DRIVEBACK

EUROPESE MOBILITEITSCONTINUÏTEIT

Algemene Voorwaarden

Europese Mobiliteitsdiensten

DEFINITIEVE VERSIE

Versie 1.0
15 oktober 2026
Bussum

Altijd. Overal. Voor elk voertuig.

DOCUMENTOVERZICHT

Inhoudsopgave

De artikelnummers en bijlagen zijn aanklikbaar in de digitale PDF.

Documentstatus en gebruik 4
Bedrijfsgegevens 4

HOOFDSTUK I - ALGEMENE BEPALINGEN 5
Artikel 1 - Definities 5
Artikel 2 - Activiteiten en positionering van DriveBack 6
Artikel 3 - Toepasselijkheid en rangorde 7

HOOFDSTUK II - AANBOD EN TOTSTANDKOMING 8
Artikel 4 - Offertes en prijsopgaven 8
Artikel 5 - Totstandkoming van de overeenkomst 8
Artikel 6 - Aard van de verplichting 9

HOOFDSTUK III - VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER 10
Artikel 7 - Informatie- en medewerkingsplicht 10
Artikel 8 - Bevoegdheid, eigendom en toestemming 10
Artikel 9 - Toestand, verzekering en documenten van het voertuig 11
Artikel 10 - Goederen, lading en persoonlijke eigendommen 12

HOOFDSTUK IV - VEILIGHEID EN UITVOERING 13
Artikel 11 - Safety First 13
Artikel 12 - Planning, personeel en rij- en rusttijden 13
Artikel 13 - Ophalen, inspectie en aflevering 14
Artikel 14 - Technische problemen en reparaties onderweg 14

HOOFDSTUK V - DERDEN EN EXTERNE BOEKINGEN 16
Artikel 15 - Inschakeling van derden 16
Artikel 16 - Tickets, hotels, taxi's, ferry's en overige reserveringen 16

HOOFDSTUK VI - PRIJZEN EN BETALING 17
Artikel 17 - Tarieven en kosten 17
Artikel 18 - Voorschot, waarborg en betalingszekerheid 17
Artikel 19 - Facturering en betalingstermijn 18

HOOFDSTUK VII - WIJZIGING EN ANNULERING 19
Artikel 20 - Wijziging en meerwerk 19
Artikel 21 - Annulering door een consument 19
Artikel 22 - Annulering door een zakelijke opdrachtgever 20
Artikel 23 - Herroepingsrecht van consumenten 20

HOOFDSTUK VIII - OPSCHORTING EN BEËINDIGING 22
Artikel 24 - Opschorting of beëindiging door DriveBack 22

HOOFDSTUK IX - BIJZONDERE KOSTEN EN DIENSTEN 23
Artikel 25 - Brandstof, elektriciteit, tol en heffingen 23
Artikel 26 - Verkeersboetes en voertuiggebonden sancties 23
Artikel 27 - Inpak- en opruimservice 23
Artikel 28 - Opslag en retentierecht 24

HOOFDSTUK X - OVERMACHT 25
Artikel 29 - Overmacht 25

HOOFDSTUK XI - AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING 26
Artikel 30 - Algemene aansprakelijkheid 26
Artikel 31 - Schade aan voertuigen 27
Artikel 32 - Verzekering van het voertuig 27
Artikel 33 - Vrijwaring door zakelijke opdrachtgevers 28

HOOFDSTUK XII - KLACHTEN EN SCHADECLAIMS 29
Artikel 34 - Klachtenprocedure 29

HOOFDSTUK XIII - PRIVACY EN VERTROUWELIJKHEID 30
Artikel 35 - Persoonsgegevens 30
Artikel 36 - Vertrouwelijkheid 30

HOOFDSTUK XIV - WETGEVING EN INTERNATIONAAL VERVOER 31
Artikel 37 - Wet- en regelgeving 31
Artikel 38 - CMR en andere vervoersregimes 31

HOOFDSTUK XV - RAAMOVEREENKOMSTEN EN ABONNEMENTEN 32
Artikel 39 - Zakelijke raam- en partnerovereenkomsten 32
Artikel 40 - Consumentenabonnementen 32

HOOFDSTUK XVI - SLOTBEPALINGEN 33
Artikel 41 - Wijziging van de algemene voorwaarden 33
Artikel 42 - Overdracht van de onderneming of overeenkomst 33
Artikel 43 - Toepasselijk recht 33
Artikel 44 - Geschillen 34
Artikel 45 - Nietigheid en uitlegging 34
Artikel 46 - Taal en versie 34

BIJLAGE 1 - VERKLARING DIRECTE START DIENSTVERLENING 35

BIJLAGE 2 - MODELFORMULIER VOOR HERROEPING 36

Documentstatus en gebruik

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld voor de reguliere Europese mobiliteitsdiensten van DriveBack en zijn bedoeld voor particuliere en zakelijke opdrachtgevers. Voor **DriveBack European Mortuary Services** geldt een afzonderlijke set algemene voorwaarden.

> **Ingangsdatum:** 15 oktober 2026.
> Deze versie geldt voor opdrachten die vanaf deze datum worden gesloten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Bedrijfsgegevens

Onderdeel	Gegevens
Juridische naam onderneming	DriveBack
Handelsnaam	DriveBack
Rechtsvorm	Eenmanszaak - met intentieverklaring tot omzetting in een B.V.
Vestigingsplaats	Bussum
Vestigingsadres	Torenlaan 5
Postcode en plaats	1402 AT Bussum
KvK-nummer	42115463
Btw-identificatienummer	NL005506620B24
Algemeen e-mailadres	info@driveback.nl
Telefoonnummer 24/7	085 401 98 65
Website	www.driveback.nl

In deze voorwaarden wordt de hiervoor bedoelde juridische entiteit verder aangeduid als **DriveBack**.

HOOFDSTUK I - ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 - Definities

1.1 DriveBack

De juridische entiteit die onder de handelsnaam DriveBack Europese mobiliteitsdiensten aanbiedt en die als contractspartij op de offerte, opdrachtbevestiging, overeenkomst of factuur staat vermeld.

1.2 Opdrachtgever

Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan DriveBack een opdracht verstrekt, een overeenkomst met DriveBack aangaat of namens een andere persoon of organisatie een opdracht plaatst.

1.3 Consument

Een natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

1.4 Zakelijke opdrachtgever

Een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep, bedrijf, organisatie of publieke taak, waaronder mede begrepen alarmcentrales, verzekeraars, leasemaatschappijen, transportbedrijven, fleetowners, dealers, hulpverleningsorganisaties en overheidsinstellingen.

1.5 Overeenkomst

Iedere overeenkomst tussen DriveBack en de opdrachtgever met betrekking tot een of meer mobiliteitsdiensten, inclusief raamovereenkomsten, partnerovereenkomsten, abonnementen en afzonderlijke opdrachten.

1.6 Opdracht

De concrete, door DriveBack aanvaarde inzet, dienst of combinatie van diensten.

1.7 Voertuig

Ieder object dat voor vervoer over de weg is bestemd of wordt gebruikt, waaronder een personenauto, bedrijfsauto, bestelauto, camper, caravan, vouwwagen, aanhangwagen, motorfiets, vrachtwagen, trekker, oplegger, touringcar, autobus, speciaal voertuig of combinatie daarvan.

1.8 Goederen

Alle zaken die zich in, op of bij het voertuig bevinden of die in het kader van de opdracht worden meegenomen, verpakt, opgeslagen, overgebracht of vervoerd.

