

ALGEMENE VOORWAARDEN HANSEA

1. Definities

1.1. **“Vervoerder”** is Bus De Polder NV met zetel te Groenendaallaan 387, 2030 Antwerpen, KBO nummer 0435.646.004 en met als handelsnaam ‘Hansea’ dan wel een aan haar gelieerde onderneming, die zich ertoe verbindt om tegen betaling een dienst van personenvervoer uit te voeren voor een Opdrachtgever.

1.2. **“Opdrachtgever”** is de natuurlijke persoon, de rechtspersoon of de feitelijke vereniging die een dienst van personenvervoer aan de Vervoerder toevertrouwt. Dit kan gebeuren in eigen naam en voor eigen rekening of in eigen naam en voor andermans rekening, tenzij deze daarbij uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven te handelen als vertegenwoordiger, orgaan van een rechtspersoon, lasthebber, in naam en voor rekening van een derde. Deze derde, lastgever, rechtspersoon of vertegenwoordigde wordt opdrachtgever op voorwaarde dat de naam en de overige relevante gegevens van deze tegelijkertijd met de opdracht aan de Vervoerder worden verstrekt.

1.3. **“Vervoerovereenkomst”** is de overeenkomst krachtens dewelke de Vervoerder een dienst van personenvervoer tegen betaling uitvoert voor een Opdrachtgever.

2. Toepassingsbied

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Vervoerovereenkomst.

2.2. De bepalingen van deze algemene voorwaarden maken integraal deel uit van de offertes van de Vervoerder en van elke Vervoerovereenkomst afgesloten met de Vervoerder. De Opdrachtgever wordt geacht daarvan kennis te hebben genomen en alle clausules ervan te hebben aanvaard, behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding.

2.3. Behoudens andersluidende en uitdrukkelijk door de partijen aanvaarde schriftelijke overeenkomst, worden enkel deze algemene voorwaarden aanvaard als toepasselijk op de tussen partijen afgesloten Vervoerovereenkomst.

2.4. De Vervoerder behoudt zich het recht voor om haar algemene voorwaarden te wijzigen, mits voorafgaande kennisgeving aan de Opdrachtgever.

2.5. In het geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de verschillende documenten die samen de Vervoerovereenkomst uitmaken, geldt de volgende hiërarchie (in aflopende volgorde voorrang), tenzij uitdrukkelijk anders vermeld: (i) de bijzondere voorwaarden vermeld in de besteld schriftelijk bevestigd door de Vervoerder, (ii) de kaderovereenkomst tussen partijen (indien van toepassing), (iii) deze algemene voorwaarden.

3. Totstandkoming van de Vervoerovereenkomst

3.1. Bij de reservatie door de Opdrachtgever overhandigt de Vervoerder een bestelbon (fysiek of elektronisch) aan de Opdrachtgever die de Opdrachtgever dient in te vullen en over te maken aan de Vervoerder.

3.2. De Vervoerovereenkomst ontstaat op het ogenblik dat de Opdrachtgever de geschreven bevestiging van de bestelling door de Vervoerder ontvangt.

3.3. Door het plaatsen van een bestelling aanvaardt de Opdrachtgever deze algemene voorwaarden.

4. Overdraagbaarheid van de Vervoerovereenkomst

4.1. De Opdrachtgever kan vóór het vertrek, de Vervoerovereenkomst overdragen aan (een) derde(n), die moet(en) voldoen aan alle voorwaarden van de Vervoerovereenkomst. De Opdrachtgever dient tijdig vóór het vertrek de Vervoerder op de hoogte te brengen.

4.2. De Opdrachtgever en de derde-overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de prijs en de kosten van de overdracht.

4.3. In geval de Vervoerder in de onmogelijkheid verkeert om zelf de Vervoerovereenkomst uit te voeren als gevolg van overmacht of wegens externe oorzaak, is de Vervoerder gerechtigd de afgesloten vervoerovereenkomst te laten uitvoeren door een andere vervoerder. De Vervoerder blijft ten opzichte van de Opdrachtgever aansprakelijk voor de correcte uitvoering van de Vervoerovereenkomst.

