ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN FLYBUZZ B.V.

Versie: november 2026

Artikel 1 – Begrippen en toepassingsgebied

1.1 Flybuzz: Flybuzz B.V., gevestigd te Sittard, de aanbieder en contractuele wederpartij voor het overeengekomen vervoer. Opdrachtgever: de persoon of organisatie die de boeking sluit. Reiziger: degene die daadwerkelijk wordt vervoerd.

1.2 Vervoersovereenkomst: een afspraak voor besloten personenvervoer met chauffeur, waaronder groepsvervoer, evenementenvervoer, schoolvervoer, dagtochten en transfers. De offerte en boekingsbevestiging bepalen het concrete traject en de afgesproken dienstverlening.

1.3 Deze voorwaarden gelden voor offertes en overeenkomsten voor zover zij vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever beschikbaar zijn gesteld en rechtsgeldig zijn overeengekomen. Afwijkende schriftelijke afspraken gaan voor.

1.4 Flybuzz kan voor de uitvoering eigen voertuigen of gekwalificeerde vervoerspartners inzetten. Flybuzz blijft aanspreekpunt voor de met Flybuzz gesloten overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk een andere contractspartij is overeengekomen.

1.5 Voor pakketreizen of gekoppelde reisarrangementen gelden aanvullende dwingendrechtelijke regels. Deze voorwaarden zijn primair bedoeld voor los geboekt personenvervoer; bij strijd gaan wettelijke consumentenrechten voor.

Artikel 2 – Offertes, reservering en bevestiging

2.1 Een offerte vermeldt, voor zover van toepassing, de datum, het traject, de vertrek- en aankomsttijden, de groepsgrootte, de voertuigcategorie, de prijs en eventuele bijzonderheden. Iedere offerte is geldig gedurende 14 kalenderdagen na de offertedatum. Na het verstrijken van deze termijn vervalt het aanbod en kan Flybuzz een nieuwe offerte uitbrengen op basis van de dan geldende tarieven en beschikbaarheid.

2.2 Een reservering is definitief nadat Flybuzz deze schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail, heeft bevestigd. De opdrachtgever controleert de bevestiging en meldt onjuistheden onverwijld.

2.3 De opdrachtgever verstrekt tijdig juiste contactgegevens, opstapplaatsen, aantallen reizigers, bagagegegevens en bijzondere vervoersbehoeften. Wijzigingen zijn pas bindend na bevestiging door Flybuzz.

Artikel 3 – Ritprijs en bijkomende kosten

3.1 De offerte vermeldt de totale overeengekomen prijs en of btw is inbegrepen. Voor consumenten worden verplichte kosten vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk in de totaalprijs opgenomen.

3.2 In de prijs zijn uitsluitend de in de offerte genoemde diensten inbegrepen. Extra stops, routewijzigingen, extra inzeturen, bijzondere parkeerkosten, tol- of toegangskosten en aanvullende dienstverlening worden alleen afzonderlijk berekend als dit vooraf is overeengekomen of de opdrachtgever tijdens de rit met de extra kosten instemt.

3.3 Bij onvoorziene omstandigheden overlegt Flybuzz waar mogelijk eerst met de opdrachtgever over gevolgen voor route, planning en eventuele meerkosten. Een prijswijziging wordt niet eenzijdig opgelegd voor zover de wet dit verbiedt.

Artikel 4 – Betaling

4.1 Flybuzz kan bij de boeking een aanbetaling of volledige vooruitbetaling vragen; bedrag en vervaldatum staan dan in de offerte of bevestiging.

4.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is een factuur betaalbaar binnen 14 dagen na factuurdatum. Voor zakelijke opdrachtgevers kunnen afwijkende betalingstermijnen worden afgesproken.

4.3 Bij betalingsachterstand kan Flybuzz na een passende herinnering wettelijke rente en wettelijk toegestane incassokosten berekenen. Voor consumenten worden de vereiste wettelijke aanmaning en termijn gerespecteerd.

4.4 Bij niet-tijdige vooruitbetaling kan Flybuzz de uitvoering opschorten of de overeenkomst beëindigen, voor zover wettelijk toegestaan en na een passende waarschuwing.

Artikel 5 – Annulering door opdrachtgever

5.1 Annulering gebeurt schriftelijk per e-mail aan info@flybuzz.nl. De ontvangstdatum van de e-mail bepaalt in beginsel de annuleringstermijn. De kalenderdag waarop het vervoer aanvangt telt als vertrekdag.

5.2 Voor afzonderlijk geboekt besloten busvervoer geldt, tenzij in de offerte een andere rechtsgeldige regeling staat, onderstaande annuleringsstaffel als vooraf overeengekomen vergoeding voor gereserveerde capaciteit en gemiste inzetmogelijkheden.