1.9 Derde

Iedere externe partij die door DriveBack of de opdrachtgever bij de uitvoering wordt betrokken, waaronder chauffeurs, koeriers, vervoerders, bergingsbedrijven, garages, taxibedrijven, vliegmaatschappijen, spoorwegmaatschappijen, ferrymaatschappijen, hotels, opslagbedrijven en lokale samenwerkingspartners.

1.10 Externe kosten

Alle kosten die DriveBack voor de uitvoering van de opdracht aan derden betaalt of verschuldigd wordt, waaronder vliegtickets, treintickets, taxi's, hotels, maaltijden, brandstof, elektriciteit, tol, vignetten, veerdiensten, parkeer- en stallingskosten, berging, reparatie, opslag, koeriers, vergunningen, milieuzones, documenten en lokale hulpverlening.

1.11 Schriftelijk

Per brief, e-mail, digitaal opdrachtformulier, klantportaal, sms, WhatsApp of een andere elektronische communicatie-methode waarvan de inhoud kan worden opgeslagen en later kan worden geraadpleegd.

1.12 Tarievenboek

Het op het moment van de opdracht geldende tarievenboek van DriveBack, voor zover dit aan de opdrachtgever beschikbaar is gesteld of in de offerte of overeenkomst van toepassing is verklaard.

1.13 EMS

DriveBack European Mortuary Services, de afzonderlijke divisie voor internationaal of Europees overledenentransport en repatriëring van overledenen.

Artikel 2 - Activiteiten en positionering van DriveBack

2.1 DriveBack is een regieorganisatie voor Europese mobiliteitscontinuïteit. Bij pech, ziekte, calamiteiten of overlijden organiseert DriveBack, afhankelijk van de overeengekomen opdracht, de terugkeer of verdere reis van personen, voertuigen en bijbehorende zaken.

2.2 De dienstverlening kan onder meer bestaan uit:

- **a.** het inzetten van een vervangend chauffeur;
- **b.** het ophalen, terugbrengen of verplaatsen van voertuigen;
- **c.** het voortzetten of afronden van een bestaande rit;
- **d.** het organiseren van vervoer per vliegtuig, trein, taxi of ferry;
- **e.** het organiseren van reservesleutels, documenten en koeriersdiensten;
- **f.** het uitvoeren van een visuele voertuigcontrole en fotoregistratie;
- **g.** het organiseren van berging, reparatie, opslag of lokaal transport;
- **h.** het ophalen of terugbrengen van campers, caravans, aanhangwagens en overige voertuigcombinaties;
- **i.** het ophalen van bedrijfsvoertuigen, vrachtwagens, touringcars of leasevoertuigen;
- **j.** een aanvullende inpak-, opruim- of inventarisatieservice;
- **k.** de operationele coördinatie van meerdere betrokken dienstverleners;
- **l.** andere mobiliteitsdiensten die uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 De exacte omvang van de dienstverlening wordt bepaald door de opdrachtbevestiging. DriveBack is niet gehouden werkzaamheden uit te voeren die niet in de opdrachtbevestiging zijn opgenomen.

2.4 Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op het vervoer, de verzorging, de bewaring of de repatriëring van een overledene. Daarvoor gelden uitsluitend de afzonderlijke algemene voorwaarden van DriveBack European Mortuary Services.

2.5 Het feit dat een voertuig wordt opgehaald nadat de eigenaar of gebruiker is overleden, betekent niet automatisch dat sprake is van EMS-dienstverlening. Het ophalen van het voertuig en de daarin aanwezige zaken kan onder deze mobiliteitsvoorwaarden vallen. Het vervoer van de overledene zelf valt daar nooit onder.

2.6 DriveBack verleent geen medische behandeling, verpleegkundige zorg, medisch begeleid vervoer of ambulancezorg, tenzij dit uitdrukkelijk wordt uitgevoerd door een daartoe bevoegde en afzonderlijk ingeschakelde zorgverlener.

2.7 DriveBack verricht geen volledige technische keuring van het voertuig. Een controle door DriveBack is in beginsel een visuele en operationele controle en biedt geen garantie dat het voertuig technisch vrij van gebreken is.

Artikel 3 - Toepasselijkheid en rangorde

3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op:

- **a.** alle offertes en aanbiedingen van DriveBack;
- **b.** alle door DriveBack aanvaarde opdrachten;
- **c.** alle overeenkomsten tussen DriveBack en de opdrachtgever;
- **d.** alle vervolg-, aanvullende en gewijzigde opdrachten;
- **e.** alle raam-, partner- en abonnementsovereenkomsten;
- **f.** alle werkzaamheden die DriveBack voorafgaand aan of in verband met een opdracht uitvoert.

3.2 De voorwaarden gelden ook wanneer DriveBack bij de uitvoering gebruikmaakt van personeel, onderaannemers of andere derden.

3.3 De algemene voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij DriveBack deze vóór de totstandkoming van de overeenkomst schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.

3.4 Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde:

1. dwingend toepasselijke wetgeving en internationale verdragen;
2. schriftelijke individuele afspraken in de opdrachtbevestiging;
3. een ondertekende raam- of partnerovereenkomst;
4. de offerte;
5. deze algemene voorwaarden;
6. het tarievenboek of overige bijlagen.

3.5 Een afwijking van deze voorwaarden geldt uitsluitend voor de opdracht waarvoor de afwijking schriftelijk is overeengekomen.

3.6 Wanneer een bepaling voor een consument in strijd is met dwingend consumentenrecht, blijft de dwingende wettelijke regeling van toepassing. De overige bepalingen blijven zoveel mogelijk in stand.

HOOFDSTUK II - AANBOD EN TOTSTANDKOMING

Artikel 4 - Offertes en prijsopgaven

4.1 Een offerte of prijsopgave is vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk een geldigheidsduur of bindend karakter is vermeld.

4.2 Bij spoedopdrachten kunnen prijzen voor vliegtickets, hotels, taxi's, veerdiensten, brandstof, tol, opslag en andere externe diensten snel veranderen. De beschikbaarheid en prijs van dergelijke diensten zijn pas definitief nadat de betreffende reservering of aankoop door DriveBack is bevestigd.

4.3 Een prijsopgave kan zijn opgesteld als:

- **a.** vaste prijs;
- **b.** richtprijs;
- **c.** kostenraming;
- **d.** prijs op nacalculatie;
- **e.** combinatie van een vaste DriveBack-vergoeding en variabele externe kosten.

4.4 Kennelijke reken-, schrijf- of invoerfouten binden DriveBack niet, mits DriveBack de opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stelt.

4.5 Een offerte is gebaseerd op de informatie die de opdrachtgever heeft verstrekt. Bij onjuiste, onvolledige of later gewijzigde informatie mag DriveBack de prijs, planning, personeelsinzet en uitvoeringswijze aanpassen.

4.6 Voor consumenten worden prijzen inclusief btw vermeld, tenzij uitdrukkelijk en wettelijk toegestaan anders is aangegeven. Voor zakelijke opdrachtgevers worden prijzen exclusief btw vermeld, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 5 - Totstandkoming van de overeenkomst

5.1 Een overeenkomst komt tot stand zodra:

- **a.** de opdrachtgever de offerte of opdrachtbevestiging schriftelijk aanvaardt;
- **b.** DriveBack een opdracht schriftelijk bevestigt;
- **c.** de opdrachtgever uitdrukkelijk opdracht geeft om met de uitvoering te beginnen en DriveBack die opdracht aanvaardt; of
- **d.** DriveBack op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever daadwerkelijk met de uitvoering begint.