5. Prijs

5.1. De prijs voor het vervoer omvat de vaste kosten m.b.t. het personenvervoer (bestuurder, voertuig en tol). De variabele kosten (parking, verblijf en maaltijden van de chauffeur) zullen gefactureerd worden aan de Opdrachtgever tegen de kostprijs of rechtstreeks ten laste genomen worden door de Opdrachtgever.

5.2. De voor de uitvoering van de Vervoerovereenkomst overeengekomen prijs is vast, onder voorbehoud van een duidelijke materiële fout die in voorkomend geval steeds kan worden rechtgezet, hetzij van een prijsherziening die het gevolg is van een herziening van:

- de op de verplaatsing toegepaste wisselkoersen en/of;
- de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of;
- de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.

De in de Vervoerovereenkomst vastgestelde prijs kan onder bovenvermelde voorwaarden en omstandigheden enkel worden verhoogd voor zover toegepast en ter kennis gebracht van de Opdrachtgever uiterlijk 20 kalenderdagen voorafgaandelijk aan de aanvang van de reis en het vertrek. In geval van een prijsverlaging mag de Vervoerder zijn administratieve uitgaven van de terugbetaling aan de Opdrachtgever afhouden.

In het geval van een langdurige Vervoersovereenkomst (een duur van meer dan 12 maanden) wordt de prijs jaarlijks uiterlijk op 1 oktober herzien voor het komende jaar (dat telkens loopt van 1 januari tot 31 december) bij onderling akkoord tussen partijen in functie van onder meer:

- Indexaties
- Brandstofkosten
- Tolgelden
- Verwachte te leveren prestaties en de behoeften van de Opdrachtgever
- Economische conjunctuur

- Andere bestanddelen van de vervoersprijs

Ingeval Partijen het niet eens worden over een aanpassing van de prijs zoals bepaald in dit artikel, gaan Partijen akkoord dat een onafhankelijke en onpartijdige deskundige (de “Bedrijfsrevisor”) hierover zal oordelen. Partijen zijn akkoord dat als deskundige één lid van het Instituut voor Bedrijfsrevisoren zal worden aangeduid. De Bedrijfsrevisor zal worden aangeduid in onderling overleg tussen de Partijen, en in afwezigheid van zulke overeenstemming, door één lid van het Instituut voor Bedrijfsrevisoren, aangeduid door de voorzitter van het Instituut voor Bedrijfsrevisoren op verzoek van de meest gereede Partij. De kosten van de Bedrijfsrevisor zullen door elk van de Partijen voor de helft gedragen worden.

5.3. De Opdrachtgever is ertoe gehouden de meerkost te voldoen in hoofde van de Vervoerder als gevolg van wijzigingen door de Opdrachtgever aan het overeengekomen vervoertraject als gevolg waarvan een bijkomend aantal kilometers dient te worden gereden, extra tolheffingen dienen betaald te worden en/of meer arbeidsuren dienen te worden gepresteerd. Het toepasselijk tarief voor de meerkost zal voorafgaandelijk aan de reis door de Vervoerder aan de Opdrachtgever ter kennis worden gebracht en wordt bij de aanvang van het aangepaste vervoertraject geacht door de Opdrachtgever te zijn aanvaard.

5.4. Aanpassingen aan het overeengekomen vervoertraject met een bijkomend aantal kilometers of arbeidsuren tot gevolg tijdens de uitvoering van de Vervoerovereenkomst zijn niet mogelijk zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de Vervoerder.

6. Betaling

6.1. De Vervoerder is steeds gerechtigd om van de Opdrachtgever de betaling van een voorschot op de ritprijs respectievelijk de vooruitbetaling van de gehele ritprijs te verlangen.

