P | SD

一般条款与条件

Pirreke's Shuttledienst / shuttledienst.be

版本	2026.1
生效日期	08/07/2026
法律主版本语言	荷兰语

签约经营者

Johan Scheepmans，以商号 Pirreke's Shuttledienst / shuttledienst.be 经营
Valleilaan 24, 3360 Korbeek-Lo, 比利时
企业及增值税编号：BE 0833.614.535

对于适用 2026.1 版的新预订申请，本版本取代此前的一般条款与条件。

目录

1. 企业、适用范围与版本
2. 定义
3. 预订申请与合同成立
4. 对所提供信息的责任
5. 行程规划、接客时间与航班信息
6. 价格、额外停靠点、等待时间与附加费用
7. 付款与逾期付款
8. 变更与取消
9. 未出现与等待时间
10. 乘客义务
11. 行李、儿童座椅、轮椅、宠物与未成年人
12. 损坏、严重弄脏与清洁
13. 接客、机场接客与实时追踪
14. 拼车行程、可用性、车辆、司机与分包
15. 责任
16. 不可抗力与特殊情况

17. 个人数据与隐私
18. 投诉与争议
19. 适用法律与管辖法院
20. 语言版本与适用版本

第 1 条 - 企业、适用范围与版本

1.1 承运方

本一般条款与条件适用于以下主体提供的运输服务：

Johan Scheepmans，以商号 Pirreke's Shuttledienst / shuttledienst.be 经营
Valleilaan 24, 3360 Korbeek-Lo, 比利时
企业及增值税编号：BE 0833.614.535