5.2 Een melding bij de 24/7-meldkamer betekent nog niet dat DriveBack de opdracht heeft aanvaard.

5.3 DriveBack beoordeelt vóór aanvaarding onder meer:

- **a.** de beschikbare capaciteit;
- **b.** de veiligheid en uitvoerbaarheid;
- **c.** de voertuigcategorie;
- **d.** de vereiste rijbewijzen, bestuurderskaarten, code 95 of overige kwalificaties;
- **e.** de locatie en bestemming;
- **f.** de toestand en verzekering van het voertuig;
- **g.** de benodigde documenten;

h. de verwachte kosten en betalingszekerheid.

5.4 DriveBack mag een opdracht weigeren zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding, zolang nog geen overeenkomst tot stand is gekomen.

5.5 Bij telefonische spoedopdrachten stuurt DriveBack de opdrachtbevestiging en deze algemene voorwaarden per e-mail, sms, digitaal portaal of andere duurzame gegevensdrager. De opdrachtgever moet de toepasselijkheid daarvan bevestigen voordat DriveBack de opdracht definitief aanvaardt, voor zover dit redelijkerwijs en wettelijk noodzakelijk is.

5.6 Wanneer de opdrachtgever de opdracht namens een derde geeft, moet duidelijk worden vastgelegd:

a. wie de opdrachtgever is;

b. voor wie de werkzaamheden worden verricht;

c. wie tot opdrachtverlening bevoegd is;

d. wie de factuur betaalt.

5.7 Een toezegging van een verzekeraar of alarmcentrale dat kosten mogelijk worden vergoed, ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting, tenzij DriveBack schriftelijk heeft bevestigd dat uitsluitend die verzekeraar of alarmcentrale als betalingsplichtige wordt geaccepteerd.

Artikel 6 - Aard van de verplichting

6.1 DriveBack voert de opdracht zorgvuldig, professioneel en naar beste vermogen uit.

6.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een bepaald resultaat is gegarandeerd, heeft DriveBack een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

6.3 Aankomst-, vertrek-, ophaal- en aflevermomenten zijn in beginsel schattingen. Zij zijn alleen fataal of gegarandeerd wanneer dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

6.4 DriveBack mag de route, planning, vervoerswijze, personeelsinzet of ingeschakelde derde wijzigen wanneer dat noodzakelijk is door:

a. verkeersomstandigheden;

b. weersomstandigheden;

c. rij- en rusttijden;

d. grenscontroles;

e. vertraging of uitval van vervoer;

f. veiligheid;

g. technische problemen;

h. gewijzigde beschikbaarheid;

i. andere operationele omstandigheden.

6.5 DriveBack zal bij een materiële wijziging zoveel mogelijk overleg voeren met de opdrachtgever. Wanneer de opdrachtgever niet bereikbaar is, mag DriveBack binnen de verleende opdracht en kostenmachtiging een redelijke beslissing nemen die is gericht op veiligheid, beperking van schade en voortgang van de opdracht.

HOOFDSTUK III - VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER

Artikel 7 - Informatie- en medewerkingsplicht

7.1 De opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht nodig kan zijn.

7.2 De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van onder meer:

- **a.** namen en contactgegevens;
- **b.** ophaal- en afleveradressen;
- **c.** voertuiggegevens en kentekens;
- **d.** afmetingen, gewicht, hoogte en voertuigcombinatie;
- **e.** technische toestand en bekende gebreken;
- **f.** verzekeringsgegevens;
- **g.** eigendoms-, lease- of financieringsgegevens;
- **h.** laad- en voertuigdocumenten;
- **i.** gegevens van bestuurder, passagiers en ontvanger;
- **j.** de aanwezigheid van goederen, bagage of lading;
- **k.** grens-, douane- en vergunningsvereisten;
- **l.** omstandigheden die de veiligheid kunnen beïnvloeden.

7.3 De opdrachtgever blijft gedurende de uitvoering bereikbaar via een vooraf aangewezen contactpersoon die bevoegd is beslissingen te nemen en aanvullende kosten goed te keuren.

7.4 Wanneer de opdrachtgever niet bereikbaar is, mag DriveBack noodzakelijke maatregelen nemen om:

- **a.** personen of goederen in veiligheid te brengen;
- **b.** verdere schade te voorkomen;
- **c.** het voertuig veilig te stallen;
- **d.** de wettelijke rij- en rusttijden te respecteren;
- **e.** een onveilige situatie te beëindigen.

7.5 De redelijke kosten van dergelijke maatregelen zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij zij uitsluitend noodzakelijk zijn geworden door een toerekenbare tekortkoming van DriveBack.

7.6 De opdrachtgever meldt onmiddellijk iedere wijziging die gevolgen kan hebben voor de uitvoering.

Artikel 8 - Bevoegdheid, eigendom en toestemming

8.1 De opdrachtgever verklaart bevoegd te zijn de opdracht te verstrekken.

8.2 Wanneer de opdrachtgever geen eigenaar van het voertuig is, staat hij ervoor in dat hij beschikt over toestemming van:

- **a.** de eigenaar;
- **b.** de kentekenhouder;
- **c.** de leasemaatschappij of financier;

d. de verzekeraar, indien noodzakelijk;
e. de executeur, erfgenaam of boedelgevolmachtigde bij een nalatenschap;
f. iedere andere rechthebbende van wie toestemming noodzakelijk is.

8.3 DriveBack mag bewijs van deze bevoegdheid verlangen, waaronder een volmacht, eigendomsbewijs, lease-verklaring, verklaring van erfrecht, opdracht van een verzekeraar of kopie van een identiteitsdocument.

8.4 De opdrachtgever verleent DriveBack en de door DriveBack ingezette chauffeurs toestemming om het voertuig te:

a. openen;
b. inspecteren;
c. starten;
d. verplaatsen;
e. besturen;
f. laden en lossen;
g. tanken of opladen;
h. parkeren of stallen;
i. overdragen aan een overeengekomen derde;
j. laten bergen of repareren wanneer dat noodzakelijk is.

8.5 Wanneer achteraf blijkt dat de opdrachtgever niet bevoegd was, is hij aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade en kosten, voor zover deze hem kunnen worden toegerekend.

Artikel 9 - Toestand, verzekering en documenten van het voertuig

9.1 De opdrachtgever staat ervoor in dat het voertuig:

a. rechtmatig aan het verkeer mag deelnemen;
b. technisch voldoende onderhouden en veilig is;
c. beschikt over een geldige APK of vergelijkbare buitenlandse keuring, indien vereist;
d. geldig is geregistreerd;
e. minimaal overeenkomstig de wettelijke aansprakelijkheidseisen is verzekerd;
f. mag worden bestuurd door een door DriveBack aangewezen chauffeur;
g. voldoet aan de toepasselijke gewichts-, afmetings-, milieu- en gebruiksvoorschriften.

9.2 De opdrachtgever controleert vooraf of de verzekering dekking biedt voor een externe vervangende chauffeur en voor gebruik in de landen waar de opdracht wordt uitgevoerd.

