

Algemene Vervoersvoorwaarden WaterShuttle

**Ingangsdatum: 1 oktober 2025**

Deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn van toepassing op alle vervoersdiensten die door Aqualiner Group BV met haar dochteronderneming **WaterShuttle** (hierna: *Vervoerder*) worden uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. Door gebruik te maken van de diensten van Vervoerder gaat de Reiziger akkoord met deze voorwaarden.

Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
2. Toepasselijkheid	3
3. Verplichtingen van de Vervoerder	3
4. Dienstregeling en wijzigingen.....	4
5. Tarieven, kortingen en vrijstellingen.....	4
6. Aankoop en betaling	4
7. Terugbetaling / restitutie	4
8. Geldigheid en intrekking vervoerbewijs.....	5
9. Handbagage.....	5
10. Dieren en fietsen	5
11. Verplichtingen Reiziger.....	6
12. Verbodsbepalingen	6
13. Gevonden voorwerpen.....	6
14. Verjaring	6
15. Nietigheid	7
16. Bescherming persoonsgegevens	7
17. Aansprakelijkheid Vervoerder	7
18. Aansprakelijkheid personeel	7

1. Algemeen

1.1 In deze voorwaarden gelden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, de volgende definities (met hoofdletter):

- **Dienstregeling:** het openbaar gemaakte schema van tijden, haltes en routes van de vaarten.
- **Halte:** een aangewezen opstap-/afstapplaats waar het vaartuig aanmeert of kan aanmeren.
- **Handbagage:** draagbare of verrijdbare bagage die de Reiziger zelf kan meenemen, waaronder (vouw-)fietsen, kinderwagens, levende dieren, voor zover toegestaan.
- **Reiziger:** de persoon die gebruikmaakt van de vervoersdienst.
- **Tarief(-tarieven):** de geldende prijzen voor vervoer, zoals gepubliceerd door de Vervoerder via haar kanalen (website, verkooplocaties).
- **Vervoerbewijs:** document, kaart, ticket of digitaal bewijs dat recht geeft op vervoer.
- **Vervoermiddel:** het schip, boot, of ander object gebruikt voor het vervoer.
- **Vervoerder:** de contractuele partij die het vervoer aanbiedt.

1.2 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, verwijzen meervoudige termen naar hun enkelvoudige betekenis en vice versa.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden gelden ongeacht het soort vervoerbewijs dat Reiziger gebruikt, tenzij Vervoerder schriftelijk anders aangeeft.

2.2 Wanneer een deel van de reis wordt uitgevoerd door een andere vervoerder, kunnen aanvullende voorwaarden van die vervoerder van toepassing zijn.

2.3 Indien er tegenstrijdigheid is tussen deze voorwaarden en andere toepasselijke voorwaarden, gelden de voorwaarden die het meest gunstig zijn voor de Reiziger, tenzij wettelijke bepalingen zich verzetten.

2.4 De vervoersovereenkomst tussen Reiziger en Vervoerder komt tot stand op het moment dat de Reiziger instapt in het Vervoermiddel van Vervoerder voor het beoogde traject. De overeenkomst eindigt wanneer Reiziger uitstapt en geen daaropvolgend vervoer van Vervoerder afneemt.

3. Verplichtingen van de Vervoerder

3.1 De Vervoerder verplicht zich de Reiziger, binnen redelijke capaciteit en conform dienstverlening, veilig te vervoeren volgens de Dienstregeling.

3.2 Indien de capaciteit onvoldoende is, kan vervoer geweigerd worden.

3.3 De Vervoerder behoudt zich het recht voor om Reizigers die in strijd handelen met wet- en regelgeving of deze voorwaarden de toegang tot het vaartuig te ontzeggen of hen uit het vaartuig te verwijderen.

3.4 De Vervoerder zal persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de vervoersovereenkomst zorgvuldig behandelen volgens de geldende privacywetgeving.

4. Dienstregeling en wijzigingen

4.1 Vervoer vindt plaats volgens de Dienstregeling die openbaar beschikbaar is.

4.2 De Vervoerder heeft het recht om de dienstregeling te wijzigen om operationele, technische, weers- of andere gegronde redenen.

4.3 De Vervoerder kan bij overmacht, storingen of stremmingen het vervoer geheel of gedeeltelijk schorsen of staken, met redelijke mededeling aan de Reiziger.

4.4 Aankondigingen in de Dienstregeling bevatten ten minste de dagen van vaart, vertrektijden en passeertijden (indicatief).

4.5 Vertrektijden zijn bij benadering; hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

5. Tarieven, kortingen en vrijstellingen

5.1 Het vervoer geschiedt op basis van de geldende Tarieven.

5.2 Vrijstellingen of kortingen kunnen gelden, bijvoorbeeld:

- kinderen jonger dan vier jaar reizen gratis;
- begeleiders van passagiers met een geldige begeleiderskaart;
- hulphonden (blindengeleidehond, signaalhond, hulphond) reizen gratis (mits herkenbaar).