Moment van schriftelijke annulering	Annuleringsvergoeding
Meer dan 22 kalenderdagen vóór de vertrekdag	30% van de ritprijs, minimaal € 125
Vanaf 22 tot 14 kalenderdagen vóór de vertrekdag	40% van de ritprijs
Vanaf 14 tot 2 kalenderdagen vóór de vertrekdag	50% van de ritprijs
Vanaf 2 kalenderdagen vóór vertrek, tot de vertrekdag	75% van de ritprijs
Op de vertrekdag	100% van de ritprijs

5.3 De in de staffel genoemde grensdagen vallen in de volgende hogere categorie: precies 22 dagen vóór vertrek is 40%; precies 14 dagen 50%; precies 2 dagen 75%.

5.4 Kosten die Flybuzz aantoonbaar specifiek op verzoek van de opdrachtgever aan derden heeft betaald en niet kan terugkrijgen, kunnen alleen aanvullend worden doorbelast voor zover deze vooraf kenbaar zijn gemaakt, niet reeds in de annuleringsvergoeding zijn verwerkt en de wet dit toestaat. Er vindt geen dubbele vergoeding van dezelfde schade plaats.

5.5 Bij een consument geldt deze regeling uitsluitend voor zover zij rechtsgeldig is overeengekomen en niet onredelijk bezwarend is. De consument behoudt de mogelijkheid aan te tonen dat de werkelijke schade of het redelijke verlies van Flybuzz lager is, voor zover de wet die bescherming biedt.

5.6 Annulering van een deel van de boeking of verlaging van het aantal reizigers kan leiden tot herberekening van de prijs. Flybuzz informeert de opdrachtgever vooraf over de gevolgen. Een eventuele vergoeding blijft beperkt tot wat rechtsgeldig is overeengekomen en redelijk is.

5.7 Voor een eventuele pakketreis geldt niet automatisch deze staffel; daarop zijn de specifieke wettelijke regels en eventueel afzonderlijk overeengekomen pakketreisvoorwaarden van toepassing.

Artikel 6 – Wijzigingen op verzoek van de opdrachtgever

6.1 Verzoeken tot wijziging van tijd, route, opstapplaats, voertuigcategorie, aantal reizigers of programma worden zo snel mogelijk schriftelijk doorgegeven. Flybuzz bevestigt of de wijziging uitvoerbaar is.

6.2 Redelijke aantoonbare extra kosten wegens een geaccepteerde wijziging kunnen in rekening worden gebracht als de opdrachtgever daar vooraf over is geïnformeerd en mee heeft ingestemd.

6.3 Bij een wezenlijke wijziging door Flybuzz wordt de opdrachtgever tijdig geïnformeerd en wordt een passend alternatief aangeboden. Als geen passend alternatief mogelijk is, worden de rechten van de opdrachtgever volgens de wet gerespecteerd.

Artikel 7 – Uitvoering, vertraging en wachttijd

7.1 De opdrachtgever zorgt dat de groep op het afgesproken tijdstip op de afgesproken opstapplaats aanwezig is. De contactpersoon is tijdens het vervoer telefonisch bereikbaar.

7.2 Aankomsttijden zijn afhankelijk van verkeer, weersomstandigheden, grenscontroles, veiligheidsregels en rij- en rusttijden. Flybuzz spant zich in het overeengekomen vervoer zorgvuldig uit te voeren.

7.3 Extra wachttijd of verlenging wordt uitsluitend volgens een vooraf overeengekomen tarief of na instemming met een aanvullend tarief doorberekend. Flybuzz is niet verplicht een verlenging uit te voeren als rij- en rusttijden of andere regels dit verhinderen.

7.4 Bij vertraging of verstoring informeert Flybuzz de opdrachtgever zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk en zoekt waar mogelijk naar een passend alternatief.

7.5 Indien de groep of een reiziger niet op het afgesproken tijdstip aanwezig is, neemt de chauffeur waar redelijkerwijs mogelijk contact op met de opgegeven contactpersoon. Flybuzz kan een redelijke wachttijd aanhouden, rekening houdend met de planning, verkeersveiligheid en wettelijke rij- en rusttijden. Een vaste gratis wachttijd geldt uitsluitend als die in de offerte of bevestiging is vermeld.

7.6 Wanneer reizigers na een tussenstop of uitstap niet tijdig terugkeren, kan de chauffeur na een redelijke poging tot contact en na afweging van de omstandigheden vertrekken indien verder wachten de veilige of wettige uitvoering van de rit of aansluitende afspraken in gevaar brengt. De reiziger of opdrachtgever regelt dan zelf eventueel vervangend vervoer, behoudens aansprakelijkheid van Flybuzz op grond van de wet.

