の資格を有する運転手を使用できます。代替車両は、確定した定員および既知の運送ニーズに適したものでなければなりません。

14.6 下請業者および運送パートナー

運送事業者は、運行の実施のため、資格を有する下請業者または運送パートナーを利用することができます。これにより、強行法規上引き続き運送事業者に属する責任が免除されるものではありません。運行実施に必要な予約情報は、第 17 条に従って当該パートナーと共有される場合があります。

第 15 条 - 責任

15.1 注意深い実施

運送事業者は、確定した運送サービスを合理的な専門的注意をもって実施することを約束します。

15.2 交通状況および所要時間

道路運送は、常に完全に予見または回避できるとは限らない事情の影響を受けます。運送事業者は、合理的な支配の範囲外にあり、自らの過失によって生じたものではなく、合理的な措置を講じても結果を回避できなかった事情に起因する範囲および程度において、遅延または不履行について責任を負いません。

15.3 顧客または乗客の過失

運送事業者は、損害が、不正確または不完全な情報、遅刻、安全指示への不遵守、未通知のフライト変更、未申告の特殊荷物、その他の顧客または乗客の過失に直接起因する範囲および程度において責任を負いません。

15.4 乗り遅れたフライトおよびその他の派生費用

新しい航空券、ホテル宿泊、参加できなかった活動、代替交通手段、その他の派生費用は、遅延が生じたという理由だけで自動的に運送事業者が負担するものではありません。

適用法上、運送事業者が責任を負うこと、十分な因果関係があること、損害が十分に直接的かつ予見可能であること、および損害が適切に証明されることが示された場合、その範囲で補償が支払われることがあります。

15.5 禁止される責任排除は行いません

本一般利用規約のいかなる内容も、法律上許されない場合に責任を排除または制限することを目的とするものではありません。

特に、強行法規上排除できない責任については排除されません。これには、該当する場合、詐欺、故意、重大な過失、帰責事由による死亡または身体傷害、不可抗力の場合を除く重要な契約上の義務の完全な不履行、その他法律上制限できない責任が含まれます。

15.6 損害の軽減

各当事者は、予見可能な損害を防止または軽減するため合理的な措置を講じなければなりません。

15.7 事業者顧客

事業者顧客については、法律で許される範囲で、逸失利益または生産停止等の純粋に間接的な事業損失に対する責任を排除することがあります。ただし、強行法規がその排除を禁止する場合、この制限は適用されません。

第 16 条 - 不可抗力および例外的事情

16.1 不可抗力

不可抗力とは、関係当事者の合理的な支配を超え、その当事者の過失によらず、契約締結時に合理的に予見または回避できず、履行を一時的または永久に不可能にする事象をいいます。

すべての交通渋滞、天候、疾病または技術的故障が自動的に不可抗力となるわけではありません。具体的事情、および合理的な予防措置または代替措置が可能であった程度が判断要素となります。

16.2 例

具体的事情に応じ、例外的な自然現象、重大かつ予期しない道路閉鎖、政府措置、安全上の事件、ストライキ、一般的なインフラ障害、その他同様の事象は、第 16.1 条の条件を満たす場合、不可抗力となることがあります。

16.3 通知義務および代替案

不可抗力の影響を受ける当事者は、合理的に可能な限り速やかに相手方へ通知します。運送事業者は、合理的な運行可能性の範囲内で、後日の運行、別の車両または運転手の使用、あるいは適切な代替案の提案を試みます。

顧客は、本質的に異なる代替案を受け入れる義務を負いません。

16.4 一時的および永久的な履行不能

一時的な不可抗力の場合、後日の履行がなお有意義かつ可能である限り、履行不能の期間中、履行は停止されます。当該区間を最終的に実施できない場合、契約は未実施部分について終了し、顧客が代替案を承諾しない限り、その部分について前払いされた金額を返金します。

真正な不可抗力の場合、第 8.6 条の相互的キャンセル補償は支払われません。

16.5 安全

運行の継続が重大かつ合理的な安全上の危険を生じさせる場合、運送事業者は運行を実施せず、または中断することができます。

第 17 条 - 個人データおよびプライバシー

17.1 個人データの処理

運送事業者は、予約申請の処理、運行の計画および実施、連絡、顧客管理、支払いおよび請求、法的義務、安全確保、紛争管理、ならびに ShuttleOS およびサービスの管理・改善等に必要な範囲で個人データを処理します。

処理は、EU 一般データ保護規則（GDPR）を含む適用されるデータ保護規則に従って行われます。

17.2 データの種類

予約内容に応じて、氏名、連絡先情報、住所、フライト・旅行情報、乗客数、荷物情報、特別な運送情報、通信内容、支払・請求情報、運行上または技術上のデータ等が処理される場合があります。

