

Conditions Générales de Transport WaterShuttle



Date d'entrée en vigueur : 1 octobre 2025

Les présentes Conditions Générales de Transport s'appliquent à tous les services de transport effectués par Aqualiner Group BV et sa filiale WaterShuttle (ci-après : le Transporteur), sauf indication contraire expresse. En utilisant les services du Transporteur, le Voyageur accepte les présentes conditions.

Table des matières

1. Généralités	3
2. Champ d'application	3
3. Obligations du Transporteur	3
4. Horaire et modifications	4
5. Tarifs, réductions et exemptions	4
6. Achat et paiement	4
7. Remboursement / restitution	4
8. Validité et retrait du titre	5
9. Bagages à main	5
10. Animaux et vélos	5
11. Obligations du Voyageur	5
12. Interdictions	6
13. Objets trouvés	6
14. Prescription	6
15. Nullité	6
16. Protection des données	6
17. Responsabilité du Transporteur	6
18. Responsabilité du personnel	7
19. Droit applicable et juridiction	7

1. Généralités

1.2 Unless expressly stated otherwise, plural terms refer to their singular meaning and vice versa. 1.1 Sauf indication contraire expresse, les définitions suivantes (avec majuscule) s'appliquent dans les présentes conditions :

- **Horaire** : le schéma publié indiquant les heures, arrêts et itinéraires des traversées.
- **Arrêt** : point désigné d'embarquement/débarquement où le navire accoste ou peut accoster.
- **Bagages à main** : bagages portatifs ou roulants que le Voyageur peut emporter lui-même, y compris vélos pliants, poussettes, animaux vivants, dans la mesure autorisée.
- **Voyageur** : la personne qui utilise le service de transport.
- **Tarif(s)** : les prix applicables au transport, tels que publiés par le Transporteur via ses canaux (site web, points de vente).
- **Titre de transport** : document, carte, billet ou preuve numérique donnant droit au transport.
- **Véhicule** : le navire, bateau ou autre moyen utilisé pour le transport.
- **Transporteur** : la partie contractuelle fournissant le transport.

1.2 Sauf indication contraire expresse, les termes au pluriel s'entendent également au singulier et inversement.

2. Champ d'application

2.1 Les présentes conditions s'appliquent quel que soit le type de titre de transport utilisé par le Voyageur, sauf indication écrite contraire du Transporteur.

2.2 Si une partie du trajet est effectuée par un autre transporteur, les conditions supplémentaires de ce transporteur peuvent s'appliquer.

2.3 En cas de contradiction entre les présentes conditions et d'autres conditions applicables, les conditions les plus favorables au Voyageur prévalent, sauf disposition légale contraire.

2.4 Le contrat de transport entre le Voyageur et le Transporteur est conclu au moment où le Voyageur monte à bord du Véhicule pour le trajet prévu. Il prend fin lorsque le Voyageur débarque et n'utilise pas immédiatement un autre transport du Transporteur.

3. Obligations du Transporteur

3.1 Le Transporteur s'engage à transporter le Voyageur en toute sécurité, dans les limites d'une capacité raisonnable, conformément au service prévu et à l'Horaire.

3.2 Si la capacité est insuffisante, le transport peut être refusé.

3.3 Le Transporteur se réserve le droit de refuser ou d'expulser tout Voyageur enfreignant la loi ou les présentes conditions.

3.4 Le Transporteur traitera les données personnelles nécessaires à l'exécution du contrat conformément à la législation applicable en matière de protection de la vie privée.

4. Horaire et modifications

4.1 Le transport a lieu conformément à l'Horaire disponible au public.

4.2 Le Transporteur peut modifier l'Horaire pour des raisons opérationnelles, techniques, météorologiques ou autres motifs valables.

4.3 En cas de force majeure, perturbation ou obstruction, le transport peut être suspendu ou interrompu, sous réserve d'une notification raisonnable au Voyageur.

4.4 L'Horaire indique au minimum les jours de navigation, heures de départ et heures de passage (indicatives).

4.5 Les heures de départ sont approximatives ; aucun droit ne peut en être tiré.

5. Tarifs, réductions et exemptions

5.1 Le transport est assuré sur la base des Tarifs en vigueur.

5.2 Des exemptions ou réductions peuvent s'appliquer, par exemple :

- Enfants de moins de quatre ans : gratuit.
- Accompagnateurs de voyageurs titulaires d'une carte d'accompagnateur valide.
- Chiens d'assistance : gratuit (s'ils sont identifiables).

5.3 Le Voyageur doit indiquer au moment de l'achat s'il a droit à un tarif réduit. Cela ne peut être appliqué rétroactivement.

5.4 Une pièce d'identité peut être exigée pour prouver le droit à une réduction.

6. Achat et paiement

6.1 Le Voyageur doit acheter un titre valable avant le début du trajet, via les canaux autorisés.

6.2 Le paiement peut s'effectuer par carte, via l'application ou d'autres modes autorisés.

6.3 Les frais de recouvrement et majorations légales en cas de non-paiement sont à la charge du Voyageur.

7. Remboursement / restitution

7.1 Les titres non utilisés ou partiellement utilisés peuvent, sous conditions, donner droit à un remboursement total ou partiel.

7.2 Conditions :

- la demande est introduite avant le début de la période de validité ;
- pour les abonnements ou titres longue durée : remboursement au prorata ;
- présentation des duplicatas et originaux.