7.7 Door te laat verschijnen veroorzaakte extra wachttijd, omrijden of verlenging kan uitsluitend worden berekend volgens vooraf overeengekomen tarieven of na instemming met de aanvullende kosten. Een gemiste opstapplaats geeft niet automatisch recht op restitutie; wettelijke rechten blijven onverlet.

Artikel 8 – Veiligheid, gedrag en bagage

8.1 Reizigers volgen redelijke aanwijzingen van de chauffeur op, dragen gordels waar aanwezig en houden nooduitgangen en gangpaden vrij.

8.2 De opdrachtgever meldt vooraf bijzondere bagage, hulpmiddelen, rolstoelvervoer of andere voorzieningen. Vervoer hiervan is afhankelijk van veiligheid, ruimte en passende voertuiguitrusting.

8.3 Bij ernstig gevaar, agressie, vandalisme of herhaald weigeren van veiligheidsaanwijzingen mag de chauffeur passende maatregelen nemen, waaronder het onderbreken van de rit, met inachtneming van de veiligheid van reizigers.

8.4 Schade door aantoonbaar verwijtbaar gedrag van een reiziger kan op de wettelijk daarvoor verantwoordelijke persoon worden verhaald. Flybuzz stelt de schade en redelijke herstelkosten inzichtelijk vast.

8.5 In de voertuigen is roken en vapen verboden. Het gebruik of bezit van verboden drugs en het nuttigen van alcohol op een wijze die de veiligheid of orde verstoort, zijn niet toegestaan. Alcoholgebruik aan boord is alleen toegestaan indien Flybuzz dit vooraf uitdrukkelijk heeft goedgekeurd en de wet het toelaat.

8.6 Agressie, bedreiging, intimidatie, discriminatie, vernieling, overmatige geluidsoverlast en het hinderen of afleiden van de chauffeur zijn verboden. Reizigers mogen niet opstaan of zich verplaatsen wanneer dit onveilig is; aanwijzingen over zitplaatsen en gordelgebruik moeten worden gevolgd.

8.7 De chauffeur kan een reiziger die een ernstig of aanhoudend veiligheidsrisico vormt, na een proportionele waarschuwing indien de situatie dat toelaat, op een veilige en wettige locatie laten uitstappen of verdere deelname weigeren. Bij minderjarigen wordt de verantwoordelijke begeleider betrokken en wordt rekening gehouden met hun veiligheid en zorgbehoefte.

8.8 De opdrachtgever zorgt bij groepen minderjarigen voor voldoende volwassen begeleiding en verstrekt tijdig relevante informatie over bijzondere ondersteuningsbehoeften. De chauffeur is verantwoordelijk voor het besturen van het voertuig en vervangt niet de begeleiding of het toezicht door de opdrachtgever.

8.9 Normale handbagage en reisbagage worden meegenomen voor zover de beschikbare laadruimte en het toegestane voertuiggewicht dat toelaten. De opdrachtgever geeft bij de aanvraag het aantal en de aard van grote koffers, ski's, kinderwagens, rolstoelen, fietsen of andere bijzondere voorwerpen door. Niet vooraf gemelde grote of afwijkende bagage kan worden geweigerd als veilig vervoer niet mogelijk is.

8.10 Bagage moet deugdelijk verpakt zijn en mag geen gangpaden, nooduitgangen, deuren of veiligheidsvoorzieningen blokkeren. Gevaarlijke, ontvlambare, explosieve of wettelijk verboden goederen mogen niet worden vervoerd. Flybuzz mag bagage weigeren wanneer vervoer onveilig of wettelijk verboden is.

8.11 Breekbare voorwerpen, medicijnen, identiteitsbewijzen, geld en andere waardevolle of noodzakelijke persoonlijke zaken worden bij voorkeur als toegestane handbagage meegenomen en onder eigen toezicht gehouden. Dit laat de wettelijke aansprakelijkheid van Flybuzz voor bagage onverlet.

8.12 Vervuiling of beschadiging van het voertuig die aantoonbaar aan verwijtbaar handelen van een reiziger is toe te rekenen, kan leiden tot vergoeding van redelijke en aantoonbare reinigings- of herstelkosten, voor zover de wet dat toestaat. Flybuzz verstrekt desgevraagd een specificatie.

Artikel 8A – Internationaal vervoer

8A.1 Bij vervoer over landsgrenzen zorgt iedere reiziger voor een geldig paspoort of identiteitskaart en, indien van toepassing, een visum, verblijfsdocument of andere vereiste toestemming. De opdrachtgever informeert de reizigers hierover tijdig. Flybuzz kan algemene reisinformatie geven, maar is geen bevoegde instantie voor toelatings- of visumvereisten.