9.3 De opdrachtgever zorgt voor de aanwezigheid van alle noodzakelijke documenten, waaronder voor zover van toepassing:

a. kentekenbewijs;
b. verzekeringsbewijs of groene kaart;
c. keuringsbewijs;
d. lease- of eigendomsverklaring;
e. CMR- of vrachtdocumenten;
f. douanedocumenten;

g. vergunningen en ontheffingen;

h. bestuurders- en voertuiggebonden documenten;

i. milieu- of tolregistraties;

j. sleutels, codes en beveiligingsmiddelen.

9.4 Voor voertuigen waarvoor tachograaf-, rijtijden- of vergunningregels gelden, zorgt de opdrachtgever ervoor dat de apparatuur functioneert, correct is gekeurd en rechtmatig kan worden gebruikt.

9.5 Een controle door DriveBack is beperkt tot een redelijke visuele en operationele controle. DriveBack is niet verantwoordelijk voor verborgen gebreken die zonder technisch onderzoek niet konden worden ontdekt.

9.6 DriveBack mag vooraf foto's en video-opnamen maken van het voertuig, de kilometerstand, het interieur, de aanwezige schade en de lading. Deze registratie dient als bewijs, maar sluit tegenbewijs niet uit.

Artikel 10 - Goederen, lading en persoonlijke eigendommen

10.1 De opdrachtgever meldt vooraf welke goederen, bagage of lading zich in of op het voertuig bevinden.

10.2 Zonder uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding vervoert DriveBack geen:

a. wapens, munitie of explosieven;

b. drugs of verboden stoffen;

c. gevaarlijke stoffen of ADR-goederen;

d. illegale of gestolen goederen;

e. contant geld, edelmetalen of kostbare sieraden;

f. onvervangbare documenten, kunst of verzamelobjecten;

g. levende dieren;

h. bederfelijke of lekkende producten;

i. medisch of biologisch risicomateriaal;

j. goederen die niet rechtmatig mogen worden ingevoerd, uitgevoerd of vervoerd.

10.3 De opdrachtgever verwijdert kostbare, kwetsbare of onvervangbare eigendommen, tenzij DriveBack de bewaring of het vervoer daarvan uitdrukkelijk heeft aanvaard.

10.4 De opdrachtgever zorgt dat goederen voldoende zijn verpakt, vastgezet en tegen normale vervoersrisico's zijn beschermd.

10.5 De opdrachtgever staat ervoor in dat:

a. het toegestane totaalgewicht niet wordt overschreden;

b. aslasten en kogeldruk binnen de wettelijke grenzen blijven;

c. de lading de veiligheid of bestuurbaarheid niet beïnvloedt;

d. gasflessen, accu's, vloeistoffen, luiken, deuren en losse onderdelen veilig zijn afgesloten;

e. daklasten, fietsen, satellietschotels en overige accessoires zijn gezekerd.

10.6 DriveBack is niet gehouden de volledige inhoud van het voertuig te inventariseren, tenzij een inventarisatie uitdrukkelijk onderdeel is van de opdracht.

10.7 Wanneer een voertuig of ruimte vervuild of besmet is met schimmel, ongedierte, naalden, lichaamsvloeistoffen, chemische stoffen of ander gevaarlijk materiaal, moet de opdrachtgever dit vooraf melden. DriveBack mag specialistische reiniging of ontsmetting verlangen voordat de werkzaamheden beginnen.

HOOFDSTUK IV - VEILIGHEID EN UITVOERING

Artikel 11 - Safety First

11.1 Binnen DriveBack geldt het beginsel **Safety First**. Veiligheid van medewerkers, chauffeurs, passagiers, weggebruikers, voertuigen, lading en omgeving heeft altijd voorrang op snelheid, planning en commerciële belangen.

11.2 DriveBack mag de uitvoering weigeren, opschorten, onderbreken of beëindigen wanneer sprake is van:

- **a.** een onveilige werkomgeving;
- **b.** een technisch onveilig of onvoldoende onderhouden voertuig;
- **c.** ontbrekende keuring, registratie of verzekering;
- **d.** gladheid, extreem weer, natuurgeweld of onveilige wegen;
- **e.** overschrijding van wettelijke rij- en rusttijden;
- **f.** vermoeidheid of onvoldoende rijvaardigheid;
- **g.** overbelading of ondeugdelijke ladingzekering;
- **h.** gevaarlijke, verboden of niet-gemelde goederen;
- **i.** agressie, bedreiging, intimidatie of discriminatie;
- **j.** alcohol- of drugsgebruik;
- **k.** een opdracht die strijdig is met wet- of regelgeving;
- **l.** onvoldoende documenten of bevoegdheid;
- **m.** een gezondheidsrisico voor medewerkers of derden;
- **n.** een andere situatie waarin voortzetting redelijkerwijs niet verantwoord is.

11.3 De chauffeur of operationeel verantwoordelijke van DriveBack beslist uiteindelijk of de opdracht veilig kan worden uitgevoerd.

11.4 De opdrachtgever mag DriveBack of haar medewerkers niet opdragen wettelijke regels, rij- en rusttijden, verkeersregels, veiligheidsprocedures of professionele normen te overtreden.

11.5 Wanneer de onveilige situatie aan de opdrachtgever, het voertuig, de lading of onjuiste informatie is toe te rekenen, blijven de tot het moment van opschorting of beëindiging gemaakte uren, kilometers, reserveringen en kosten verschuldigd.

11.6 DriveBack zal, waar redelijkerwijs mogelijk, aangeven onder welke voorwaarden de opdracht alsnog veilig kan worden uitgevoerd.

Artikel 12 - Planning, personeel en rij- en rusttijden

12.1 DriveBack bepaalt welke medewerker, chauffeur of partner voor de opdracht wordt ingezet.

12.2 DriveBack zet personeel in dat beschikt over de wettelijk vereiste rijbewijzen, kwalificaties en documenten voor de overeengekomen voertuigcategorie.

12.3 De planning houdt rekening met:

- **a.** wettelijke rij- en rusttijden;
- **b.** arbeidstijden;

c. weers- en verkeersomstandigheden;

d. voertuigcategorie en technische toestand;

e. grenzen, ferry's, tolwegen en milieuzones;

f. laad-, los- en overdrachtstijden;

g. rust, voeding en overnachting van medewerkers.

12.4 Een opdrachtgever kan niet verlangen dat een chauffeur doorrijdt wanneer dit volgens DriveBack, de chauffeur of de toepasselijke regelgeving niet verantwoord of toegestaan is.

12.5 Wanneer door omstandigheden onderweg een extra overnachting, rustperiode of personeelswissel noodzakelijk wordt, worden de redelijke extra kosten aan de opdrachtgever doorberekend, tenzij de noodzaak uitsluitend door een toerekenbare fout van DriveBack is ontstaan.

12.6 Wanneer een hotel in de gebruikelijke prijsklasse niet beschikbaar is, mag DriveBack een redelijk beschikbaar alternatief boeken. DriveBack kiest daarbij, rekening houdend met veiligheid en beschikbaarheid, een zo doelmatig mogelijke oplossing.

Artikel 13 - Ophalen, inspectie en aflevering

13.1 De opdrachtgever zorgt ervoor dat het voertuig op de afgesproken locatie bereikbaar, toegankelijk en vrijgegeven is.

13.2 De opdrachtgever zorgt ervoor dat bij ophalen en aflevering een bevoegde persoon aanwezig is, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

13.3 DriveBack mag bij het ophalen een voertuiginspectie uitvoeren en zichtbare schade, kilometerstand, brandstof- of laadniveau en aanwezige bijzonderheden registreren.