In dat geval moet het vermelde bedrag betaald worden binnen de termijn voorzien in de bestelbon. Bij gebrek aan een dergelijke termijn wordt het voorschot uiterlijk 30 kalenderdagen voor de vertrekdatum betaald. Indien de Opdrachtgever verzuimt het voorschot tijdig te betalen, is de Vervoerder gerechtigd de Vervoerovereenkomst te ontbinden en is de Opdrachtgever gehouden aan de Vervoerder de door deze reeds gemaakte kosten en overige schade te vergoeden. Deze schadevergoeding zal tenminste 15 % van de prijs bedragen, met een minimum van 50 EUR.

Behoudens andersluidende en uitdrukkelijk door de partijen aanvaarde schriftelijke overeenkomst, is het saldo betaalbaar op de vervaldatum van de factuur. Indien de bestelling van de dienst plaatsvindt op minder dan 8 kalenderdagen vóór de datum van het vertrek, is de volledige prijs onmiddellijk te betalen door de Opdrachtgever.

Wanneer de ontbinding of de opschorting van de Vervoerovereenkomst of het vervoer onder de Vervoerovereenkomst te wijten is aan de Opdrachtgever of in geval van opschorting of ontbinding van de vervoerovereenkomst als gevolg van de niet-nakoming door de Opdrachtgever van zijn contractuele verplichtingen, blijven de aan de Vervoerder betaalde voorschotten verschuldigd en worden deze niet aan de Opdrachtgever terugbetaald.

6.2. Alle facturen zijn betaalbaar op de zetel van de Vervoerder.

6.3. De facturen dienen betaald te worden binnen de 60 dagen na de factuurdatum, zonder korting. Na verloop van 60 dagen, te rekenen vanaf de factuurdatum, zal het verschuldigd gebleven bedrag van rechtswege interest opbrengen à rato van 12% per jaar, facturen met een minimum van 50,00 EUR, onverminderd het recht van de Vervoerder om een hogere vergoeding te vorderen mits bewijs van hogere werkelijk geleden schade.

De Opdrachtgever zal de Vervoerder bovendien vergoeden voor alle invorderingskosten, met inbegrip van het honorarium en de kosten van een advocaat en de kosten voor technisch advies, die de Vervoerder opgelopen heeft als gevolg van het niet-naleven door de Opdrachtgever van één van zijn verbintenissen die voortvloeien uit de onderhavige algemene voorwaarden.

6.4. Niet-betaling op de vervaldag van één enkele factuur maakt het verschuldigd saldo van al de andere facturen, ongeacht de eerder toegekende betalingsfaciliteiten van al de andere facturen, onmiddellijk opeisbaar.

6.5. Bij niet-betaling om welke reden dan ook, behoudt de Vervoerder zich het recht voor om de uitvoering van alle lopende bestellingen te schorsen, en dit zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder schadevergoeding. De Vervoerder houdt zich bovendien het recht voor om nieuwe en toekomstige opdrachten te weigeren in geval van betalingsachterstallen in hoofde van de Opdrachtgever en dit ongeacht en onverminderd de betaling van het verschuldigde bedrag met inbegrip van de interesten en eventuele schadevergoedingen.

7. Overmacht

7.1. In geval van verhindering of onmogelijkheid tot uitvoering van de vervoerovereenkomst hetzij in hoofde van de Opdrachtgever, hetzij in hoofde van de Vervoerder, wegens overmacht, kan het voorhanden zijn van overmacht aanleiding geven hetzij tot de opschorting van de vervoerprestatie, hetzij tot annulering tot de Vervoerovereenkomst, zonder enige aansprakelijkheid of gehoudenheid tot vergoeding.

Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis of omstandigheid of situatie die zich voordoet buiten de redelijke controle van partijen en die niet het gevolg is van enige fout of nalatigheid in hoofde van één van de partijen of het gevolg is van enige wanuitvoering in hoofde van partijen m.b.t. de contractuele verbintenissen voortvloeiend uit de afgesloten vervoerovereenkomst waaronder inbegrepen, doch niet exhaustief, natuurrampen, verkeershinder, omleidingen, technisch defecten aan het voertuig, ziekte van een bestuurder, staking, lock out, lock down, oproer, terreurdaden, vandalisme, blikseminslag, brand, storm, overstroming, aardbeving, explosies of klimatologische omstandigheden als gevolg waarvan de wegen ontoegankelijk zijn en in het algemeen elke externe oorzaak of omstandigheid die de normale uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijze verhindert of onmogelijk maakt.