以下称“承运方”。

1.2 适用范围

除非双方明确以书面形式另有约定，本一般条款与条件适用于承运方与客户之间的每项预订申请、报价、已确认预订、合同和运输服务。

其适用范围包括但不限于机场接送、往返车站和港口的运输、节庆与活动运输、商务运输、拼车行程、专车行程以及其他事先约定的运输服务。

1.3 消费者与企业客户

客户属于消费者时，所有强制性的法定消费者权利继续完整适用。明确仅适用于企业客户的条款不适用于消费者。

1.4 其他条款

对本条款的偏离仅在承运方明确接受时有效。企业客户的一般条款或采购条款，仅在承运方明确并以书面形式接受的范围内适用。

1.5 适用版本

已确认预订适用在预订流程中向客户提供、并被确定为该预订适用版本的一般条款与条件。除非法律要求或双方明确同意，本条款此后的修改不会改变已经确认的预订。

适用版本及其生效日期可由 ShuttleOS 与预订一同登记和保存。

第 2 条 - 定义

2.1 客户

提交预订申请或与承运方订立合同的自然人或法人。客户可以本人作为乘客，也可以为一名或多名其他乘客预订。

2.2 乘客

根据已确认预订接受运输的任何人员。

2.3 预订申请

预订运输服务的请求。预订申请并非自动订位，也不是最终确认。

2.4 已确认预订

经承运方审核、能够完整纳入行程计划、在 ShuttleOS 中获得“已确认”状态且已发送确认邮件的预订。

2.5 行程段

从一个出发点到一个目的地的一次独立运输。往返预订至少包含两个独立的行程段。

2.6 拼车行程

可以与一项或多项相容预订合并的行程。途中可能接送其他乘客，也可能包含额外的接客点或下客点。

2.7 专车行程

明确以专车行程提出申请并以该方式确认的行程。已确认的专车行程不会与其他预订或档案中的乘客合并。专属性适用于相关预订档案整体，而非每一名乘客个人。

2.8 额外停靠点

除原始出发点与最终目的地外，事先申请并经承运方接受的额外接客或下客地址。

2.9 官方沟通渠道

承运方为某项预订使用或明确指定的沟通渠道，包括预订表单、电子邮件、回复确认邮件、电话、短信、消息服务或其他明确指定的数字通信方式。

第 3 条 - 预订申请与合同成立

3.1 申请尚不等于确认

每项预订均始于一项申请。承运方会审核可用性、路线、时间、车辆容量、乘客人数、行李、额外停靠点、航班信息、与其他预订合并的可能性以及其他运营情况等因素。

收到申请、自动收件通知、在线价格计算或其他自动消息，并不表示申请已获最终接受。

3.2 最终接受

只有当预订已完成全面审核和规划、ShuttleOS 将其登记为“已确认”并已发送确认邮件时，合同才成立。

在此之前，承运方可以接受申请、要求补充信息、提出修改后的方案、建议不同的接客时间、替代车辆或路线，或因可用性不足或运营上无法执行而拒绝申请。

3.3 往返预订

只有当两个行程段都能够完整纳入计划时，往返预订才最终确认。若只能执行其中一个行程段，则不会就整个往返预订成立合同，除非客户明确接受部分预订或替代方案。

3.4 客户核对

客户必须立即核对收到的确认内容。尤其应核对以下信息：

- 姓名与联系方式；
- 日期、出发地址和目的地地址；
- 已确认接客时间；
- 乘客人数；
- 航班或其他出行信息；
- 额外停靠点；
- 行李与特殊行李；
- 申请的儿童座椅或其他特殊运输信息；
- 拼车行程与专车行程之间的选择；
- 已确认价格。

错误或遗漏必须通过官方沟通渠道尽快报告。

3.5 确认后的变更

客户提出的变更，只有在承运方明确批准后才视为接受。仅在 ShuttleOS 内部保存或修改数据，本身并不表示该变更已获得合同上的接受。

修改后的确认邮件不会在每次内部调整后自动发送。只有承运方有意识地决定重新发送修改后的确认时才会发送。变更也可以通过承运方其他明确的书面通信予以确认。

第 4 条 - 对所提供信息的责任

4.1 准确且完整的信息

客户必须提供为安全、正确规划行程而合理需要的全部信息。包括但不限于正确的地址与联系方式、实际乘客人数、相关航班信息、行李、特殊行李、儿童座椅、可折叠轮椅、宠物以及其他可能影响车辆选择或行程执行的情况。

4.2 保持联系

客户必须提供正确的电话号码和电子邮件地址，并确保其本人或指定乘客在行程时间前后能够合理联系到。

4.3 为他人预订

客户为其他乘客预订时，必须提供正确信息，向乘客告知相关运输指示，并确保在执行期间至少有一名相关乘客能够联系到。

4.4 不准确或不完整的信息

在问题直接源于不准确、不完整或迟延提供的信息，且承运方自身没有过错的范围和程度内，承运方不承担责任。

因客户提供不准确或不完整的信息而直接产生的合理且可证明的额外费用，可在法律允许的范围内向客户收取。

4.5 告知变更

重要变更必须通过官方沟通渠道告知承运方。仅向司机口头或单独告知的内容，只有在明确确认该变更已由承运方登记并接受时，才视为已接受的变更。

第 5 条 - 行程规划、接客时间与航班信息

5.1 行程规划

承运方依据现有信息规划行程，包括路线、预计行驶时间、航班或出发时间、必要的安全余量、已知交通状况、其他已确认预订、车辆容量和运营情况。

ShuttleOS 可为此使用自动路线计算、出发时间建议、机场信息及其他规划工具。这些自动计算仅起辅助作用；最终已确认的接客时间优先。

5.2 已确认接客时间

确认中载明的接客时间，是乘客必须做好出发准备的时间。客户认为已确认的计划与其提供的出行信息不符时，必须立即报告。

5.3 航班信息

行程与航班有关时，客户必须提供正确的航班信息。机场接客必须提供正确的到达航班。

客户必须尽快将航班变更、改签、取消、错过转机、更换机场或其他重要变更告知承运方。

5.4 外部信息来源

承运方可使用机场、航空公司及其他外部信息来源提供的信息。此类外部数据的可用性和准确性无法保证。因此，客户的信息提供义务继续存在。

5.5 预计到达时间

承运方以合理谨慎和适当的时间余量规划每一行程。但如果交通状况或其他事件影响行驶时间，预计到达时间并非绝对保证。

第 6 条 - 价格、额外停靠点、等待时间与附加费用

6.1 已确认价格

最终预订确认中载明的价格，是其中所述运输服务的约定价格。旧费率或以往预订的价格，不构成未来预订享受相同价格的权利。

对于消费者，除非法律允许并明确另有说明，已确认价格为包含适用税费的总价。

6.2 中央定价规则

价格按照预订确认时承运方现行的中央定价规则计算。实际适用价格记录于报价或预订确认中。因此，本一般条款与条件不列明固定的市镇价格、每公里价格或每个额外停靠点的固定金额。