13.4 Wanneer het voertuig niet overeenkomt met de verstrekte informatie, mag DriveBack:

a. aanvullende voorwaarden stellen;

b. een andere chauffeur of vervoerswijze inzetten;

c. aanvullende kosten berekenen;

d. de opdracht opschorten;

e. de opdracht beëindigen wanneer uitvoering niet verantwoord is.

13.5 Bij aflevering wordt het voertuig overgedragen aan de opdrachtgever of een door hem aangewezen bevoegde ontvanger.

13.6 De ontvanger controleert het voertuig bij aflevering voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

13.7 Ondertekening van een overdrachtsformulier betekent dat het voertuig in de geregistreerde zichtbare toestand is ontvangen. Dit sluit een aantoonbare, bij overdracht niet redelijkerwijs waarneembare schade niet automatisch uit.

13.8 Wanneer aflevering op de afgesproken locatie niet mogelijk is, mag DriveBack het voertuig op een redelijke veilige locatie afleveren of stallen. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever wanneer de afleverbelemmering niet aan DriveBack kan worden toegerekend.

Artikel 14 - Technische problemen en reparaties onderweg

14.1 Wanneer onderweg een technisch defect, waarschuwingsmelding, bandenprobleem of andere onveilige situatie ontstaat, mag de chauffeur de rit onmiddellijk onderbreken.

14.2 DriveBack informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk over:

- **a.** de aard van het probleem;
- **b.** de verwachte gevolgen;
- **c.** mogelijke oplossingen;
- **d.** een kostenraming, voor zover beschikbaar.

14.3 Reparaties worden uitsluitend uitgevoerd na toestemming van de opdrachtgever, behalve wanneer onmiddellijk handelen noodzakelijk is om personen te beschermen, verdere schade te voorkomen of het voertuig veilig te stellen.

14.4 Kosten van reparatie, berging, onderdelen, banden, vervangend vervoer, opslag en vertraging zijn voor rekening van de opdrachtgever wanneer het probleem voortvloeit uit:

- **a.** slijtage;
- **b.** achterstallig onderhoud;
- **c.** een technisch of verborgen gebrek;
- **d.** verkeerde of ontbrekende informatie;
- **e.** een reeds bestaande beschadiging;
- **f.** de aard of toestand van het voertuig.

14.5 Wanneer het technische probleem aantoonbaar is veroorzaakt door verwijtbaar handelen van DriveBack, wordt de aansprakelijkheid beoordeeld overeenkomstig de aansprakelijkheidsbepalingen van deze voorwaarden.

14.6 DriveBack is niet verplicht een rit met een onveilig voertuig voort te zetten, ook niet wanneer de opdrachtgever bereid is het risico te aanvaarden.

HOOFDSTUK V - DERDEN EN EXTERNE BOEKINGEN

Artikel 15 - Inschakeling van derden

15.1 DriveBack mag voor de uitvoering van de opdracht derden inschakelen.

15.2 In de opdrachtbevestiging kan DriveBack optreden als:

a. hoofdaannemer die een derde als onderaannemer inzet; of

b. bemiddelaar die namens of ten behoeve van de opdrachtgever een rechtstreekse overeenkomst met een derde tot stand brengt.

15.3 Wanneer DriveBack een derde als onderaannemer inzet, blijft DriveBack verantwoordelijk voor de correcte uitvoering voor zover dit uit de wet en de overeenkomst voortvloeit.

15.4 Wanneer DriveBack uitdrukkelijk als bemiddelaar optreedt, komt de overeenkomst voor het betreffende onderdeel rechtstreeks tot stand tussen de opdrachtgever en de derde. DriveBack is dan verantwoordelijk voor een aan haar toerekenbare fout bij de bemiddeling of boeking, maar niet voor de zelfstandige uitvoering door de derde.

15.5 Op diensten van derden kunnen aanvullende vervoers-, boekings-, hotel-, opslag-, reparatie- of annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn. DriveBack maakt deze waar redelijkerwijs mogelijk vooraf beschikbaar.

15.6 Medewerkers, chauffeurs, onderaannemers en andere door DriveBack ingeschakelde personen kunnen zich, voor zover wettelijk toegestaan, tegenover de opdrachtgever beroepen op de aansprakelijkheidsbeperkingen en overige beschermende bepalingen uit deze voorwaarden.

Artikel 16 - Tickets, hotels, taxi's, ferry's en overige reserveringen

16.1 De opdrachtgever controleert vóór definitieve boeking de namen, reisdata, bestemming, paspoortgegevens en overige boekingsgegevens.

16.2 Na goedkeuring van de boekingsgegevens zijn kosten van wijzigingen als gevolg van onjuiste of later gewijzigde gegevens voor rekening van de opdrachtgever.

16.3 Tickets, hotels, ferry's en andere reserveringen kunnen niet-wijzigbaar en niet-restitueerbaar zijn.

16.4 Annulering van de hoofdopdracht betekent niet automatisch dat externe reserveringen kosteloos kunnen worden geannuleerd.

16.5 DriveBack kiest in beginsel een doelmatige en redelijk beschikbare reis- of verblijfsoptie. Bij spoed, beperkte beschikbaarheid, veiligheid of noodzakelijke aansluiting mag een duurder alternatief worden gekozen.

16.6 Wanneer een externe partij een reservering annuleert of wijzigt, zal DriveBack zich redelijkerwijs inspannen om een alternatief te organiseren. De aanvullende kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij de annulering of wijziging aan DriveBack kan worden toegerekend.

16.7 Terugbetalingen die DriveBack daadwerkelijk van een derde ontvangt voor een reeds aan de opdrachtgever doorbelaste reservering, worden na ontvangst aan de opdrachtgever gecrediteerd, verminderd met een vooraf overeengekomen redelijke verwerkingsvergoeding.

16.8 De reiziger blijft zelf verantwoordelijk voor een geldig identiteitsdocument, visum, gezondheidsdocument, rijbewijs en alle overige toelatingsvereisten.

HOOFDSTUK VI - PRIJZEN EN BETALING

Artikel 17 - Tarieven en kosten

17.1 De opdrachtgever is de overeengekomen vergoeding verschuldigd, aangevuld met de overeengekomen of redelijkerwijs noodzakelijke externe kosten.

17.2 De prijs kan onder meer worden berekend op basis van:

- **a.** voorbereiding en dossierbehandeling;
- **b.** meldkamer- en planningswerkzaamheden;
- **c.** personeels- of chauffeurstarieven;
- **d.** dagdelen, dagen, uren of overuren;
- **e.** voertuigcategorie en benodigde rijbewijzen;
- **f.** kilometers en reistijd;
- **g.** vertrek- en terugreis van medewerkers;
- **h.** brandstof, elektriciteit en tol;
- **i.** tickets, taxi's, ferry's en hotels;
- **j.** maaltijden en noodzakelijke verblijfskosten;
- **k.** koeriers en documenten;
- **l.** berging, reparatie en opslag;
- **m.** aanvullende administratie;
- **n.** weekend-, nacht-, feestdag- en spoedtoeslagen;
- **o.** specialistische werkzaamheden;
- **p.** de inpakservice;
- **q.** valuta- en transactiekosten.

17.3 Wanneer een richtprijs of kostenraming is verstrekt, kan de eindfactuur afwijken door daadwerkelijk gemaakte kosten, gewijzigde omstandigheden of aanvullende werkzaamheden.