7.3 Des frais de traitement (p. ex. 5 %) peuvent être appliqués, sauf si la cause relève du Transporteur.

7.4 Les titres perdus ou volés ne sont ni remboursés ni remplacés.

8. Validité et retrait du titre

8.1 Le Transporteur peut retirer un titre et expulser le Voyageur si :

- le Voyageur enfreint la loi ou les présentes conditions ;
- aucun titre valide n'est présenté ;
- le titre est frauduleux.

8.2 Un titre est invalide s'il est expiré, altéré, illisible ou modifié de manière illicite.

8.3 Aucun droit au remboursement ne s'applique en cas de retrait.

8.4 Si le retrait était injustifié, le Voyageur peut prétendre à une indemnisation raisonnable.

9. Bagages à main

9.1 Les bagages présentant un danger, une nuisance ou un risque de salissure sont interdits.

9.2 Le Voyageur charge/décharge ses bagages lui-même et les place aux endroits désignés.

9.3 Le Voyageur est responsable des dommages causés par ses bagages, sauf faute du Transporteur.

9.4 Les bagages ne doivent jamais bloquer issues ou passages, ni occuper des places assises.

10. Animaux et vélos

10.1 Animaux

- Petits animaux : autorisés en panier/sac adapté.
- Chiens autorisés s'ils sont tenus en laisse courte.
- Si un animal occupe une place assise : tarif applicable dû.
- Les animaux causant nuisance, odeur, danger ou maladie peuvent être refusés.
- Le personnel décide de l'admissibilité.

10.2 Vélos

- Les vélos sont autorisés à bord.
- Si un tarif supplémentaire s'applique : titre valable requis.
- Le Voyageur est responsable du chargement, stationnement et gardiennage du vélo.
- Le Transporteur peut refuser les vélos en cas de manque d'espace ou pour des raisons de sécurité.

11. Obligations du Voyageur

11.1 Le Voyageur doit disposer d'un titre valide et le présenter sur demande.

11.2 En cas de non-présentation, abus ou obstruction : majoration (max. 100 % du tarif normal).

11.3 Le Voyageur doit s'identifier sur demande.

11.4 Les instructions du personnel doivent être suivies.

11.5 Le Voyageur doit se comporter de manière responsable.

11.6 Le Voyageur occupe la place indiquée (assis/debout).

11.7 Les dommages causés par le Voyageur sont à sa charge, sauf impossibilité d'éviter.

11.8 Les enfants de moins de 12 ans peuvent voyager seuls uniquement s'ils en sont capables ; le Transporteur

n'assure aucune supervision.

12. Interdictions

12.1 Il est interdit :

- de gêner le personnel ;
- de publier photos/films/enregistrements du personnel sans autorisation ;
- d'embarquer/débarquer de manière inappropriée ;
- de causer nuisance ;
- de fumer à bord ;
- d'utiliser les équipements d'urgence sans nécessité.

12.2 Il est interdit de rester dans les zones d'attente sans titre valable si indiqué.

12.3 Endommager, salir ou soustraire les biens du Transporteur est interdit.

13. Objets trouvés

13.1 Le Voyageur doit signaler tout objet trouvé. Le Transporteur peut l'entreposer.

13.2 Après un mois (ou plus tôt si nécessaire), les objets non précieux peuvent être éliminés.

13.3 Le produit de la vente, déduction faite des frais, peut être imputé aux montants dus.

13.4 Des frais administratifs peuvent être appliqués.

14. Prescription

14.1 Les actions découlant du contrat de transport se prescrivent après un an.

14.2 Les actions récursoires doivent être intentées dans un délai d'un mois.

15. Nullité

15.1 Si une disposition est invalide, les autres restent valables.

15.2 La disposition invalide est remplacée par une disposition valide reflétant au mieux l'intention initiale.

16. Protection des données

16.1 Le Transporteur traite les données conformément au RGPD.

16.2 Données utilisées pour administration, service clientèle, statistiques, marketing, enregistrement de voyage.

16.3 Données partagées avec tiers uniquement si nécessaire.

16.4 Le Voyageur dispose de droits d'accès, rectification, suppression, portabilité.

16.5 Les modifications seront communiquées en temps utile.

17. Responsabilité du Transporteur

17.1 La responsabilité est limitée conformément à la loi, notamment en cas de blessures, décès ou dommages aux bagages.

17.2 Le Transporteur n'est pas responsable des retards, modifications d'horaires, absence de places ou capacité insuffisante.

17.3 Aucune limitation en cas d'intention ou négligence grave.

17.4 Le Transporteur n'est pas responsable du vol.

17.5 Les erreurs de secrétariat n'ouvrent aucun droit à indemnisation.

17.6 Si le Voyageur n'est pas la partie contractuelle, celle-ci est responsable du respect des obligations.

17.7 Force majeure : absence de responsabilité.

17.8 Les amendes pour absence de titre valable sont à charge du Voyageur.

17.9 Le Transporteur n'est pas responsable des dommages évitables si le Voyageur avait respecté les conditions.

17.10 La responsabilité totale peut être limitée (p. ex. 1 000 €).

18. Responsabilité du personnel

18.1 Le Transporteur est responsable de son personnel en tant qu'employeur.

18.2 Le personnel peut invoquer les mêmes limitations de responsabilité que le Transporteur.

19. Droit applicable et juridiction

19.1 Le droit applicable est celui du pays où le transport a lieu.

19.2 Les litiges sont soumis au tribunal civil compétent.