De getroffen partij zal de andere partij per direct schriftelijk verwittigen. Deze kennisgeving omvat: (a) de details van het plaatsvinden en de aard van de betrokken daad, gebeurtenis of omstandigheid die door deze partij wordt geacht overmacht te vormen; en (b) een schatting van de duur van dergelijke daad, gebeurtenis of omstandigheid met betrekking tot haar getroffen verplichtingen (indien mogelijk).

Iedere Partij van wie verplichtingen zijn opgeschort krachtens de voorgaande bepalingen van dit artikel zal: (a) de andere partij zo snel mogelijk verwittigen wanneer er een einde is gekomen aan de overmacht; (b) de uitvoering van haar verplichtingen krachtens de

overeenkomst zo snel mogelijk hervatten; (c) redelijke inspanningen leveren om de situatie zo snel mogelijk recht te zetten; en (d) de andere partij melden wanneer deze hervatting wordt verwacht en wanneer zij effectief plaatsvindt.

7.2. In het geval de Opdrachtgever overgaat tot annulering van de Vervoerovereenkomst in situaties van niet naar behoren van recht bewezen overmacht, m.n. situaties die de uitvoering van de overeenkomst naar alle redelijkheid verhinderen of onmogelijk maken, is deze laatste te allen tijde 20 % van de verschuldigde en overeengekomen prijs voor de geannuleerde vervoerprestatie verschuldigd, ongeacht het tijdstip van annulatie.

7.3. Eenzelfde vergoeding is verschuldigd in het geval de Opdrachtgever overgaat tot annulering van vervoersprestaties die werden afgesproken in het kader van een Vervoerovereenkomst omwille van een tijdelijke situatie van overmacht.

8. Annulatie

8.1. Indien de Opdrachtgever de Vervoerovereenkomst opzegt is hij verplicht de door de Vervoerder geleden schade te vergoeden. Onverminderd de toepassing van voorgaande artikel en het voorhanden zijn van overmacht, en tenzij partijen anders zijn overeengekomen, is de Opdrachtgever bij annulering of opschorting binnen de 7 kalenderdagen voor aanvang van het vervoer, naast de vergoeding van de eventueel in zijn opdracht door de Vervoerder reeds gemaakte kosten, de navolgende schadevergoeding aan de Vervoerder verschuldigd:

- Eendagsreizen
 - Tussen 7 dagen en 48 uur voor afreis : 20 % van de totale prijs
 - Minder dan 48 uur voor afreis : 90 % van de totale prijs
 - Minder dan 24 uur voor afreis : 100 % van de totale prijs
- Meerdaagse reizen
 - Tussen 7 dagen en 48 uur voor afreis : 20 % van de totale prijs
 - Minder dan 48 uur voor afreis : 50 % van de totale prijs
 - Minder dan 24 uur voor afreis : 100 % van de totale prijs

8.2. Annuleringen of opschortingen dienen schriftelijk te worden medegedeeld aan de Vervoerder.

8.3. Bij annulering/opschorting door de Vervoerder voor redenen die niet te wijten zijn aan de Opdrachtgever, zal de Opdrachtgever onmiddellijk een terugbetaling van de prijs of het reeds betaalde voorschot voor de geannuleerde/opgeschorte vervoerprestatie ontvangen. De Opdrachtgever heeft eveneens recht op een vergoeding bij de niet-uitvoering van de Vervoerovereenkomst voor in dit geval door de Opdrachtgever en in voorkomend geval geleden en bewezen schade, behalve wanneer de niet-uitvoering het gevolg is van overmacht of van een vreemde oorzaak die niet te wijten is aan de vervoerder.

