

## Algemene Voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op het vervoer dat AC Management & Logistics bvba aanbiedt aan haar klanten. AC Management & Logistics bvba heeft als vestigingseenheid, BE 0819.425.316, AlphaCab en AlphaClass, Schrijnbroekstraat 62A te 3500 Hasselt.

### 1. Definities

In onderhavig document zullen de volgende woorden de hiernavolgende betekenis hebben:

- **Klant of “u”**: de particulier of professioneel die een beroep doet op de diensten van AC Management & Logistics bvba.
- **Diensten**: het verhuur van een voertuig met bestuurder of taxi-voertuig zoals bedoeld in artikel 2, 5° van het Vlaams Decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg.
- **AC M&L**: de vennootschap AC Management & Logistics bvba of een andere aangesloten vennootschap, en hun eventuele opvolgers, agenten of rechtverkrijgenden. Commerciële benamingen zoals AlphaCab en AlphaClass behoren hier ook onder.
- **Website**: voor professionelen: [www.alphaclass.be](http://www.alphaclass.be)  
voor particulieren: [www.alphacab.be](http://www.alphacab.be)
- **Mail**: voor professionelen: [info@alphaclass.be](mailto:info@alphaclass.be)  
voor particulieren: [info@alphacab.be](mailto:info@alphacab.be)
- **Voucher**: Een document dat standaard aangemaakt wordt bij het reserveren van luchthavenvervoer of professionele ritten. Dit document bevat een duidelijke omschrijving van de gereserveerde opdracht en extra gegevens voor de goede uitvoering van de rit.
- **VVB**: Verhuur voertuig met bestuurder. Een wettelijke benaming voor de dienst die wij uitvoeren onder de commerciële naam AlphaClass.
- **Taxi**: Taxi-dienst. Een wettelijke benaming voor de dienst die wij uitvoeren onder de commerciële naam AlphaCab.
- **Noodnummer**: Deze telefoonnummer is 24u/24u en 7 op 7 bereikbaar. Gelieve deze nummer enkel te gebruiken indien u uw chauffeur niet kan vinden. Voor dringende reservaties kan u terecht op onze taxi-centrale. Voor uw algemene vragen of prijsoffertes kan u terecht op ons kantoornummer tijdens de kantooruren.
- **“Wij”**: De vennootschap AC Management & Logistics bvba of een andere aangesloten vennootschap, en hun eventuele opvolgers, agenten of rechtverkrijgenden. Commerciële benamingen zoals AlphaCab en AlphaClass behoren hier ook onder.

### 2. Toepasbaarheid

**2.1.** AC M&L bvba benadrukt haar professionele ingesteldheid om al het mogelijke te doen teneinde personen of goederen tijdig op hun plaats van bestemming te brengen. AC M&L bvba zal echter in geen enkel geval enige aansprakelijkheid op zich nemen wegens het niet tijdig afleveren van personen of goederen op het vooropgestelde tijdstip op de plaats van bestemming, en dit ongeacht het soort van mogelijks veroorzaakte schade. De aansprakelijkheid van AC M&L bvba zal in alle gevallen beperkt zijn tot het maximale bedrag van de factuur ongeacht de omvang van de direct aanwijsbare schade. Onrechtstreekse schade komt niet voor vergoeding in aanmerking. AC M&L bvba is in geen enkel geval aansprakelijk uit welke hoofde dan ook, voor enige schade van overmacht (bv. files, stakingen, weersomstandigheden, wegwerkzaamheden, ...). Doch zal AC M&L bvba al het nodige doen om dit te voorkomen.

**2.2.** Deze Algemene Voorwaarden zijn met ingang vanaf 1 december 2009 van toepassing op alle offertes vanwege AC M&L bvba, op iedere reservatie gedaan door de klant en op alle overeenkomsten tot verhuur van een voertuig met bestuurder gesloten tussen AC M&L bvba en de klant. Door het sluiten van een overeenkomst, het reserveren van een voertuig met bestuurder of bestellen van een taxi-voertuig erkent de klant deze Algemene Voorwaarden te kennen en te aanvaarden. AC M&L bvba behoudt zich het recht om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen.