6.3 多个地址与额外停靠点

存在多个接客或下客地址时，价格可根据适用路线价格中的最高价格、额外地址数量、每个额外停靠点的现行附加费、所选行程段以及事先告知的其他价格组成部分等因素确定。确认中的具体价格具有决定性。

6.4 专车行程

专车行程可能收取额外附加费。适用附加费将在报价或预订确认中注明。

6.5 拼车行程

除非已明确预订并确认专车行程，否则一项预订可以与其他相容预订合并。即使某次行程最终未与其他预订合并，实际上仅为一个预订档案执行，也不产生获得专车行程保证或条件的权利，且不会改变已确认价格。

6.6 附加费用

只有存在合同或法律依据时，才可收取附加费用。这可能包括客户要求的变更、额外停靠点、额外等待时间、因客户一方的变更或延误而直接产生的额外停车费或通行费、额外车辆或其他事先接受的附加服务。

在可能的情况下，将事先告知金额或计算方法。不得向消费者收取法律不允许的附加费用。

6.7 已确认价格的变更

确认后不得单方面变更约定价格，但下列情形除外：客户提出并接受的变更；原价格计算所依据的信息被证明不准确或不完整；根据本条款产生法律允许的附加费用；客户明确同意；或法律允许的其他情形。

第 7 条 - 付款与逾期付款

7.1 付款期限

适用的付款方式和付款期限载于确认、付款请求或发票中。未约定其他期限时，发票应在发票日期后十四个日历日内支付。

7.2 付款方式

付款可通过承运方提供的方式进行，包括银行转账、电子支付、移动支付或其他提供的付款方式。

7.3 消费者 - 首次免费提醒与等待期

消费者未按时支付到期金钱债务时，首先根据强制性法律规定发送一次免费的付款提醒。

发送该提醒后，在可以收取合同约定的固定赔偿或逾期利息之前，至少有十四个日历日的等待期。电子发送时，该期限自发送次一日历日起算。邮寄时，该期限自发送后的第三个工作日起算。

首次提醒包含法律要求的信息。在法定等待期内，不收取法律规定只能在该期限结束后收取的费用、利息或赔偿。

7.4 消费者 - 逾期利息

法定等待期届满后，在合同有约定且法律允许的范围内，可就仍未支付的本金收取逾期利息。利率不得高于商事交易逾期付款的法定参考利率加八个百分点。

在适用于中小企业的法律制度允许的范围内，逾期利息可在等待期届满后，自首次提醒发送次日起计算。

7.5 消费者 - 固定赔偿

法定等待期届满后，可收取以下固定赔偿：

- 应付余额不超过 150 欧元：20 欧元；
- 应付余额为 150.01 欧元至 500 欧元：30 欧元，加上 150.01 欧元至 500 欧元区间内应付金额的 10%；
- 应付余额超过 500 欧元：65 欧元，加上超过 500 欧元部分的 5%，最高不超过 2,000 欧元。

强制性法律规定更低上限时，适用该更低上限。在法律禁止的范围内，除法律允许的逾期利息和固定赔偿外，不再就同一逾期付款向消费者收取其他金额。

7.6 企业客户

对于在其职业或经营活动范围内行事的客户，逾期付款时在法律适用的范围内适用商事交易逾期付款的法定规则，包括适用的逾期利息及依法可追偿的催收费用。

7.7 有争议的金额

对发票提出异议的客户必须尽快通知承运方，并明确说明争议金额、争议理由以及相关证据。争议不影响消费者的强制性权利。无争议部分仍须支付。

第 8 条 - 变更与取消

8.1 客户提出的变更

变更必须尽快通过官方沟通渠道提出。变更取决于可用性、规划、车辆容量、合并可能性以及任何价格影响。只有经承运方明确接受后，变更才最终生效。

8.2 取消与收件时间

取消必须通过官方沟通渠道告知。取消按照承运方系统或沟通渠道实际收到的时间进行判断。紧急取消时，建议客户同时电话联系。

8.3 旅客运输无一般撤回权

旅客运输合同不享有许多远程合同所具有的一般十四日撤回权。确认后，在法律允许的范围内适用本条的取消规则。

8.4 客户取消

每个相关行程段适用以下期限和费用：

- 在已确认接客时间前 120 小时或以上：免费；
- 在已确认接客时间前少于 120 小时但至少 48 小时：15 欧元行政费用；
- 在已确认接客时间前少于 48 小时但至少 4 小时：归属于相关行程段的已确认价格的 50%，最低 30 欧元；
- 在已确认接客时间前少于 4 小时：归属于相关行程段的已确认价格的 100%。