8.4. Ingeval de Vervoerovereenkomst strekt tot vervoer middels inschrijving per plaats is de Vervoerder gerechtigd de Vervoerovereenkomst op te zeggen zonder enige schadevergoeding, wanneer het aantal aanmeldingen lager is dan het vereiste minimumaantal. Het aantal te behalen inschrijvingen wordt op voorhand duidelijk meegedeeld

aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal onmiddellijk een terugbetaling van de prijs of het reeds betaalde voorschot voor de geannuleerde vervoerprestatie ontvangen.

8.5. Ingeval de Vervoerder een vervoersvergunning dient aan te vragen bij de Mobiliteitsraad van Vlaanderen om de Vervoersovereenkomst te kunnen uitvoeren, zal de Opdrachtgever op eerste verzoek van de Vervoerder en binnen het vooropgestelde tijdsbestek haar medewerking verlenen (o.a. het overmaken van de nodige informatie, ondertekening van de aanvraag) zodat de Vervoerder tijdig een geldige vervoersvergunning kan bekomen. Bij gebrek aan (tijdige) medewerking van Opdrachtgever, is de Vervoerder gerechtigd om de Vervoersovereenkomst te ontbinden lastens de Opdrachtgever die een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan 20 % van de overeengekomen prijs voor de geannuleerde vervoerprestatie verschuldigd zal zijn, onverminderd het recht van de Vervoerder om haar werkelijk geleden schade op de Opdrachtgever te verhalen.

9. Aansprakelijkheid van de Vervoerder

9.1. De Vervoerder is ten opzichte van de Opdrachtgever aansprakelijk voor de correcte uitvoering van de Vervoersovereenkomst.

9.2. Voor zover toelaatbaar door de toepasselijke wetgeving is de totale aansprakelijkheid van de Vervoerder in elk geval beperkt tot maximaal 50% van het totale bedrag betaald door de Opdrachtgever in het kader van de Vervoersovereenkomst gedurende de twaalf (12) maanden onmiddellijk voorafgaand aan de datum van de gebeurtenis die aanleiding geeft tot dergelijke aansprakelijkheid. Zulks in elk geval met als maximum de werkelijke tussenkomst van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de Vervoerder. Voor zover toelaatbaar door de toepasselijke wetgeving is enige aansprakelijkheid van de Vervoerder voor enige indirecte, incidentele of gevolgschade van welke aard dan ook, met inbegrip van maar niet beperkt tot verlies van inkomsten, winst, besparingen, verlies van zaken of ander financieel verlies, kosten van stilstand of vertraging voortkomend uit of in verband met deze Vervoersovereenkomst, hetzij op contractuele of buitencontractuele basis, uitgesloten.

9.3. De Vervoerder is niet aansprakelijk voor enige onderbreking van de uitvoering van de Vervoersovereenkomst en/of een vertraging als gevolg van overmacht. Eventuele bijkomende kosten voor vervoer en/of verblijf die kunnen voortvloeien uit een reisonderbreking en/of een vertraging als gevolg van overmacht, zijn ten laste van de Opdrachtgever.

9.4. De Vervoerder is aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van de bagage (en/of van het reisgoed) die (dat) zich bevindt in de laadruimte (of in een aanhangwagen) van het (de) voertuig(en), tenzij het bewijs wordt geleverd dat de schade, het verlies of de diefstal het gevolg zijn van een vreemde oorzaak die niet te wijten is aan de vervoerder (bv. staking, lock-out, oorlog, oproer, ... Deze opsomming is exemplatief en niet exhaustief) of dat de Vervoerder al het mogelijke heeft gedaan om schade, verlies of diefstal van de bagage (en/of van het reisgoed) te voorkomen of dat het onmogelijk was om schade, verlies of diefstal van de bagage (en/of van het reisgoed) te voorkomen. De aansprakelijkheid voor de bagage (en/of van het reisgoed) is beperkt tot 250 euro per bagage (en/of per reisgoed) en 500 euro/persoon.

9.5. Fietsen en sportmaterieel (bv. golftas, duikmaterieel, ...) vallen onder reisgoed en dienen vooraf aangemeld te worden.