### **3. Offertes, prijslijsten en kortingen**

**3.1.** Alle offertes en prijslijsten van AC M&L bvba zijn vrijblijvend en gelden enkel ten titel van inlichting.

**3.2.** Alle prijzen en tarieven van AC M&L bvba worden uitgedrukt in euro's en zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld. Zo een korting wordt verleend, dan wordt deze korting geacht slechts eenmalig te zijn verleend, tenzij anders vermeld.

### **4. Reservatieprocedure bij luchthavenvervoer**

Om misverstanden te voorkomen prefereren wij te reserveren via de website. Doch andere mogelijkheden kunnen eveneens. Wij vragen wel steeds een mail te sturen.

**4.1.** Bij het reserveren dient de klant steeds de volgende gegevens op te geven: zijn identificatiegegevens of dat van zijn bedrijf, het aantal te vervoeren personen, telefoonnummer, begin- en/of eind uur van de opdracht, het af te leggen traject met begin- en eindpunt en eventuele tussenstops, alsmede alle andere inlichtingen die voor AC M&L bvba van nut zijn om de opdracht tot een goed einde te brengen zoals o.a. vluchtgegevens.

**4.2.** Gelieve tevens bij het invullen van het reservatieformulier op de website, steeds het correcte uur van landen of aankomst in België in te vullen. niet het uur dat u wenst opgehaald te worden op de luchthaven of station.

**4.3.** Indien de gegevens na de opmaak van passagiersvoucher, onjuist zijn en tot op de datum van transport geen correctie is meegedeeld door de klant, blijft het totaalbedrag verschuldigd.

**4.4.** Wanneer de klant ons foutieve gegevens bezorgt (vb. vertrekkur in het buitenland opgeven i.p.v. aankomstuur in België, geen rekening houden met –overmiddernachtvluchten-, ...) zal hiervoor de volledige ritprijs aangepast worden naar expresrit en gefactureerd. U kan uw rit altijd kosteloos wijzigen tot 1 werkdag voor de transfer voor 17u00. Een wijziging is het verplaatsen van een rit naar een ander tijdstip op dezelfde dag, in andere gevallen spreken we over een annulatie. Indien u een rit wenst te wijzigen op de dag zelf, zal dit gefactureerd worden als een expresrit. Als u de wijziging minder dan 1 uur op voorhand laat weten, zijn wij genoodzaakt de oorspronkelijke rit ook in rekening te brengen.

**4.5.** Alle péage of tol is altijd extra te betalen door de klant, tenzij anders vermeld bij offerte, reservatie of vervoersdocument.

**4.6.** Reservaties dienen ten laatste 1 werkdag op voorhand te gebeuren en dit voor 17u00. Bedrijven kunnen enkel aan de hand van hun login op onze website al hun reservaties plaatsen. Bij elke reservatie die op een andere manier wordt geplaatst zal een extra administratieve kost aangerekend worden van 5€ per gereserveerde rit. Particulieren kunnen reserveren aan de hand van ons reservatieformulier of per mail. Na het ingeven van uw reservatie zal u hiervan een bevestiging per mail ontvangen. Indien u een expresboeking wenst te maken (uit te voeren op de dag zelf), dan kan u hiervoor tijdens de kantooruren telefonisch contact met ons opnemen op het nummer **+32 (0) 11/25 53 35**. Hiervoor zal geen extra administratieve kost aangerekend worden.

**4.7.** Reservaties kunnen enkel geannuleerd worden overeenkomstig artikel 6 in de Algemene Voorwaarden.

### **5. Schriftelijke overeenkomst**

**5.1.** Elke opdracht voor VVB dient voor aanvang van die dienst steeds nauwkeurig omschreven te worden in een ondertekende overeenkomst tot verhuur van een voertuig met bestuurder. Voor professionele klanten zal er steeds voor elke individuele opdracht een voucher opgemaakt worden, dewelke behoort tot de algemene ondertekende overeenkomst.

