



HAAGSE SHUTTLE

**Algemene voorwaarden
voor vervoer per zelfrijdende shuttle
uitgevoerd door
Haagse Shuttle B.V.**



HAAGSE SHUTTLE

Voorwoord

Deze algemene voorwaarden voor het gebruik maken van het vervoer per zelfrijdende shuttle zijn van toepassing bij het gebruik van het zelfrijdende voertuig dat wordt geëxploiteerd door Haagse Shuttle B.V. (KvK-nr. 73367966), een vennootschap waarin wordt geparticipeerd door HTM Commercial Actions B.V., welke laatste een dochtervennootschap is van HTM Personenvervoer N.V.

De exploitatie van het zelfrijdende voertuig van Haagse Shuttle B.V. vindt plaats in nauwe samenwerking met HTM, zonder dat op laatstgenoemde vennootschappen enige aansprakelijkheid jegens reizigers rust.



Algemene voorwaarden voor vervoer per zelfrijdende shuttle

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Wat is het onderwerp van deze algemene voorwaarden?	Blz. 4
Hoofdstuk 2: Wat biedt de vervoerder u aan?	Blz. 5
Hoofdstuk 3: Een vervoerbewijs is niet nodig	Blz. 6
Hoofdstuk 4: Wat mag u tijdens uw reis meenemen?	Blz. 7
Hoofdstuk 5: Gevonden voorwerpen	Blz. 9
Hoofdstuk 6: Wat mag u niet doen en wat moet u doen tijdens uw reis en in wachtgelegenheden? Gedragingen en aanwijzingen	Blz. 10
Hoofdstuk 7: Waar heeft u recht op als uw reis niet naar verwachting verloopt?	Blz. 11
Hoofdstuk 8: Informatie over voorzieningen voor reizigers met een functiebeperking	Blz. 13



Hoofdstuk 1. Wat is het onderwerp van deze algemene voorwaarden?

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die u sluit met Haagse Shuttle B.V. voor vervoer per zelfrijdende shuttle bus (hierna ook: "het vervoermiddel"). Daarnaast bevatten deze voorwaarden wederzijdse verplichtingen van u en Haagse Shuttle B.V. (hierna: "het vervoerbedrijf" of "de vervoerder") bij het gebruik van de vervoermiddelen of haltes. De voorwaarden zijn ook van toepassing als u gebruik maakt van vervangend vervoer dat door het vervoerbedrijf is ingezet.
- 1.2 Het adres van Haagse Shuttle B.V. is Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag.
- 1.3 Deze algemene voorwaarden geven u informatie over de rechten en plichten van u en van het vervoerbedrijf.
- 1.4 Deze algemene voorwaarden kunnen worden gewijzigd. Wijzigingen van de algemene voorwaarden worden minimaal een maand voor ingang van deze wijzigingen bekend gemaakt op de websites van het vervoerbedrijf. Indien het vervoerbedrijf een spoedeisend belang heeft bij wijziging van deze algemene voorwaarden, kan een kortere aankondigingstermijn worden gehanteerd dan een maand.
- 1.5 De wettelijke regels die van toepassing zijn op het openbaar vervoer zijn onder meer Wet personenvervoer 2000, Besluit personenvervoer 2000 en uitvoeringsbesluiten, Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer, Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek, Verordening (EG) Nr. 1371/2007, Verordening (EU) Nr. 181/2011 en Verordening (EU) Nr. 679/2016.



Hoofdstuk 2. Wat biedt de vervoerder u aan?

- 2.1 De vervoerder verbindt zich om u zo veel mogelijk volgens zijn openbaar gemaakte dienstregeling veilig te vervoeren en probeert u een zitplaats aan te bieden. Indien in het vervoermiddel onvoldoende capaciteit beschikbaar is, kan de vervoerder weigeren u te vervoeren. Als er een storing, een stremming of een staking van vervoer is, is de vervoerder gerechtigd op andere tijdstippen, volgens een alternatieve route te rijden en/of alternatieve vervoermiddelen in te zetten. De vervoerder spant zich in u zo spoedig mogelijk hiervan in kennis te stellen en indien mogelijk van de redenen, de te nemen maatregelen en de mogelijke duur ervan.
- 2.2 In de dienstregeling wordt tenminste vermeld:
de dagen en tijden waarop de ritten plaatsvinden;.



HAAGSE SHUTTLE

Hoofdstuk 3. Een vervoerbewijs is niet nodig

Vervoerbewijs

- 3.1 Indien u gebruik maakt van het vervoermiddel of daarmee samenhangende voorzieningen, hoeft u niet in het bezit te zijn van een vervoerbewijs. Door in het vervoermiddel in te stappen ontstaat er een overeenkomst tussen u en de vervoerder.
- 3.2 Het gebruik van het vervoermiddel is gratis.