17.4 DriveBack informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk wanneer een raming naar verwachting materieel wordt overschreden. Dit is niet vereist wanneer onmiddellijk handelen noodzakelijk is en de opdrachtgever niet tijdig bereikbaar is.

17.5 Kosten in buitenlandse valuta worden omgerekend tegen de daadwerkelijk door DriveBack betaalde wisselkoers, vermeerderd met aantoonbare bank- of transactiekosten.

17.6 Een korting of afwijkend tarief geldt uitsluitend voor de opdracht of contractperiode waarvoor deze schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 18 - Voorschot, waarborg en betalingszekerheid

18.1 DriveBack mag vóór of tijdens de uitvoering verlangen:

- **a.** volledige of gedeeltelijke vooruitbetaling;
- **b.** betaling van de geraamde externe kosten;
- **c.** een waarborgsom;

d. een creditcard- of betaalgarantie;

e. een schriftelijke betalingsgarantie van een verzekeraar of zakelijke partner;

f. tussentijdse betaling of aanvulling van een kostenbudget.

18.2 DriveBack hoeft pas met de uitvoering of met het maken van externe kosten te beginnen nadat de verlangde betalingszekerheid is ontvangen.

18.3 Bij een doorlopende of omvangrijke opdracht mag DriveBack tussentijds factureren.

18.4 Een betaald voorschot wordt verrekend met de eindfactuur.

18.5 Wanneer de werkelijke kosten hoger zijn dan het voorschot, betaalt de opdrachtgever het verschil. Een eventueel overschot wordt na de eindafrekening terugbetaald.

18.6 DriveBack mag voor zakelijke opdrachtgevers een kredietlimiet vaststellen en deze aanpassen wanneer daar een redelijke financiële aanleiding voor bestaat.

Artikel 19 - Facturering en betalingstermijn

19.1 Facturen worden in beginsel elektronisch verzonden.

19.2 Tenzij anders is overeengekomen, geldt een betalingstermijn van veertien kalenderdagen na factuurdatum.

19.3 Bij spoedopdrachten, particuliere opdrachten en opdrachten met aanzienlijke externe kosten kan onmiddellijke of voorafgaande betaling worden verlangd.

19.4 De opdrachtgever controleert de factuur en meldt een inhoudelijke klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk. Een klacht over een deel van de factuur schort de betaling van het onbetwiste deel niet op.

19.5 Een zakelijke opdrachtgever is na het verstrijken van de betalingstermijn zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is de wettelijke handelsrente verschuldigd.

19.6 Een consument ontvangt vóór het in rekening brengen van buitengerechtelijke incassokosten een kosteloze wettelijke aanmaning met een aanvullende betalingstermijn van veertien dagen.

19.7 Na het correct verstrijken van die termijn is de consument de wettelijke rente en wettelijk toegestane buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.

19.8 Een zakelijke opdrachtgever is na verzuim de wettelijke handelsrente, de wettelijk geldende minimumbijdrage en de redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke invorderingskosten verschuldigd.

19.9 Een zakelijke opdrachtgever mag uitsluitend verrekenen of betaling opschorten wanneer zijn tegenvordering schriftelijk door DriveBack is erkend of onherroepelijk door een rechter is vastgesteld.

19.10 Betalingen worden eerst toegerekend aan kosten en rente en vervolgens aan de oudste openstaande hoofdsom, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

HOOFDSTUK VII - WIJZIGING EN ANNULERING

Artikel 20 - Wijziging en meerwerk

20.1 Wijzigingen van de opdracht kunnen gevolgen hebben voor prijs, planning, personeelsinzet en uitvoerbaarheid.

20.2 Onder meer de volgende omstandigheden gelden als meerwerk:

- **a.** wijziging van vertrek- of afleverlocatie;
- **b.** een ander voertuig dan opgegeven;
- **c.** extra passagiers of goederen;
- **d.** ontbrekende sleutels of documenten;
- **e.** wachten op vrijgave of overdracht;
- **f.** technische problemen;
- **g.** aanvullende verpakking of inventarisatie;
- **h.** extra kilometers of omrijden;
- **i.** grens-, douane- of politieproblemen;
- **j.** extra overnachtingen;
- **k.** werkzaamheden die nodig blijken om de opdracht veilig af te ronden.

20.3 DriveBack informeert vooraf over meerwerk wanneer dit redelijkerwijs mogelijk is.

20.4 Meerwerk dat onmiddellijk noodzakelijk is voor veiligheid, behoud van het voertuig of beperking van schade mag zonder voorafgaande toestemming worden uitgevoerd wanneer de opdrachtgever niet tijdig bereikbaar is.

20.5 Een wijziging die neerkomt op een wezenlijk andere opdracht kan door DriveBack als nieuwe opdracht worden behandeld.

Artikel 21 - Annulering door een consument

21.1 Een consument kan een opdracht schriftelijk annuleren, onverminderd een eventueel wettelijk herroepingsrecht.

21.2 Bij annulering betaalt de consument, voor zover wettelijk toegestaan:

- **a.** de reeds correct uitgevoerde werkzaamheden;
- **b.** de daadwerkelijk gemaakte en niet-restitueerbare externe kosten;
- **c.** een redelijke vergoeding voor aantoonbaar gereserveerde capaciteit en verrichte voorbereiding;
- **d.** redelijke kosten die noodzakelijk zijn om de werkzaamheden gecontroleerd te beëindigen.

21.3 De totale annuleringsvergoeding bedraagt niet meer dan redelijk is gelet op:

- **a.** het moment van annulering;
- **b.** de reeds uitgevoerde werkzaamheden;
- **c.** de gereserveerde capaciteit;
- **d.** de door DriveBack bespaarde kosten;
- **e.** de mogelijkheid om de vrijgekomen capaciteit elders in te zetten;

f. de wettelijke rechten van de consument.

21.4 Wanneer DriveBack nog niet met werkzaamheden is begonnen, geen capaciteit heeft gereserveerd en geen externe kosten heeft gemaakt, worden geen annuleringskosten berekend.

21.5 Annulering moet zo spoedig mogelijk worden gemeld. Het tijdstip waarop DriveBack de annulering ontvangt, is bepalend.

Artikel 22 - Annulering door een zakelijke opdrachtgever

22.1 Een zakelijke opdrachtgever is bij annulering alle reeds gemaakte externe kosten verschuldigd, inclusief kosten die door derden niet worden terugbetaald.

22.2 Daarnaast is over de overeengekomen DriveBack-vergoeding de volgende annuleringsvergoeding verschuldigd:

Moment van annulering	Annuleringsvergoeding DriveBack-deel
Meer dan 72 uur vóór de geplande start	25%
Tussen 72 en 24 uur vóór de geplande start	50%
Minder dan 24 uur vóór de geplande start	75%
Na vertrek van personeel, definitieve boeking van noodzakelijke tickets of feitelijke aanvang	100%

22.3 Bij berekening van de vergoeding worden aantoonbaar bespaarde variabele DriveBack-kosten in mindering gebracht, voor zover deze al in de geannuleerde vergoeding waren opgenomen.

22.4 Wanneer de opdracht door onjuiste informatie, ontbrekende documenten, ontoegankelijkheid van het voertuig of afwezigheid van een bevoegde contactpersoon niet kan beginnen, wordt dit aangemerkt als annulering op het moment van de geplande start.

22.5 Voor raamovereenkomsten, abonnementen of structurele capaciteitsreserveringen kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden gelden.