**5.2.** AC M&L bvba zal de dienst verlenen op de plaats, op het tijdstip en met het voertuig zoals overeengekomen in de overeenkomst

## 6. Annulatie

**6.1.** Indien het vervoer, transport of de bestelling wordt geweigerd of er door toedoen van de klant geen uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst, is er een schadevergoeding verschuldigd. De factuur wordt opgemaakt aan ofwel de opdrachtgever of de passagier wanneer het om particulieren gaat.

- U kan uw rit altijd kosteloos annuleren tot 1 werkdag voor de transfer voor 17u00. Indien u een rit wenst te annuleren op de dag zelf, zal hiervoor 25% van het oorspronkelijke bedrag gefactureerd worden. Als u de annulatie minder dan 1 uur op voorhand laat weten, zijn wij genoodzaakt het volledige bedrag te factureren.
- Bij een no-show wordt het volledige bedrag gefactureerd.

## 7. Afspraken bij vertrek

**7.1.** Onze chauffeur is op het afgesproken tijdstip aanwezig. Gelieve **5 minuten** voor vertrek klaar te staan. Indien de chauffeur vertraging heeft opgelopen, dan wordt u hier zo snel mogelijk van op de hoogte gebracht. In het hoogst uitzonderlijke geval dat u niets van ons heeft vernomen en de chauffeur is **15 minuten** na het afgesproken uur nog steeds niet aanwezig, gelieve dan contact met ons op te nemen op het **noodnummer**.

**7.2.** Wij houden rekening met normale bagage per persoon (Max. 1 valies + 1 handbagage). Indien hiervan wordt afgeweken, dient u ons dit te melden bij de reservatie.

**7.3.** Indien er **15 minuten na het afgesproken uur** nog niemand zich heeft aangeboden bij de chauffeur, dan beschouwen wij de rit als "**geannuleerd minder dan 1 uur op voorhand**". Wanneer u de chauffeur de opdracht geeft om te wachten, rekenen wij 48€/uur aan. Dit is enkel mogelijk wanneer de planning van uw huidige chauffeur dit toelaat. Als uw chauffeur toch moet vertrekken vanwege zijn planning, kan u altijd een expresrit aanvragen. Wij sturen u dan zo snel mogelijk een andere chauffeur naargelang de beschikbaarheid.

**7.4.** Bij het instappen, wordt er gevraagd het vervoersdocument te ondertekenen. Dit dient voor eventuele controle onderweg.

## 8. Tussenstops

**8.1.** Iedere stop wordt aangerekend, hoe kortbij hij ook is van het pick- up adres.

**8.2.** Indien er een tussenstop niet opgegeven is bij de reservering, wordt deze **NIET** uitgevoerd zonder toestemming van AC M&L bvba.

## 9. Kinderstoelen / verhoogzitjes

**9.1.** Kinderstoelen kunnen steeds op voorhand besteld worden bij reservatie. Indien wij kinderen vervoeren zonder kinderstoel zijn wij niet verantwoordelijk voor eventuele gevolgen bij ongeval, of wordt de boete verhaald op de klant.

**9.2.** Kinderen dienen dan ook in de stoel te worden gezet en niet op de schoot van de begeleider.

**9.3.** In de drukke periodes, tussen april en oktober, kan het gebeuren dat er niet voldoende kinderstoelen ter beschikking zijn voor vervoer. We vragen dan aan de klant om een eigen stoel te voorzien. Er wordt een document opgemaakt, ondertekend en nota van terugkomst gemaakt. We brengen deze kinderstoel dan mee bij aankomst.