Hoofdstuk 4. Wat mag u tijdens uw reis meenemen?

De volgende dieren en zaken mag u tijdens uw reis meenemen:

Dieren

- 4.1 Levende dieren mogen onder de voorwaarden van dit hoofdstuk gratis worden meegevoerd in een gemakkelijk draagbare mand, tas of ander voorwerp dat kan worden neergezet of op schoot gehouden. Honden mogen evenwel ook op andere wijze worden meegevoerd, mits kort aangelijnd.
- 4.2 De in artikel 4.1 bedoelde dieren mogen niet worden meegenomen, indien deze op enigerlei wijze voor de medereiziger of voor het personeel lastig of hinderlijk kunnen zijn of indien zij lijden aan een voor mens of dier besmettelijke ziekte.
- 4.3 Het personeel beoordeelt of een dier in aanmerking komt voor vervoer overeenkomstig het bepaalde in artikel 4.1 en 4.2.
- 4.4 U mag één hond meenemen, die een gehandicapte reiziger begeleidt, indien deze hond een als zodanig herkenbare blindengeleidehond (in opleiding) of hulphond van de Stichting Hulphond Nederland (in opleiding) is.

Handbagage

- 4.5 U mag handbagage (waaronder een opgevouwen vouwfiets) meenemen op voorwaarde dat er naar het oordeel van de vervoerder voldoende plaatsruimte is.
- 4.6 De vervoerder kan u de toegang tot het vervoermiddel weigeren dan wel noodzaken het vervoermiddel te verlaten, indien naar zijn oordeel uw handbagage gevaar, verontreiniging of hinder voor een ander kan veroorzaken.
- 4.7 Handbagage moet zodanig worden geplaatst dat deze de (nood)uitgangen niet verspert, het in- en uitstappen van reizigers of personeel niet belemmert en hen niet hindert. Evenmin mag handbagage op een halte of in het vervoermiddel een zitplaats innemen voor zover een reiziger daarop aanspraak maakt. U zorgt zelf voor het in- en uitladen.
- 4.8 U bent verplicht de handbagage die u in het vervoermiddel meevoert zelf te bewaken.

Fietsen

- 4.9 U mag geen fiets meenemen in het vervoermiddel.



Kinderwagens

- 4.10 U mag een kinderwagen meenemen op voorwaarde dat er naar het oordeel van de vervoerder voldoende plaatsruimte is. In het vervoermiddel moet u de kinderwagen op de rem zetten en moet u de aanwijzingen van de vervoerder opvolgen.
- 4.11 De vervoerder kan de kinderwagen weigeren uit veiligheidsoverwegingen.

Rolstoelen, rollators, scootmobielen en andere elektrisch aangedreven voertuigen

- 4.12 U mag een rolstoel of rollator meenemen indien hiervoor de mogelijkheid en voldoende capaciteit beschikbaar is en deze aan de eisen van de vervoerder voldoet: maximaal 120 cm lang, 70 cm breed, 109 cm hoog.
- 4.13 In het vervoermiddel moet u de rolstoel of rollator op de rem zetten en moet u de aanwijzingen van de vervoerder opvolgen. De rolstoel moet op de aangewezen plek worden gepositioneerd en vastgezet worden.
- 4.14 De vervoerder kan de rolstoel of rollator weigeren uit veiligheidsoverwegingen.



Hoofdstuk 5. Gevonden voorwerpen

- 5.1 Als u in het vervoermiddel of wachtgelegenheid een voorwerp of geldsom heeft gevonden, moet u dit zo snel mogelijk aan de vervoerder laten weten. De vervoerder kan tegen afgifte van een ontvangstbewijs een gevonden voorwerp of geldsom in bewaring nemen. Indien u het gevonden voorwerp of de geldsom bij u houdt, moet u er alles aan doen wat redelijkerwijs van u kan worden verwacht om de eigenaar of verliezer te vinden.
- 5.2 De vervoerder mag een gevonden voorwerp verkopen of vernietigen. De vervoerder mag dit meteen doen als de vervoerder vindt dat het voorwerp niet voor bewaring geschikt is. De vervoerder mag dit na drie maanden doen als de vervoerder vindt dat het voorwerp minder dan € 450,- waard is. De vervoerder mag dit na 12 maanden doen als de vervoerder vindt dat het voorwerp € 450,- of meer waard is. De vervoerder zal een gevonden voorwerp, de opbrengst van een verkocht gevonden voorwerp of het bedrag van een gevonden geldsom aan de rechthebbende afgeven als deze zich binnen dertien maanden na afgifte meldt. De vervoerder mag voor de behandeling van een verzoek over een verloren voorwerp of geldsom in redelijkheid bewaarloon en administratiekosten in rekening brengen. Indien de rechthebbende de opbrengst van de verkoop van een gevonden voorwerp opeist, mag de vervoerder bewaarloon en redelijke administratiekosten met die opbrengst verrekenen.
- 5.3 De vervoerder kan het afhandelen van gevonden voorwerpen opdragen aan derden (zoals iLost of een plaatselijke partij).