9.6. De Vervoerder is niet aansprakelijk in geval van verlies, diefstal of beschadiging van geld, verhandelbare documenten, goud, zilver, juwelen, sieraden, kunstvoorwerpen, elektronica of andere waardevolle zaken.

9.7. Beschadigingen (bv. krassen) als gevolg van het in- en uitladen van de bagage (en/of van het reisgoed) kunnen niet ten laste worden gelegd van de Vervoerder.

9.8. De Vervoerder is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van handbagage.

9.9. De Vervoerder behoudt zich het recht bagage en reisgoed te weigeren zonder het naamlabel (met voornaam, naam en adres van de eigenaar). De Vervoerder behoudt zich het recht voor bagage en reisgoed te weigeren waarvan het gewicht, de grootte of de aard niet overeenkomen met de bepalingen van de bestelbon, alsook die gevaarlijk bevonden worden voor de veiligheid van het vervoer. Een dergelijke weigering geeft geen aanleiding tot enige korting of terugbetaling van het betaalde bedrag.

9.10. Meer dan één stuk bagage en/of bagage met een gewicht van meer dan 25 kg/persoon kan door (de vertegenwoordiger van) de Vervoerder geweigerd worden.

9.11. De bestuurder kan, onder het gezag en volgens de instructies van de Vervoerder, vrij de reisroute bepalen die hij zal volgen naar de te bereiken bestemming. De bestuurder heeft, onder het gezag van de Vervoerder, het recht het traject onmiddellijk te onderbreken voor een duur naar zijn keuze, en eventueel via de kortste weg terug te keren naar de vertrekplaats indien zijn instructies aan boord niet gerespecteerd worden door de reizigers, of indien de houding of het gedrag van één of meerdere reizigers naar zijn oordeel een gevaar vormt voor de veiligheid van de autobus en de andere reizigers.

9.12. In de ruimste mate toegelaten door de wet sluiten de partijen de buitencontractuele vorderingen tegen elkaar en tegen (directe en indirecte) hulppersonen (zoals maar niet beperkt tot bestuurders, werknemers, dienstverleners etc.) van een andere partij uit voor schade veroorzaakt door de niet-nakoming van een verbintenis uit de Vervoerovereenkomst. Deze hulppersonen zijn derde-begunstigden van deze bepaling. Partijen zullen eenzelfde bepaling ten voordele van de andere partij en van zijn hulppersonen opnemen in eigen overeenkomsten met derden. Partijen zullen elkaar in ieder geval wederzijds vrijwaren voor elke vordering of aanspraak ingesteld door enige hulppersoon tegen de wederpartij of diens hulppersonen.

10. Aansprakelijkheid van de Opdrachtgever

10.1. De passagier(s) is (zijn) gehouden zich bij het vertrek aan te melden op de plaats en op het tijdstip die voorzien werden in de Vervoerovereenkomst. Bij niet-nakoming in hoofde van de passagier(s) om zich aan te melden op de plaats en op het tijdstip die voorzien werden in de Vervoerovereenkomst, is de Vervoerder niet gehouden tot de terugbetaling van de betaalde bedragen, noch tot het verzekeren van een gelijkaardige verplaatsing.

10.2. De passagier(s) dien(t)en zich tijdens het vervoer te gedragen overeenkomstig de aanwijzingen van de Vervoerder. De bepalingen van het Koninklijk Besluit van 15 september 1976 houdende reglement op de politie van personenvervoer per tram, pre-metro, metro, autobus en autocar, dienen door de passagiers nageleefd te worden. De passagier (s) is (zijn) gehouden in het bezit te zijn van een geldig reisdocument en is (zijn) gehouden dit op eerste verzoek te tonen. De bagage dient deugdelijk te worden verpakt, onder meer ter voorkoming

van schade aan andere bagage of de bus en duidelijk voorzien te worden van een aanduiding van naam, adres en bestemming.