22.6 Een annulering door een verzekerde, voertuigeigenaar of andere derde laat de betalingsverplichting van de zakelijke opdrachtgever die de opdracht heeft geplaatst onverlet.

Artikel 23 - Herroepingsrecht van consumenten

23.1 Wanneer een consument de overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte sluit, heeft hij in beginsel gedurende veertien dagen na het sluiten van de dienstenovereenkomst het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen.

23.2 Het herroepingsrecht geldt niet wanneer een wettelijke uitzondering van toepassing is. Daarvan kan onder meer sprake zijn wanneer:

a. de overeenkomst juridisch kwalificeert als vervoer van goederen op een specifieke datum of gedurende een specifieke periode;

b. de dienst volledig is uitgevoerd nadat de consument uitdrukkelijk heeft verzocht om directe uitvoering en vooraf heeft erkend dat het herroepingsrecht na volledige uitvoering vervalt;

c. een andere wettelijke uitzondering van toepassing is.

23.3 Wanneer DriveBack tijdens de bedenktijd met de werkzaamheden begint, gebeurt dit alleen nadat de consument uitdrukkelijk heeft verzocht om directe uitvoering.

23.4 Herroept de consument nadat de uitvoering tijdens de bedenktijd is begonnen maar voordat de dienst volledig is uitgevoerd, dan betaalt hij een evenredige vergoeding voor:

a. het reeds uitgevoerde deel van de dienstverlening;

b. de op zijn verzoek gemaakte externe kosten;

c. niet-restitueerbare reserveringen, voor zover dit wettelijk is toegestaan en vooraf duidelijk is medegedeeld.

23.5 De consument kan herroepen met het bij deze voorwaarden gevoegde modelformulier of met een andere ondubbelzinnige schriftelijke verklaring.

23.6 DriveBack bevestigt de ontvangst van een elektronische herroeping op een duurzame gegevensdrager.

23.7 Wanneer de overeenkomst via de website of app tot stand komt en een herroepingsrecht bestaat, stelt DriveBack gedurende de bedenktijd een duidelijk toegankelijke online herroepingsfunctie beschikbaar.

23.8 Het ontbreken van een wettelijk herroepingsrecht betekent niet dat annulering onmogelijk is. In dat geval gelden de reguliere annuleringsregels van artikel 21.

HOOFDSTUK VIII - OPSCHORTING EN BEËINDIGING

Artikel 24 - Opschorting of beëindiging door DriveBack

24.1 DriveBack mag de uitvoering opschorten of beëindigen wanneer:

- **a.** de opdrachtgever niet tijdig betaalt;
- **b.** verlangde betalingszekerheid ontbreekt;
- **c.** de opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie verstrekt;
- **d.** noodzakelijke documenten, sleutels of toestemmingen ontbreken;
- **e.** het voertuig niet veilig, verzekerd of wettelijk inzetbaar is;
- **f.** de opdrachtgever zijn medewerkingsplicht niet nakomt;
- **g.** sprake is van een Safety First-situatie;
- **h.** uitvoering strijdig zou zijn met wetgeving, sancties of openbare orde;
- **i.** DriveBack redelijkerwijs moet vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen.

24.2 DriveBack geeft de opdrachtgever, wanneer de aard en spoed van de situatie dat toelaten, eerst een redelijke mogelijkheid de tekortkoming te herstellen.

24.3 Onmiddellijke beëindiging is toegestaan wanneer:

- **a.** voortzetting onveilig of onrechtmatig is;
- **b.** sprake is van fraude of misleiding;
- **c.** medewerkers worden bedreigd of mishandeld;
- **d.** verboden of gevaarlijke goederen worden aangetroffen;
- **e.** herstel redelijkerwijs niet kan worden afgewacht.

24.4 Bij een aan de opdrachtgever toerekenbare opschorting of beëindiging blijven de verrichte werkzaamheden, gereserveerde capaciteit en gemaakte kosten verschuldigd.

24.5 Bij beëindiging zorgt DriveBack, voor zover redelijk en veilig, voor een gecontroleerde overdracht of veilige stalling van het voertuig.

24.6 De rechten van een consument op grond van dwingend recht blijven volledig van toepassing.

HOOFDSTUK IX - BIJZONDERE KOSTEN EN DIENSTEN

Artikel 25 - Brandstof, elektriciteit, tol en heffingen

25.1 Kosten voor brandstof, opladen, tol, ferry's, vignetten, milieuzones, parkeerplaatsen en noodzakelijke stallingen zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij zij uitdrukkelijk in een vaste prijs zijn opgenomen.

25.2 De opdrachtgever zorgt waar mogelijk voor voldoende brandstof of acculading om het voertuig veilig te kunnen verplaatsen.

25.3 DriveBack mag het voertuig onderweg tanken of opladen wanneer dit noodzakelijk is.

25.4 Kosten van een abonnement, laadpas of brandstofpas van DriveBack kunnen worden doorbelast volgens het overeengekomen tarief.

Artikel 26 - Verkeersboetes en voertuiggebonden sancties

26.1 Een verkeersboete die aantoonbaar uitsluitend is veroorzaakt door het persoonlijke rijgedrag van een door DriveBack ingezette chauffeur, komt in beginsel voor rekening van DriveBack.

26.2 Voor rekening van de opdrachtgever blijven boetes, naheffingen en sancties die voortvloeien uit:

- **a.** ontbrekende of onjuiste voertuigdocumenten;
- **b.** voertuigregistratie of verzekering;
- **c.** technische gebreken;
- **d.** overbelading;
- **e.** lading of goederen;
- **f.** milieuclassificatie of milieuzone;
- **g.** ontbrekende tolregistratie of vignetten;
- **h.** eerdere overtredingen;
- **i.** instructies of informatie van de opdrachtgever.

26.3 Wanneer DriveBack administratieve werkzaamheden moet verrichten voor het behandelen van een boete of sanctie die voor rekening van de opdrachtgever komt, mag DriveBack daarvoor een redelijke administratievergoeding berekenen.

26.4 De opdrachtgever verleent medewerking aan het correct vaststellen van de feitelijke bestuurder wanneer dit wettelijk verplicht is.

Artikel 27 - Inpak- en opruimservice

27.1 Een inpak- of opruimservice wordt uitsluitend uitgevoerd wanneer deze uitdrukkelijk onderdeel is van de opdracht.

27.2 De opdrachtgever bepaalt welke goederen moeten worden ingepakt, verwijderd, achtergelaten of meegenomen en staat ervoor in dat hij daartoe bevoegd is.

27.3 DriveBack mag foto's maken van de situatie vóór, tijdens en na de werkzaamheden.

27.4 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, omvat de inpakservice niet:

- **a.** professionele verhuizing van een volledige inboedel;

b. taxatie of waardebepaling;

c. specialistische reiniging;

d. verwijderen van asbest, chemicaliën of biologisch materiaal;

e. behandeling van ongedierte of schimmel;

f. demonteren van bouwkundige delen;

g. vervoer van verboden of gevaarlijke goederen.

27.5 Verpakkingsmaterialen, afvalverwerking, extra personeel en aanvullende opslag worden afzonderlijk berekend.

27.6 DriveBack behandelt goederen zorgvuldig, maar is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit:

a. onvoldoende of ondeugdelijke verpakking die de opdrachtgever heeft aangeleverd;

b. verborgen kwetsbaarheid of ouderdom;

c. lekkage, bederf of interne gebreken;

d. onjuiste instructies;

e. normale vervoersbewegingen die bij de gekozen verpakking voorzienbaar waren.