Hoofdstuk 6. Wat mag u niet doen en wat moet u doen tijdens uw reis en in wachtgelegenheden? Gedragingen en aanwijzingen

- 6.1 U mag zich in het vervoermiddel of in een wachtgelegenheid niet zo gedragen dat orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang worden verstoord of kunnen worden verstoord.
- 6.2 U mag het personeel niet op enigerlei wijze hinderen in de uitoefening van zijn taak.
- 6.3 U mag geen foto- of film- of geluidsopnamen maken en/of publiceren van personeel, tenzij het personeel hiervoor toestemming verleent.
- 6.4 U mag in een vervoermiddel of in een wachtgelegenheid niet roken of zich daar bevinden met een brandende pijp, sigaar of (elektronische) sigaret, tenzij hier een speciaal aangegeven plaats voor is. Ook het snuiven of anderszins gebruiken van verdovende middelen is niet toegestaan.
- 6.5 U mag een vervoermiddel niet zonder noodzaak ingaan of verlaten anders dan met gebruikmaking van een daarvoor bestemde in- of uitgang op een daarvoor bestemde halte.
- 6.6 U mag geen misbruik maken van de noodrem, een noodluik of -deur, een noodvoorziening voor het openen van deuren, de noodknop bij toegangspoortjes of van de SOS-knop op de service- en alarmzuil of een soortgelijke voorziening.
- 6.7 U mag geen schade veroorzaken aan wachtgelegenheden, vervoermiddelen, tot haltes behorende werken en inrichtingen of overige eigendommen van of in gebruik bij de vervoerder. Als u dat wel doet bent u aansprakelijk voor de schade die wordt veroorzaakt door uw handelen of nalaten of schade die wordt veroorzaakt door uw handbagage, behalve voor zover de schade is veroorzaakt door een omstandigheid die u als een zorgvuldige reiziger niet heeft kunnen vermijden en voor zover u de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. De vervoerder bepaalt volgens redelijk oordeel het schadebedrag. U kunt hiervoor tegenbewijs leveren. Als de vervoerder bepaalt dat de schade groter is dan € 227, dan moet de vervoerder bewijzen hoe hoog de schade is.
- 6.8 U moet de huisregels en de aanwijzingen van de vervoerder, die zichtbaar op borden staan of worden gegeven door medewerkers van de vervoerder, over onder meer de orde, rust, stilte, veiligheid of een goede bedrijfsgang, opvolgen.



Hoofdstuk 7. Waar heeft u recht op als uw reis niet naar verwachting verloopt?

Technische storing, staking of vertraging

- 7.1 In geval van een technische storing, staking of vertraging heeft u geen recht op enige vorm van (financiële) compensatie wegens het gemiste vervoer.

Schadevergoeding

- 7.2 U heeft recht op een schadevergoeding als uw handbagage tijdens het vervoer geheel of gedeeltelijk verloren gaat of beschadigd raakt en dit een gevolg is van:
- een aan u overkomen ongeval dat voor rekening van de vervoerder komt; of
 - een omstandigheid die de vervoerder als een zorgvuldig vervoerder had kunnen vermijden of waarvan de vervoerder de gevolgen had kunnen verhinderen;
- De schadevergoeding die de vervoerder u mogelijk is verschuldigd, is in geval van verlies of beschadiging van de handbagage wettelijk beperkt tot een bedrag van EUR 1.675,- per reiziger. De vervoerder vergoedt geen schade als u uw handbagage niet in overeenstemming met deze algemene voorwaarden heeft vervoerd. Dit staat ook in artikel 8:106 van het Burgerlijk Wetboek.
- 7.3 U heeft recht op een schadevergoeding wanneer de vervoerder verlies of beschadiging van uw rolstoel, mobiliteits- en andere hulpmiddelen veroorzaakt. Deze vergoeding stemt overeen met de kosten van vervanging of reparatie van de hulpmiddelen die zijn verloren of beschadigd.
- 7.4 U of uw nabestaanden hebben recht op een schadevergoeding als u tijdens het vervoer letsel oploopt of overlijdt en dit een gevolg is van:
- een aan u overkomen ongeval dat voor rekening van de vervoerder komt of
 - een omstandigheid die de vervoerder als een zorgvuldig vervoerder had kunnen vermijden of waarvan de vervoerder de gevolgen had kunnen verhinderen.
- De schadevergoeding die de vervoerder u of uw nabestaanden in genoemde omstandigheden mogelijk is verschuldigd, is wettelijk beperkt tot een bedrag van EUR 1.000.000,- per reiziger.
- 7.5 Indien een personeelslid aan u op uw verzoek een dienst bewijst waartoe de vervoerder niet is verplicht, wordt hij geacht te handelen in uw opdracht. Wanneer een personeelslid aansprakelijk wordt gesteld voor schade die door u bij het vervoer is geleden, kan ook hij zich beroepen op de beperkingen van de aansprakelijkheid zoals deze voor de vervoerder gelden.