8.5 往返预订

仅取消往返预订中的一个行程段时，取消费用按归属于该行程段的已确认价格计算。取消整个预订时，每个行程段按照距该行程段已确认接客时间的剩余时间分别判断。

8.6 承运方取消

承运方因其可归责原因取消已确认行程，且未提供客户接受的合理同等替代方案时，已支付的未执行行程段款项将予退还。

对于消费者，除不可抗力或其他法律认可的免责原因外，还适用同等程度的对等赔偿：

- 在已确认接客时间前 120 小时或以上：不支付额外固定赔偿；
- 在已确认接客时间前少于 120 小时但至少 48 小时：15 欧元；
- 在已确认接客时间前少于 48 小时但至少 4 小时：归属于相关行程段的已确认价格的 50%，最低 30 欧元；
- 在已确认接客时间前少于 4 小时：归属于相关行程段的已确认价格。

对等赔偿仅限于相关行程段，不影响强制性法定权利。

第 9 条 - 未出现与等待时间

9.1 做好出发准备

乘客必须在已确认接客时间出现在已确认地点，做好出发准备，备妥行李并保持可联系状态。

9.2 普通接客的标准等待时间

除非确认或其他官方通信另有安排，普通接客的标准最长等待时间为自已确认接客时间起十五分钟。司机会在合理范围内尝试联系乘客。

9.3 普通接客时未出现

乘客未按时出现且无法联系时，司机可在适用等待时间届满后离开。该行程随后可被视为未出现。

未出现时，相关行程段的全部价格仍应支付，并可在法律允许的范围内加收因未出现直接产生的合理且可证明的附加费用。

9.4 已预订航班延误

所提供的航班发生延误时，承运方会在合理的运营可能性范围内尝试调整计划。乘客必须保持可联系状态，并尽快报告重要变更或问题。

如果继续等待会影响其他已确认预订的执行，航班延误并不赋予无限等待时间的权利。

9.5 着陆后的延误

乘客着陆后因行李处理、行李丢失或延误、边境或海关检查、医疗问题或其他特殊情况而延误时，必须尽快通知承运方。乘客必须保持可联系状态，并遵从承运方或司机的实际指示。

9.6 机场接客的标准等待时间

机场接客的标准最长等待时间为自所提供航班记录的着陆时间起一小时。

运营上可行时，承运方会尽量在该时段之后继续等待。如果继续等待会影响其他已确认预订，司机可暂时离开机场，先执行这些其他预订。

这些预订执行完毕后，一旦运营上再次可行，将接取相关乘客。承运方会通过可用沟通渠道向乘客说明情况。乘客必须保持可联系状态。

因此，标准一小时等待时间届满并不会自动导致未出现或行程取消。

9.7 无法联系乘客

乘客无法联系且未提供其缺席原因的信息时，承运方可在评估具体情况后认定继续等待或稍后接取已不再合理可行。该行程随后可被视为未出现。

第 10 条 - 乘客义务

每名乘客必须：

- 遵从司机的安全指示；
- 按照适用规定系好安全带；
- 举止尊重他人；
- 尊重车辆及他人财物；
- 不得妨碍司机或分散司机注意力。

禁止以下行为：

- 在车内吸烟或使用电子烟；
- 除非事先获得明确许可，在车内饮用酒精饮品；
- 使用或携带非法毒品；
- 携带非法、危险或无法安全运输的物品；
- 实施攻击性、威胁性、歧视性或严重干扰性行为；
- 故意损坏车辆或危及道路安全。

