

Algemene Voorwaarden – Grensbus

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Grensbus:** De vervoersdienst die grensoverschrijdend personenvervoer aanbiedt.
2. **Klant:** Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten van Grensbus.
3. **Diensten:** Alle vervoersdiensten aangeboden door Grensbus, inclusief online boekingen, tickets en gerelateerde diensten.
4. **Overeenkomst:** De overeenkomst tussen de klant en Grensbus voor het leveren van een vervoersdienst.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle vervoersdiensten van Grensbus.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen.
3. Door gebruik te maken van de diensten van Grensbus, aanvaardt de klant deze voorwaarden.

Artikel 3 – Reserveringen en Betalingen

1. Tickets kunnen online of bij verkooppunten worden gekocht.
2. De klant is verplicht om de juiste gegevens in te vullen bij het boeken van een ticket. Grensbus is niet aansprakelijk voor fouten veroorzaakt door verkeerde invoer.
3. Betaling dient vooraf te geschieden via de aangeboden betaalmethoden.

Artikel 4 – Annuleringen en Wijzigingen

4.1 Annulering door de klant

1. De klant kan zijn boeking annuleren via de website, mobiele applicatie of klantenservice van Grensbus.
2. De volgende annuleringskosten zijn van toepassing:
 - **Meer dan 48 uur vóór vertrek:** volledige terugbetaling, exclusief administratiekosten van 1 euro.
 - **Tussen 48 en 24 uur vóór vertrek:** 50% restitutie van het ticketbedrag.
 - **Binnen 24 uur vóór vertrek:** geen restitutie mogelijk.

3. Indien de klant niet komt opdagen bij de opstapplaats zonder voorafgaande annulering ("no-show"), heeft de klant geen recht op restitutie.

4.2 Annulering door Grensbus

1. Grensbus behoudt zich het recht voor om een rit te annuleren in geval van onvoldoende boekingen, technische problemen, weersomstandigheden of andere operationele redenen.
2. In het geval van annulering door Grensbus wordt de klant zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld via e-mail.
3. De klant heeft in dat geval recht op:
 - Een volledige terugbetaling van het ticketbedrag, of
 - Een kosteloze omboeking naar een alternatieve rit (indien beschikbaar).
4. Grensbus is niet aansprakelijk voor indirecte kosten zoals hotelkosten of alternatieve vervoerskosten die de klant maakt als gevolg van een annulering.

4.3 Annulering wegens overmacht

1. In geval van **overmacht** (zoals natuurrampen, pandemieën, stakingen, terrorisme, oorlog, extreme weersomstandigheden of overheidsmaatregelen) kan Grensbus ritten annuleren zonder aansprakelijk te zijn voor schade of extra kosten.
2. In dergelijke gevallen biedt Grensbus:
 - **Een tegoedbon** ter waarde van het oorspronkelijke ticketbedrag, geldig voor toekomstige boekingen binnen [x maanden].
 - **Een alternatieve reisoctie** indien mogelijk.
 - In uitzonderlijke gevallen een gedeeltelijke terugbetaling, afhankelijk van de omstandigheden.

4.4 Terugbetalingsprocedure

1. Indien de klant recht heeft op terugbetaling, wordt het bedrag binnen **14 dagen** na de bevestiging van de annulering teruggestort op de oorspronkelijke betaalmethode.
2. Eventuele administratie- of transactiekosten kunnen in mindering worden gebracht op het terug te storten bedrag.

Artikel 5 – Rechten en Plichten van de Klant

1. De klant dient zich te houden aan de instructies van het personeel en de geldende wet- en regelgeving.
2. De klant dient op tijd op de opstapplaats aanwezig te zijn.
3. Het is verboden om gevaarlijke goederen, verdovende middelen of andere verboden items mee te nemen.

Artikel 6 – Aansprakelijkheid

1. Grensbus is niet aansprakelijk voor vertragingen als gevolg van overmacht, zoals verkeersdrukke, weersomstandigheden of stakingen.
2. Eventuele schade aan eigendommen van de klant als gevolg van nalatigheid van Grensbus wordt beoordeeld conform de geldende wetgeving.

Artikel 7 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de dienstverlening dienen binnen 14 dagen na de reis schriftelijk te worden ingediend via het contactformulier op de website.
2. Grensbus zal de klacht binnen een redelijke termijn behandelen en de klant hierover informeren.

Artikel 8 – Privacy en Gegevensbescherming

1. Grensbus verwerkt persoonsgegevens conform de geldende privacywetgeving (AVG/GDPR).
2. Meer informatie over hoe wij omgaan met persoonsgegevens is te vinden in onze privacyverklaring.

Artikel 9 – Toepasselijk Recht en Geschillen

1. Op deze algemene voorwaarden is het recht van [land] van toepassing.
2. Geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg opgelost. Indien dit niet lukt, worden ze voorgelegd aan de bevoegde rechter in [jurisdictie].