Aansprakelijkheid van de vervoerder



- 7.6 Als u door vertraging of het missen van een aansluiting, door welke oorzaak dan ook, voor, tijdens of na het vervoer opgetreden of door welke afwijking van de dienstregeling dan ook schade lijdt, is de vervoerder hiervoor niet aansprakelijk en kunt u de kosten niet aan de vervoerder terugvragen. De vervoerder is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door de omstandigheid dat de vervoermiddelen die de vervoerder ter beschikking staan, niet toereikend zijn. Ook is de vervoerder niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het ontbreken van zit- of staanplaatsen.
- 7.7 De vervoerder zal zich niet beroepen op enige beperking van zijn aansprakelijkheid, voor zover de schade is ontstaan uit zijn eigen handelen of nalaten, hetzij met de opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.
- 7.8 De vervoerder is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door het niet aanbieden van vervoer en het niet uitvoeren van de dienstregeling als gevolg van omstandigheden die de vervoerder niet kunnen worden toegerekend (overmacht). Daaronder kunnen vallen wilde acties van korte duur en van beperkte omvang van personeel, sabotage, (voetbal-) rellen, extreme weersomstandigheden, bommeldingen en (dreiging van) terroristische aanslagen.
- 7.9 Als een medewerker van de vervoerder u informatie geeft over bijvoorbeeld een vergoeding en u wilt hier op een later moment een beroep op doen, moet u de datum, het precieze tijdstip, de exacte plaats van deze mededeling en de naam van de medewerker kunnen aangeven.

Termijnen en verjaring

- 7.10 Alle uit de vervoerovereenkomst voortkomende vorderingen verjaren door verloop van één jaar. Deze termijn begint met ingang van de dag, volgende op die waarop die vordering is ontstaan.

Klachten en geschillen

- 7.11 U moet iedere schade die u oploopt zo snel mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de vervoerder melden, met daarbij de oorzaak en – als dat mogelijk is – de hoogte van de schade.
- 7.12 De vervoerder maakt op zijn website kenbaar welke voertaal naast het Nederlands eventueel kan worden gehanteerd bij de correspondentie over klachten en geschillen.
- 7.13 Als u een klacht heeft, moet u deze klacht schriftelijk aan de vervoerder voorleggen. In deze klacht moet u alle gegevens vermelden die relevant zijn om uw klacht in behandeling te kunnen nemen. Als uw klacht betrekking heeft op een gebeurtenis



HAAGSE SHUTTLE

tijdens uw reis, dan dient u tenminste te vermelden de datum, de tijd en de plaats van het voorval.

- 7.14 Geschillen tussen u en de vervoerder over de totstandkoming of uitvoering van de vervoerovereenkomst met betrekking tot de door de vervoerder te leveren of geleverde diensten kunnen zowel door u als de vervoerder aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl klik op openbaar vervoer). Dit kunt u alleen doen als u uw klacht eerder schriftelijk bij de vervoerder heeft ingediend. Via www.degeschillencommissie.nl of telefoon 070-3105310 kunt u hiervoor een formulier opvragen.



Hoofdstuk 8. Informatie over voorzieningen voor reizigers met een functiebeperking

- 8.1 Via de telefonische klantenservice en ter plaatse kunt u informatie inwinnen over de voorzieningen op haltes en in vervoermiddelen voor reizigers met een functiebeperking.
- 8.2 Een klacht of geschil over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor reizigers met een functiebeperking kunt u voorleggen aan het vervoerbedrijf, zoals aangegeven in hoofdstuk 7 van deze vervoervoorwaarden.