醉酒、使用毒品、攻击性行为或其他行为对安全、司机、其他乘客、车辆或行程正确执行造成现实风险时，司机可拒绝或终止运输。

拒绝或终止直接源于乘客严重违约时，在法律允许的范围内，行程价格仍应支付。

第 11 条 - 行李、儿童座椅、轮椅、宠物与未成年人

11.1 乘客人数与容量

实际乘客人数必须在预订时提供。最大容量由分配车辆、可用安全座位、行李数量以及预订确认共同决定。

未申报的额外乘客只有在有足够法定座位和行李空间且计划允许时才可运输。缺乏安全或法定容量时，承运方可拒绝运输。

11.2 行李与特殊行李

客户必须事先报告特殊或大型行李。包括但不限于冲浪设备、高尔夫球包、大型运动器材、特别大的行李箱、可折叠轮椅以及其他大型物品。

未事先申报的行李，如果无法安全、合法或在可用容量范围内运输，可被拒绝。

11.3 贵重物品与危险品

贵重、易碎或不可替代的物品原则上由乘客自行看管。建议乘客不要将此类物品无人看管地留在行李舱中。

承运方可拒绝运输违禁、危险、泄漏、严重污染或无法安全运输的物品。

11.4 0 至 3 岁儿童座椅

适合 0 至 3 岁儿童的儿童约束系统由客户自行提供。该系统必须适合儿童、符合法律要求，并在出发前正确安全安装。缺少法律要求且合适的约束系统时，行程无法执行。

11.5 增高座椅

儿童增高座椅可事先申请。只有申请的座椅得到确认后，才保证可提供。

11.6 轮椅

普通可折叠轮椅只有在事先申报、有足够行李空间，并且乘客能够自行或在其自带陪同人员帮助下坐入普通车辆座位时，才可作为行李运输。

承运方不提供专业轮椅运输。电动轮椅不予运输。

11.7 宠物

宠物必须事先申报并经承运方接受。除非明确另有约定，动物必须置于合适的运输笼、运输袋或其他适当约束系统中安全运输。

无法安全运输时，承运方可拒绝动物。经认可的辅助犬按照适用法律规定处理；为便于妥善规划，在合理可行时应事先告知其同行。

11.8 无成人陪同的未成年人

未成年乘客在没有父母、监护人或成人陪同的情况下旅行，只有在事先明确提出申请并经承运方接受时才予运输。承运方可要求为安全执行行程所合理需要的补充信息或安排。

11.9 遗留物品

行程结束后发现的物品会在合理可能的范围内暂时保管。承运方会采取合理措施将发现的物品返还权利人，但不能保证每件遗失物都能找到。

寄送或单独返还的合理费用可向权利人收取。本条不限制承运方根据适用法律应对物品丢失或损坏承担的责任。

第 12 条 - 损坏、严重弄脏与清洁

12.1 正常使用

正常使用痕迹与普通清洁包含在运输服务内。

12.2 异常弄脏

乘客、宠物或携带物品造成车辆异常弄脏时，可收取使车辆恢复正常状态所必需的合理费用。包括但不限于专业清洁、除味、清除体液或专业消毒。

12.3 损坏

因自身过错造成损坏的人应根据适用法律承担责任。可追偿损失可包括合理维修费用、在无法合理维修时的更换费用、必要的第三方费用，以及因车辆必须停用而产生的可证明直接损失，但仅限法律允许追偿的范围。

不收取任意或无法证明的损害金额。

12.4 证据

承运方可通过照片、发票、报价、查验记录以及其他相关证据证明损坏。

第 13 条 - 接客、机场接客与实时追踪

13.1 接客与会合指示

乘客应遵从关于接客地址、会合点、接客时间、保持联系以及机场接客的最新官方指示。不存在适用于所有机场和所有行程的统一固定会合地点。

13.2 实时追踪

某些行程可提供个人实时追踪链接。实时追踪可自“START RIT”起启用，通常在相关乘客下车后，或进一步追踪在运营上不再需要时终止。

13.3 附加服务

实时追踪是一项附加信息服务。其运行可能取决于 GPS 信号、移动网络、互联网连接、司机设备、客户设备或浏览器，以及外部地图或定位服务。

因此，无法保证持续可用或绝对准确。实时追踪的暂时故障并不表示运输服务本身未正确执行。

13.4 追踪链接的保密

个人追踪链接仅供客户及相关乘客使用。不得公开传播该链接，也不得滥用于与相关预订无关的目的追踪司机或其他乘客。

13.5 司机通信

司机可发送关于出发、到达、会合点、延误、导航及其他实际信息的运营消息。客户和乘客必须确保所提供的联系电话正确且能够联系。

第 14 条 - 拼车行程、可用性、车辆、司机与分包

14.1 确认前的可用性

司机、车辆、座位、行李容量或规划时间不足时，承运方可拒绝预订申请。尚未确认即被拒绝的申请不产生获得赔偿的权利。

14.2 拼车行程作为标准可能性

除非已明确预订并确认专车行程，在运营上合理时，承运方可将该预订与一项或多项其他相容预订合并。

评估时可考虑路线、接客和下客时间、航班信息、可用座位、行李、车辆容量以及其他运营情况。ShuttleOS 可通过 Combinatie Wizard 支持此规划。