17.3 法的根拠

個人データは、契約の準備または履行、法的義務、正当な利益、または法律上必要な場合の同意に基づき、必要な範囲で処理されることがあります。

17.4 データの共有

必要なデータは、運転手、運送パートナー、IT・ホスティング事業者、通信・メールサービス、決済・会計事業者、法律上必要な場合の管轄当局等、サービスの実施または支援に必要な者と共有される場合があります。

当該目的に合理的に必要な範囲を超えるデータは共有されません。

17.5 ライブトラッキング

ライブトラッキングでは、業務車両または運転手の位置情報が一時的に処理され、関係する顧客または乗客に表示される場合があります。これらのデータは、当該予約に関する運行上および安全上の目的にのみ使用され、適用されるプライバシー規則に従います。

17.6 保存期間、権利およびプライバシー通知

個人データは、収集目的に必要な期間を超えて保存しません。ただし、法律上の保存義務または権利の確立、行使もしくは防御のための正当な必要性がある場合を除きます。

保存期間、データ主体の権利、連絡先情報、受領者その他のプライバシー事項についての詳細は、運送事業者の別個のプライバシー通知に記載します。

第 18 条 - 苦情および紛争

18.1 通知

苦情は、公式連絡手段を通じてできる限り速やかに通知しなければなりません。事実を適切に調査できるよう、顧客には当該運行後 14 暦日以内を目安に通知するよう求めます。この推奨期間は、強行法規上の権利を害しません。

18.2 苦情の内容

苦情には、可能な限り、予約番号、運行日、問題の明確な説明、関連書類または証拠、顧客が希望する解決策を含めるものとします。

18.3 調査

運送事業者は、利用可能な情報に基づいて苦情を調査します。これには、該当する場合、予約データ、通信、運行計画、業務記録、運転手の情報その他の関連証拠が含まれます。

18.4 顧客が手配した代替交通手段

問題発生時に、なお運送事業者へ連絡して解決策を手配させる合理的な可能性がある場合、顧客にはまずそうするよう求めます。緊急時には、顧客はさらなる損害を軽減するため合理的な措置を講じることができます。

顧客自身が予約した代替交通手段の費用は自動的に払い戻されません。ただし、事前に合意されていた場合、運送事業者が責任を負う場合、費用が合理的かつ必要であった場合、または法律上補償が必要な場合には、払い戻されることがあります。

18.5 消費者オンブズマン・サービス

消費者と運送事業者が直接の苦情後も紛争を解決できない場合、法律上の条件を満たすときは、消費者は消費者オンブズマン・サービスを利用できます。同サービスの手続は無料です。この可能性は、当事者が管轄裁判所へ申し立てる権利を害しません。

第 19 条 - 準拠法および管轄裁判所

19.1 ベルギー法

契約にはベルギー法が適用されます。この準拠法の選択によって、適用される国際法上、消費者に適用される強行規定による保護を奪うことはできません。

19.2 消費者

消費者との紛争では、管轄裁判所は適用される法定管轄規則に従って決定されます。本規約は、例外なく運送事業者の営業所所在地の裁判所のみで訴訟を行うことを消費者に義務付けるものではありません。

19.3 事業者顧客

職業上または事業上の活動の範囲内でのみ行動する顧客との紛争については、別段の合意または強行法規がない限り、運送事業者の営業所所在地を管轄する司法区の裁判所を管轄裁判所とします。

19.4 無効または執行不能

ある条項の全部または一部が無効、取消しまたは執行不能と判断された場合でも、当該条項なしに契約が存続できる限り、残りの条項は引き続き有効です。無効な条項は、法律上許される範囲を超えて適用されません。

第 20 条 - 言語版および適用版

20.1 オランダ語の原本版

オランダ語版が、本一般利用規約の原本となる法的なマスター版です。

20.2 翻訳

本一般利用規約は、英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、ポルトガル語、スワヒリ語、日本語、簡体字中国語および繁体字中国語でも提供される場合があります。翻訳は、同じ内容を顧客が利用できるようにすることを目的とします。

20.3 言語版間の差異

翻訳とオランダ語のマスター版との間に意図しない相違がある場合、法律で許される範囲でオランダ語版が優先します。強行法規および法定解釈規則は常に適用されます。

20.4 版の登録

各版には固有の版番号および施行日が付されます。当該予約に適用される版は、ShuttleOS において予約とともに登録・保存される場合があります。

一般利用規約の終了 - 2026.1 版