Het is verboden:

- a) drugs, explosieven, wapens, zuurstofflessen of gevaarlijke stoffen in de bagage of bij zich te dragen;
- b) tijdens het rijden te staan of te lopen in de bus;

De passagier (s) is (zijn) gehouden zich te onthouden van:

- a) roken aan boord van het voertuig;
- b) beschadiging en/of verontreiniging van de bus;
- c) het gebruik van alcoholhoudende dranken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de Vervoerder, alsmede verdovende middelen;
- d) het aanraken van noodvoorzieningen;
- e) het hinderen van personeel in de uitvoering van zijn taak;
- f) het veroorzaken van hinder en overlast aan medereizigers, het in gevaar brengen van zichzelf, de overige passagiers, de bestuurders dan wel andere weggebruikers.

10.3. De passagier(s) is (zijn) voorts gehouden alle voor de reis noodzakelijke reisdocumenten, zoals onder meer een geldig paspoort en een geldig visum, bij zich te dragen, tijdig aanwezig te zijn voor vertrek alsook steeds weer tijdig aanwezig te zijn voor het vertrek na een tussenstop en tevens de aanwezige veiligheidsgordels te dragen.

10.4. Indien het handelen of het nalaten door de passagier(s) tijdens de uitvoering van onderhavige Vervoerovereenkomst een gevaar vormt voor de andere passagiers en/of resulteert in lichamelijke en/of morele schade aan een werknemer/lasthebber/onderaannemer van de Vervoerder en/of resulteert in materiële schade aan het (de) voertuig(en) en/of in andere materiële schade, heeft de bestuurder het recht om (in overleg met de Vervoerder), de verplaatsing te onderbreken gedurende de tijd die hij/zij nodig acht of om terug te keren naar de plaats van vertrek. De Opdrachtgever is hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor deze schade.

10.5. De Vervoerder behoudt zich het recht voor een vergoeding van de Opdrachtgever te vragen voor de schade die door onaangepast gedrag van de passagiers wordt veroorzaakt.

11. Klachten

11.1. Klachten vóór de datum van vertrek moeten zo snel mogelijk schriftelijk gemeld worden.

11.2. Klachten tijdens de uitvoering van de vervoerovereenkomst moeten zo snel mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier gemeld worden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. De begunstigde kan zich wenden tot de (vertegenwoordiger van de) Vervoerder.

11.3. Wanneer een klacht niet bevredigend opgelost kon worden of onmogelijk een klacht kon worden geformuleerd tijdens de uitvoering van de Vervoerovereenkomst, dan moet uiterlijk binnen de 8 kalenderdagen na het einde van de Vervoerovereenkomst bij de Vervoerder per aangetekend schrijven met ontvangstbewijs een klacht worden ingediend. Dit schrijven moet een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming(en) bevatten. Geen enkele

klacht of protest van om het even welke aard zal, na het verstrijken van deze termijn, nog in aanmerking worden genomen.

11.4. Het indienen van klachten heeft geen invloed op de eisbaarheid van de bedragen welke uit andere oorzaken de Vervoerder in rechte toekomen.

12. Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

12.1. Partijen verbinden zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij van de andere partij ontvangen, waaronder de inhoud van de Vervoerovereenkomst. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.

12.2. Als vertrouwelijke informatie geldt in ieder geval: alle informatie die in het kader van de overeenkomst bij de andere partij bekend wordt, informatie welke naar de aard als vertrouwelijk dient te worden aangemerkt, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot de door de Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens, of informatie door één der partijen als zodanig is aangeduid.

12.3. Beide partijen verbinden zich ertoe om te voldoen aan de geldende privacyregelgeving, waaronder begrepen maar niet beperkt tot Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG ("Algemene Verordening Gegevensbescherming"). Verdere afspraken tussen Partijen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens worden vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.

13. Toepasselijk recht en geschillen

13.1. Op de Vervoerovereenkomst en deze algemene voorwaarden is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

13.2. Ieder geschil tussen partijen inzake geldigheid, interpretatie, uitvoering en/of beëindiging van de Vervoerovereenkomst en deze algemene voorwaarden, zal onder de uitsluitende bevoegdheid vallen van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van de maatschappelijke zetel van de Vervoerder.