## **10. Extra bagage**

**10.1.** Normale bagage is 1 grote koffer en 1 handbagage per persoon.

**10.2.** Indien u extra bagage meeneemt dient u dit te vermelden bij reservatie. Indien nodig zal een grotere wagen worden ingezet en een meerprijs worden aangerekend. Let op: wanneer u geen extra bagage hebt gereserveerd en we komen u halen met een te kleine wagen voor deze bagage, kan de chauffeur na verwittigen van AC M&L bvba de bagage weigeren. Bagage wordt niet op de zetels geplaatst zonder toestemming van ons, dit om beschadiging te vermijden.

**10.3.** Rolstoelen of babybenodigdheden dienen vermeld te worden bij reservatie.

## **11. Gordel**

**11.1.** De reiziger is verplicht bij het instappen van de wagen zijn gordel onmiddellijk om te doen. Wanneer er geen gordel aan is zijn wij niet verantwoordelijk voor eventuele gevolgen bij ongeval. Eveneens een boete die voortvloeit uit het zich niet houden aan deze verplichting wordt volledig op de reiziger verhaald.

## **12. Eten en drinken / bevuilen of beschadigen**

**12.1.** Eten en dranken zijn ten stelligste verboden in onze wagens. Enkel met onze toestemming mag er een flesje water mee.

**12.2.** Bij het vervuilen van de wagen, in welke zin dan ook, zal er een kost van 150 € aangerekend worden om de wagen voor de volgende klanten weer netjes in orde te maken. Deze kost dient onmiddellijk aan de chauffeur te worden betaald. Eventuele extra reinigingskosten van een gespecialiseerde firma kunnen achteraf nog in rekening worden gebracht, alsook de kosten omdat het voertuig tijdelijk niet beschikbaar is hierdoor. De factuur wordt volledig opgemaakt aan de klant.

**12.3.** Bij het beschadigen van de wagen, in welke zin dan ook, zal er een kost van 150 € aangerekend worden. Deze kost dient onmiddellijk aan de chauffeur te worden betaald. Eventuele extra reparatiekosten worden u achteraf gefactureerd, alsook de kosten omdat het voertuig tijdelijk niet beschikbaar zou zijn.

## **13. Rokers**

**13.1.** Het is ten strengste verboden te roken in onze wagens! Ook niet met de vensters open.

**13.2.** Bij het niet houden aan deze afspraak zal de chauffeur een supplement van 50€ in rekening brengen. Deze kost dient onmiddellijk aan de chauffeur te worden betaald.

## **14. Dieren**

**14.1.** Gelieve steeds bij reservering te vermelden wanneer er een dier mee vervoerd wordt. We verwachten dan ook dat dit in een bench of dierentas zit zodat het veilig kan vervoerd worden. Uiteraard mag het dier de chauffeur niet storen.

**14.2.** Indien het dier niet werd vermeld bij reservatie kan de chauffeur het dier weigeren.

**14.3.** Uitzondering op deze regel zijn natuurlijk de begeleidingshonden waarvoor de nodige documentatie ook aanwezig is.

## **15. Afspraken bij aankomst**

**15.1.** Bij het landen op de luchthaven na het ontvangen van uw bagage of aankomst op station komt u onmiddellijk naar het afgesproken meetingpoint. U krijgt het meetingpoint medegedeeld op uw voucher of in uw bevestigingsmail.

**15.2.** Uw chauffeur zal u opwachten aan het afgesproken meetingpoint met een bordje met ons logo.

**15.3.** Indien u eerst koffie wilt drinken, eten of dergelijke voor vertrek, dan zal er wachttijd van 48€ per uur in rekening gebracht en gefactureerd worden.

**15.4.** Wij proberen zoveel mogelijk uw vlucht te volgen, doch is dit niet altijd mogelijk. Mogen wij vragen ons te verwittigen indien er zich ernstige vertragingen of wijzigingen voordoen. Eveneens ons te contacteren wanneer vluchtnummer wordt veranderd.

**15.5.** Indien u uw vlucht heeft gemist, vragen wij u om ons hiervan te verwittigen. Wij kunnen niet garanderen dat er een wagen beschikbaar is bij wijziging maar uiteraard doen wij steeds ons best.