14.3 拼车行程的额外行驶时间

拼车行程可能包括额外接客点、额外下客点、不同路线以及合理的额外行驶时间。规划仍会考虑已确认行程信息，并在适用时考虑航班时间。

行程与其他预订合并这一事实本身，不产生降价或赔偿权利。

14.4 专车行程

只有明确以专车行程提出申请并以该方式确认的行程，才享有相对于其他预订档案的保证专属性。已确认专车行程不会与其他预订档案的乘客合并。

14.5 更换车辆或司机

除非特定车辆或特定司机被明确确认为合同的重要组成部分，承运方可使用其他合适车辆或其他具备资格的司机。替代车辆必须适合已确认容量和已知运输需求。

14.6 分包商与运输合作伙伴

承运方可使用具备资格的分包商或运输合作伙伴执行行程。这不免除承运方根据强制性法律仍应承担的责任。执行行程所需的预订数据可依第 17 条与该合作伙伴共享。

第 15 条 - 责任

15.1 谨慎执行

承运方承诺以合理的专业谨慎执行已确认的运输服务。

15.2 交通与行驶时间

道路运输受并非总能完全预见或避免的情况影响。在延误或未执行是由承运方合理控制范围之外的情况造成、并非承运方过错所致，且即使采取合理措施也无法避免其后果的范围和程度内，承运方不承担责任。

15.3 客户或乘客的过错

在损害直接源于不准确或不完整的信息、迟到、未遵从安全指示、未告知的航班变更、未申报的特殊行李或客户或乘客的其他过错的范围和程度内，承运方不承担责任。

15.4 错过航班及其他后续费用

新机票、酒店住宿、错过的活动、替代交通或其他后续费用，不会仅因发生延误就自动由承运方承担。

根据适用法律证明承运方应承担责任、存在充分因果关系、损害具有足够的直接性和可预见性，且损害得到适当证明时，可在相应范围内支付赔偿。

15.5 不作法律禁止的责任排除

本一般条款与条件中的任何内容都不旨在于法律不允许时排除或限制责任。

特别是，对于强制性法律规定不得排除的责任，不作排除，包括在适用时对欺诈、故意过错、重大过错、可归责过错导致的死亡或人身伤害、除不可抗力外完全不履行重要合同义务，或其他依法不得限制的责任。

15.6 减少损害

各方必须采取合理措施防止或减少可预见损害。

15.7 企业客户

对于企业客户，在法律允许的范围内，可排除对纯粹间接商业损失的责任，例如利润损失或生产中断。强制性法律禁止此类排除时，本限制不适用。

第 16 条 - 不可抗力与特殊情况

16.1 不可抗力

当某一事件超出受影响一方的合理控制，并非因其过错造成，在订立合同时无法合理预见或避免，且使履行暂时或永久不可能时，构成不可抗力。

并非所有交通堵塞、天气状况、疾病或技术故障都会自动构成不可抗力。具体情况以及合理预防措施或替代措施是否可能，是判断的决定因素。

16.2 示例

视具体情况而定，异常自然状况、严重且意外的道路封闭、政府措施、安全事件、罢工、普遍基础设施故障或其他类似事件，在符合第 16.1 条条件时可构成不可抗力。

16.3 通知义务与替代方案

受到不可抗力影响的一方应在合理可行时尽快通知另一方。承运方会在合理运营可能性范围内尝试稍后执行行程、使用其他车辆或司机，或提出合适的替代方案。

客户没有义务接受实质上不同的替代方案。

16.4 暂时与永久不能履行

暂时不可抗力时，只要稍后履行仍有意义且可行，履行在不能履行期间暂停。相关行程段最终无法执行时，合同就未执行部分终止，客户已为该部分预付的款项予以退还，除非客户接受替代方案。