8A.2 Voor minderjarigen kan aanvullende toestemming van ouders of gezaghebbenden nodig zijn. De opdrachtgever en begeleiders zorgen voor de vereiste documenten en toestemming, passend bij de bestemming en de persoonlijke situatie van de reizigers.

8A.3 De opdrachtgever verstrekt vooraf een reisprogramma met bestemmingen, tussenstops en contactgegevens. Flybuzz mag de uitvoering aanpassen voor verplichte rij- en rusttijden, verkeersvoorschriften, milieuzones, grenscontroles en andere toepasselijke wettelijke verplichtingen, en overlegt waar redelijkerwijs mogelijk over wezenlijke gevolgen.

8A.4 Eventuele grens-, tol-, parkeer-, veerboot-, toegangs- en verblijfskosten worden verwerkt zoals in de offerte is vermeld. Niet vooraf voorziene kosten worden alleen aanvullend in rekening gebracht voor zover dat rechtsgeldig is overeengekomen of de opdrachtgever ermee instemt.

8A.5 Als een reiziger door ontbrekende of ongeldige documenten de grens niet mag passeren of niet kan deelnemen, zoekt Flybuzz waar redelijkerwijs mogelijk met de opdrachtgever naar een oplossing. Extra kosten en gevolgen worden beoordeeld volgens de overeenkomst en het toepasselijke recht; er geldt geen automatische uitsluiting van wettelijke aanspraken.

8A.6 Voor internationaal vervoer gelden, voor zover toepasselijk, de relevante internationale verdragen, EU-regels en dwingende nationale bepalingen. Deze gaan bij strijd voor op deze voorwaarden.

Artikel 9 – Overmacht en onuitvoerbaarheid

9.1 Bij omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Flybuzz, zoals ernstige weersomstandigheden, onverwachte wegafsluitingen of overheidsmaatregelen, overleggen partijen over uitstel, een aangepaste uitvoering of beëindiging.

9.2 Als uitvoering blijvend onmogelijk is, worden reeds betaalde bedragen voor niet-geleverde diensten terugbetaald, behoudens wettelijke uitzonderingen of rechtsgeldig overeengekomen kosten. Dwingendrechtelijke rechten van consumenten blijven gelden.

9.3 Een waarschuwing voor slecht weer leidt niet automatisch tot kosteloze annulering; de daadwerkelijke veiligheid, uitvoerbaarheid en toepasselijke wettelijke regels zijn bepalend.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid en verzekering

10.1 Flybuzz is aansprakelijk voor schade voor zover die aansprakelijkheid uit de wet of de overeenkomst voortvloeit. Voor personenvervoer gelden wettelijke regels en eventuele wettelijke aansprakelijkheidslimieten.

10.2 Niets in deze voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit voor zover dat wettelijk niet is toegestaan, waaronder aansprakelijkheid wegens opzet of bewuste roekeloosheid waar uitsluiting niet mogelijk is.

10.3 De reiziger houdt waardevolle persoonlijke bezittingen zoveel mogelijk bij zich. Verlies of beschadiging van bagage wordt beoordeeld volgens toepasselijk vervoerrecht en de omstandigheden van het geval.

10.4 Klachten over zichtbare schade of verloren bagage worden zo spoedig mogelijk gemeld, zonder dat daarmee wettelijke aanspraken vervallen.

Artikel 11 – Klachten en geschillen

11.1 Klachten kunnen worden gestuurd naar info@flybuzz.nl, onder vermelding van boekingsdatum, traject en omschrijving. Flybuzz bevestigt ontvangst en reageert binnen een redelijke termijn.

11.2 Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. De opdrachtgever behoudt toegang tot de volgens de wet bevoegde rechter en eventuele verplichte of toepasselijke buitengerechtelijke geschilprocedures.

11.3 Op overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing, voor zover de dwingende regels van internationaal privaatrecht en consumentenbescherming zich daar niet tegen verzetten.

Artikel 12 – Slotbepalingen

12.1 Als een bepaling ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk gelden. De ongeldige bepaling wordt niet automatisch vervangen door een voor de klant nadeligere bepaling.

12.2 Flybuzz stelt de toepasselijke versie van de voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op een duurzame en toegankelijke manier beschikbaar, bijvoorbeeld als PDF-bijlage bij de offerte of boekingsbevestiging.

12.3 Wijzigingen van de voorwaarden gelden niet met terugwerkende kracht voor reeds gesloten overeenkomsten, tenzij partijen rechtsgeldig anders overeenkomen.