5.3 De Reiziger moet bij aankoop aangeven of hij aanspraak maakt op een gereduceerd tarief. Achteraf geldt dit niet.

5.4 Een geldig legitimatiebewijs kan vereist zijn om recht op korting aan te tonen.

6. Aankoop en betaling

6.1 Reiziger dient vóór aanvang van de reis een geldig Vervoerbewijs aan te schaffen via erkende kanalen.

6.2 Betaling kan plaatsvinden via pin, via app of andere toegestane betaalmethodes.

6.3 Incassokosten en wettelijke verhogingen wegens niet tijdige betaling zijn voor rekening van de Reiziger.

7. Terugbetaling / restitutie

7.1 Ongebruikte of gedeeltelijk gebruikte vervoerbewijzen kunnen, onder voorwaarden, in aanmerking komen voor terugbetaling of gedeeltelijke restitutie.

7.2 Voorwaarden:

- verzoek wordt ingediend vóór het begin van de geldigheidsperiode;
- bij abonnementen of langdurige producten gelden pro rata bedragen;
- duplicaten en originele bewijzen dienen te worden overlegd.

7.3 Behandelings- en administratiekosten kunnen in rekening worden gebracht (bijv. 5 % van de prijs), tenzij de wijziging te wijten is aan Vervoerder.

7.4 Verloren of gestolen vervoerbewijzen worden niet vergoed of vervangen.

8. Geldigheid en intrekking vervoerbewijs

8.1 Vervoerder kan, tegen ontvangstbewijs, een vervoerbewijs intrekken en Reiziger verwijderen indien:

- de Reiziger handelt in strijd met de voorwaarden of wet;
- geen geldig vervoerbewijs kan worden getoond;
- het vervoerbewijs frauduleus is.

8.2 Een vervoerbewijs is ongeldig bij: verlopen datum, wijzigingen, bewerkingen, ontoereikende leesbaarheid, onrechtmatige wijzigingen.

8.3 In geval van intrekking is geen recht op vergoeding of restitutie.

8.4 Bij onterecht ingrijpen door Vervoerder kan Reiziger aanspraak maken op vergoeding voor zover redelijk.

9. Handbagage

9.1 Het is niet toegestaan bagage mee te nemen die gevaar, hinder of vervuiling kan veroorzaken.

9.2 De Reiziger dient handbagage zelf in te laden/uitladen en te plaatsen op aangewezen locaties, mits ruimte aanwezig is.

9.3 De Reiziger is verantwoordelijk voor schade die uit zijn handbagage voortvloeit, behalve indien door schuld van Vervoerder veroorzaakt.

9.4 Handbagage mag nooit nooduitgangen of doorgangen blokkeren, noch zitplaatsen wegnemen van andere Reizigers.

10. Dieren en fietsen

10.1 Dieren

- Kleine, draagbare dieren mogen worden meegenomen in een mand, tas of ander geschikt voorwerp dat op schoot of vlak bij de Reiziger kan worden geplaatst.
- Honden mogen ook buiten een mand, mits kort aangelijnd.
- Indien een dier een zitplaats inneemt, is de Reiziger het geldende tarief verschuldigd.
- Dieren die hinder, stank of gevaar veroorzaken of lijden aan een besmettelijke ziekte kunnen geweigerd worden.
- Personeel beoordeelt rechtstreeks of een dier in aanmerking komt voor vervoer.

10.2 Fietsen

- Fietsen mogen worden meegenomen aan boord.
- Indien vervoer van fietsen onderhevig is aan extra tarief, dient Reiziger hiervoor een geldig vervoerbewijs te tonen.
- De Reiziger is verantwoordelijk voor het veilig aan boord brengen, stallen en bewaken van de fiets.
- Vervoerder kan het meenemen van fiets weigeren indien ruimte of veiligheid dit vereist.

11. Verplichtingen Reiziger

- 11.1 De Reiziger moet beschikken over een geldig vervoerbewijs en dit op eerste verzoek tonen.
- 11.2 Bij controle niet tonen, misbruik of belemmering kan leiden tot een boete/verhoging (maximaal 100 % van de normale prijs).
- 11.3 De Reiziger dient zich te identificeren naar verzoek.
- 11.4 De Reiziger is verplicht aanwijzingen van personeel op te volgen.
- 11.5 De Reiziger dient zich als een zorgvuldig persoon te gedragen tijdens de reis.
- 11.6 De Reiziger moet een zit- of staanplaats innemen zoals aangewezen.
- 11.7 Schade veroorzaakt door de Reiziger aan vaartuig, inrichting of andere eigendommen wordt verhaald, tenzij onvermijdelijk.
- 11.8 Kinderen onder 12 jaar mogen zonder begeleiding reizen als zij hiertoe in staat zijn; geen begeleiding wordt georganiseerd door Vervoerder.