真正发生不可抗力时，不支付第 8.6 条所述的对等取消赔偿。

16.5 安全

继续执行会造成严重且合理的安全风险时，承运方可不执行或中止行程。

第 17 条 - 个人数据与隐私

17.1 个人数据处理

承运方在必要范围内处理个人数据，用于处理预订申请、规划和执行行程、通信、客户管理、付款与开票、履行法律义务、安全、争议管理，以及管理和改进 ShuttleOS 及服务等目的。

处理依照适用的数据保护规定进行，包括《通用数据保护条例》（GDPR）。

17.2 数据类别

根据预订情况，可能处理姓名、联系方式、地址、航班和旅行信息、乘客人数、行李信息、特殊运输信息、通信内容、付款和开票信息以及运营或技术数据等。

17.3 法律依据

个人数据可在为准备或履行合同、履行法律义务、基于合法利益，或在法律要求时基于同意而必要的范围内处理。

17.4 数据共享

必要数据可与为执行或支持服务所需的各方共享，包括司机、运输合作伙伴、IT 与托管服务商、通信和电子邮件服务、支付和会计服务商，以及法律要求时的主管公共机关。

共享的数据不会超过相关目的合理所需的范围。

17.5 实时追踪

实时追踪时，服务车辆或司机的位置信息可被临时处理，并向相关客户或乘客显示。这些数据仅用于相关预订的运营与安全目的，并依照适用的隐私规定使用。

17.6 保存期限、权利与隐私声明

个人数据的保存时间不超过其收集目的所需期间，但法定保存义务或为确立、行使或维护权利而具有合法必要性的情况除外。

关于保存期限、数据主体权利、联系方式、接收方和其他隐私事项的更多信息，将载于承运方单独的隐私声明中。

第 18 条 - 投诉与争议

18.1 报告

投诉应通过官方沟通渠道尽快提出。为便于对事实进行适当调查，建议客户最好在相关行程后十四个日历日内提出。此建议期限不影响强制性的法定权利。

18.2 投诉内容

投诉最好包含预订编号、行程日期、对问题的清楚说明、相关文件或证据以及客户希望获得的解决方案。

18.3 调查

承运方根据可用信息调查投诉，包括在相关时预订数据、通信、规划、运营记录、司机信息以及其他相关证据。

18.4 客户自行安排的替代交通

问题发生期间若仍有合理机会联系承运方并让其安排解决方案，建议客户先这样做。紧急情况下，客户可采取合理措施减少进一步损害。

客户自行预订的替代交通费用不会自动报销，但在事先约定、承运方承担责任、费用合理且必要，或法律要求赔偿的情况下，可以予以报销。

18.5 消费者申诉专员服务

消费者与承运方在直接投诉后仍无法解决争议时，在符合法律条件的情况下，消费者可求助于消费者申诉专员服务。该服务的程序免费。此选择不影响各方向有管辖权的法院提起诉讼的权利。

第 19 条 - 适用法律与管辖法院

19.1 比利时法律

合同适用比利时法律。此法律选择不得剥夺消费者根据适用国际法对其适用的强制性规定所提供的保护。

19.2 消费者

与消费者发生争议时，管辖法院依适用的法定管辖规则确定。本条款并不无条件要求消费者只能在承运方营业地法院提起诉讼。

19.3 企业客户

对于仅在其职业或经营活动范围内行事的客户所发生的争议，除非另有约定或强制性法律另有规定，由承运方营业地所在司法区的有管辖权法院管辖。

19.4 无效或不可执行

某一条款全部或部分被认定无效、作废或不可执行时，只要合同在没有该条款的情况下仍可继续存在，其余条款继续有效。无效条款不会在超出法律允许的范围内适用。

第 20 条 - 语言版本与适用版本

20.1 荷兰语主版本

荷兰语版本是本一般条款与条件的原始法律主版本。

20.2 翻译

本一般条款与条件也可提供英语、法语、德语、西班牙语、葡萄牙语、斯瓦希里语、日语、简体中文和繁体中文版本。翻译旨在使客户能够获得相同内容。

20.3 语言版本之间的差异

翻译与荷兰语主版本之间存在非故意差异时，在法律允许的范围内以荷兰语版本为准。强制性法律和法定解释规则始终适用。

20.4 版本登记

每个版本都有唯一版本号和生效日期。适用于相关预订的版本可在 ShuttleOS 中与预订一同登记和保存。

一般条款与条件结束 - 2026.1 版