**15.6.** In geval van verloren bagage of ernstige vertraging van uw bagage, gelieve ons dan ook meteen te verwittigen. Op deze manier blijft uw chauffeur, indien mogelijk, op u wachten.

**15.7.** Onze chauffeurs blijven maximum 30 min na afhandeling van de bagage van uw vlucht op u wachten. Wanneer deze informatie niet beschikbaar is, wachten onze chauffeurs maximum 60 minuten na landing van uw vlucht. Indien we van u niets gehoord hebben, of de chauffeur kan u niet bereiken, geven wij de chauffeur de opdracht de luchthaven te verlaten. Het totaalbedrag van deze rit zal u dan aangerekend en gefactureerd worden. Indien u daarna terug met ons contact opneemt en de chauffeur terug naar de luchthaven dient te rijden, zullen wij de extra tijd/kilometers die de wagen moet doen aan u aanrekenen.

**15.8.** U kan ons tijdens de weekdays altijd contacteren op ons kantoornummer van 09u00 tot 12u00 en van 13u00 tot 17u00. Buiten de kantooruren, in het weekend of op feestdagen kan u ons bereiken op ons noodnummer (ICE = In Case of Emergency). Beide telefoonnummers kan u terugvinden op uw voucher.

## **16. Betalingsmogelijkheden**

### **16.1. Particulieren**

- Betalen gebeurt steeds contant aan de chauffeur tenzij het bedrag vooraf is overgeschreven op de rekening van AC M&L bvba. Betalen met creditcard of Bancontact is eveneens mogelijk mits een transactiekost van 3% op het totaalbedrag. Indien u ook een retour heeft gereserveerd, zal zowel de heen- als de terugrit afgerekend worden op uw heenreis.
- De chauffeur maakt op vraag van de klant een betalingsbewijs op.

### **16.2. Bedrijven**

- Bedrijven kunnen eveneens contant betalen aan de chauffeur. De chauffeur maakt op vraag van de klant een betalingsbewijs op.
- Betaling met creditcard of Bancontact is mogelijk mits een transactiekost van 3% op het totaalbedrag.
- Bedrijven hebben de mogelijkheid via facturatie te betalen. Dit dient wel op voorhand vermeld te worden. Facturatie-gegevens dienen op voorhand in ons bezit te zijn, indien dit niet zo is wordt er geen facturatie aanvaard.

**16.3.** Facturen zijn betaalbaar ten laatste 30 dagen na factuurdatum. Bij niet betaling voor de vervaldatum zal er van rechtswege en zonder enige vorm van ingebrekestelling, een forfaitaire vergoeding worden aangerekend van 10% op het totaal bedrag. Een nalatigheidsintrest van 9% van het totaalbedrag per maand met een minimum van 25€ zal eveneens worden doorberekend ten laste van de klant, in geval de klant zijn facturen niet betaald.

**16.4.** Klachten of bezwaren moeten binnen de 8 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk en aangetekend worden doorgegeven om ontvankelijk te zijn.

**16.5.** Facturatie aan derden

- Indien de factuur op vraag van de opdrachtgever opgesteld werd op naam van een derde, zijn de opdrachtgever en de derde solidair aansprakelijk voor de uitvoering van de betalings- en andere verplichtingen die voortvloeien uit onze algemene voorwaarden.

**17.** Besluit.

**17.1.** Afwijkingen op deze voorwaarden zijn alleen tegenstelbaar wanneer ze door ons schriftelijk werden bevestigd.

**17.2.** De persoonlijke gegevens vermeld op onze documenten zijn bestemd voor intern gebruik evenals voor promotieacties door AC M&L bvba. Zij geven u het recht op toegang en eventuele rectificaties voorzien door de wet van 8 december 1992 (Wet op de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer).

**17.3.** Het Belgische recht is van toepassing op deze overeenkomst. Enkel de rechtbank van het Gerechtelijk Arrondissement Hasselt is bevoegd om kennis te nemen van mogelijke geschillen. Bij de reservatie zijn deze Algemene Voorwaarden gelezen en geweten.