12. Verbodsbepalingen

- 12.1 Het is verboden om:
- personeel te hinderen;
 - foto/film/geluidopnamen van personeel zonder toestemming te publiceren;
 - het vaartuig op ongepaste wijze te betreden of verlaten;
 - hinder of overlast te veroorzaken;
 - te roken aan boord;
 - noodvoorzieningen te gebruiken zonder nood.
- 12.2 Zonder geldig vervoerbewijs verblijven op wachtruimtes of haltes is verboden indien expliciet aangegeven.
- 12.3 Beschadigen, vervuilen of onvreemden van eigendommen van Vervoerder is verboden.

13. Gevonden voorwerpen

- 13.1 Reiziger moet zo spoedig mogelijk melding doen van gevonden voorwerp of geldsom. Vervoerder kan het in bewaring nemen tegen ontvangstbewijs.
- 13.2 Na één maand (of eerder indien ongeschikt) kan Vervoerder niet kostbare voorwerpen vervreemden, behoudens vergoeding na drie jaar.
- 13.3 Opbrengst van verkoop minus bewaarloon en administratie mag verrekend worden met verschuldigde vergoedingen.
- 13.4 Vervoerder kan administratiekosten in rekening brengen voor verwerking van verloren/melding.

14. Verjaring

- 14.1 Rechtsvorderingen voortvloeiend uit de vervoersovereenkomst verjaren na één jaar, gerekend vanaf de dag van de gebeurtenis.
- 14.2 Regresvorderingen dienen binnen één maand na dagvaarding te worden ingesteld.

15. Nietigheid

15.1 Indien een bepaling ongeldig is, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.

15.2 De nietige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk de oorspronkelijke bedoeling benadert.

16. Bescherming persoonsgegevens

16.1 Vervoerder verwerkt persoonsgegevens alleen voor uitvoering van de vervoerovereenkomst, bedrijfsbelang of met toestemming, conform wetgeving (AVG).

16.2 Persoonsgegevens kunnen gebruikt worden voor administratie, klantenservice, statistiek, marketing, reisregistratie.

16.3 In geval van samenwerking met derden (bijv. ticketing, administratie) worden persoonsgegevens slechts gedeeld voor zover noodzakelijk.

16.4 Reiziger heeft recht op inzage, correctie, verwijdering of overdracht van zijn gegevens, voor zover wettelijk toegestaan.

16.5 Wijzigingen in privacybeleid worden tijdig gecommuniceerd.

17. Aansprakelijkheid Vervoerder

17.1 De aansprakelijkheid van Vervoerder is beperkt tot wat wettelijk is toegestaan en geldt met name bij letsel, overlijden of bagageschade volgens relevante nationale en internationale wetgeving.

17.2 Vervoerder is niet aansprakelijk voor vertragingen, wijziging in dienstregeling, het ontbreken van zit/ staanplaatsen of onvoldoende capaciteit.

17.3 Vervoerder kan zich niet beroepen op aansprakelijkheidsbeperking bij opzet of roekeloosheid.

17.4 Vervoerder is niet aansprakelijk voor diefstal.

17.5 Secretariaatfouten in folders, websites, tarieven of dienstregelingen geven geen recht op schadevergoeding.

17.6 Indien Reiziger niet de contractuele partij is, maar reisarrangeur of derden, geldt dat de contractuele partij aansprakelijk is voor naleving.

17.7 Overmacht (zoals natuurelementen, overheidsmaatregelen) ontslaat Vervoerder van aansprakelijkheid.

17.8 Boetes of wettelijke verhogingen wegens reizen zonder geldig vervoerbewijs zijn voor rekening van Reiziger.

17.9 Vervoerder is niet aansprakelijk voor schade die voorkomen had kunnen worden indien de Reiziger zich aan de voorwaarden had gehouden.

17.10 Voor zover toegestaan kan de totale aansprakelijkheid per voorval worden beperkt tot bijvoorbeeld € 1.000 of een door Vervoerder te bepalen plafond.

18. Aansprakelijkheid personeel

18.1 De Vervoerder is aansprakelijk voor personeel voor zover als werkgever.

18.2 Het personeel mag zich beroepen op de beperking van aansprakelijkheid die op de Vervoerder geldt indien zij ten behoeve van de Reiziger handelen buiten de verplichtingen van de vervoersovereenkomst.

19. Rechtskeuze en forum

19.1 Deze voorwaarden en alle vervoersovereenkomsten worden beheerst door het recht van het land waar het vervoer plaatsvindt.

19.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.