27.7 Kostbare, emotioneel onvervangbare of zeer breekbare goederen moeten vooraf afzonderlijk worden gemeld en schriftelijk worden geaccepteerd.

Artikel 28 - Opslag en retentierecht

28.1 Wanneer een voertuig of goederen niet kunnen worden afgeleverd, mag DriveBack deze op kosten van de opdrachtgever veilig laten stallen of opslaan.

28.2 DriveBack informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de stallingslocatie en voorwaarden.

28.3 Het risico van opslag door een zelfstandige externe opslaghouder wordt beheerst door de voorwaarden van die opslaghouder, voor zover deze rechtsgeldig van toepassing zijn.

28.4 Tegenover een zakelijke opdrachtgever mag DriveBack, voor zover wettelijk toegestaan, haar retentierecht uitoefenen op zaken die zij in verband met de opdracht onder zich heeft zolang opeisbare vorderingen niet zijn voldaan.

28.5 Tegenover een consument wordt een retentierecht uitsluitend uitgeoefend voor zover dit wettelijk toegestaan, noodzakelijk en proportioneel is.

28.6 DriveBack houdt geen paspoorten, identiteitsdocumenten of andere persoonlijke documenten achter wanneer dit wettelijk niet is toegestaan of voor de betrokkene onevenredige gevolgen heeft.

28.7 Redelijke stallings- en bewaarkosten tijdens een rechtmatige retentieperiode komen voor rekening van de opdrachtgever.

HOOFDSTUK X - OVERMACHT

Artikel 29 - Overmacht

29.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de redelijke invloedssfeer van DriveBack waardoor correcte of tijdige uitvoering geheel of gedeeltelijk onmogelijk, onveilig of onredelijk bezwarend wordt.

29.2 Daaronder kunnen onder meer vallen:

- **a.** extreem weer en natuurrampen;
- **b.** overstroming, bosbrand, aardbeving of lawine;
- **c.** oorlog, gewapend conflict, terrorisme of politieke onrust;
- **d.** grenssluitingen, blokkades en overheidsmaatregelen;
- **e.** stakingen en grootschalige verkeersacties;
- **f.** pandemieën, epidemieën of quarantainemaatregelen;
- **g.** uitval of annulering van vlieg-, trein-, ferry- of taxivervoer;
- **h.** langdurige files, wegafsluitingen of infrastructurele schade;
- **i.** uitval van elektriciteit, telecom, internet, ICT of betalingsverkeer;
- **j.** cyberincidenten;
- **k.** onverwachte uitval van essentieel personeel wanneer tijdige vervanging redelijkerwijs niet mogelijk is;
- **l.** brandstoftekort of storing van laadvoorzieningen;
- **m.** beslaglegging of optreden van politie, douane of andere autoriteiten;
- **n.** tekortkoming van een essentiële derde die buiten de redelijke invloed van DriveBack ligt.

29.3 DriveBack informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de overmachtsituatie en de verwachte gevolgen.

29.4 DriveBack mag bij overmacht:

- **a.** de uitvoering tijdelijk opschorten;
- **b.** de planning wijzigen;
- **c.** een alternatieve route, dienstverlener of uitvoeringswijze kiezen;
- **d.** het nog niet uitvoerbare gedeelte beëindigen wanneer voortzetting blijvend onmogelijk of onredelijk is.

29.5 De opdrachtgever betaalt de werkzaamheden die vóór de overmacht correct zijn uitgevoerd.

29.6 Niet-restitueerbare externe kosten die specifiek voor de opdrachtgever zijn gemaakt, mogen worden doorberekend voor zover dit wettelijk is toegestaan en DriveBack die kosten redelijkerwijs niet kon voorkomen of terugvorderen.

29.7 DriveBack is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend door overmacht ontstaat, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.

HOOFDSTUK XI - AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING

Artikel 30 - Algemene aansprakelijkheid

30.1 DriveBack is aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van DriveBack.

30.2 DriveBack is niet aansprakelijk voor schade voor zover deze is veroorzaakt of vergroot door:

- **a.** onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever;
- **b.** een technisch of verborgen gebrek aan het voertuig;
- **c.** achterstallig onderhoud;
- **d.** onjuiste of onvoldoende verzekering;
- **e.** onveilige of verboden lading;
- **f.** onvoldoende verpakking of ladingzekering;
- **g.** handelen van de opdrachtgever of een door hem aangewezen derde;
- **h.** het niet opvolgen van redelijke instructies van DriveBack;
- **i.** normale slijtage of gebruikssporen;
- **j.** steenslag, lekke banden of gebruikelijke weg- en weersinvloeden, tenzij sprake is van verwijtbaar handelen van DriveBack.

30.3 Voor consumenten geldt geen beperking die hun dwingendrechtelijke aanspraken uitsluit of op onredelijke wijze beperkt.

30.4 Ten aanzien van zakelijke opdrachtgevers is DriveBack niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder:

- **a.** winstderving;
- **b.** omzetverlies;
- **c.** productieverlies;
- **d.** bedrijfsstagnatie;
- **e.** gemiste besparingen;
- **f.** reputatieschade;
- **g.** gemiste contracten of opdrachten;
- **h.** contractuele boetes van derden;
- **i.** gemiste aansluitingen of vervolgtransporten;
- **j.** gevolgschade door vertraging.

30.5 De aansprakelijkheid van DriveBack tegenover een zakelijke opdrachtgever is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat onder de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van DriveBack wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.

30.6 Wanneer om welke reden dan ook geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid tegenover een zakelijke opdrachtgever beperkt tot de voor de betreffende opdracht in rekening gebrachte DriveBack-vergoeding.

30.7 Samenhangende gebeurtenissen worden beschouwd als één gebeurtenis.

30.8 De beperkingen gelden niet bij:

a. opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van DriveBack;

b. overlijden of persoonlijk letsel voor zover beperking wettelijk niet is toegestaan;

c. een andere situatie waarin beperking op grond van dwingend recht verboden is.

30.9 De opdrachtgever neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen of te beperken.

30.10 Wanneer een verplicht aansprakelijkheidsregime of internationaal vervoersverdrag van toepassing is, wordt de aansprakelijkheid overeenkomstig dat regime vastgesteld en gaat dat regime vóór deze algemene aansprakelijkheidsregeling.

Artikel 31 - Schade aan voertuigen

31.1 DriveBack registreert waar redelijkerwijs mogelijk de zichtbare toestand van het voertuig bij aanvang en einde van de opdracht.

31.2 DriveBack is uitsluitend aansprakelijk voor voertuigschade wanneer de opdrachtgever aannemelijk maakt dat:

a. de schade tijdens de periode van feitelijke zorg of besturing door DriveBack is ontstaan; en

b. de schade het gevolg is van een aan DriveBack toerekenbare fout.

31.3 DriveBack is niet aansprakelijk voor:

a. reeds aanwezige schade;

b. schade die op de beginregistratie zichtbaar is;

c. verborgen roest, materiaalmoeheid of ouderdom;

d. motorschade of transmissieschade door een bestaand gebrek;

e. defecten aan banden, accu's, remmen of elektronica die niet door onjuist gebruik zijn veroorzaakt;

f. schade door overbelading of onjuiste belading door de opdrachtgever;

g. verlies van niet-gemelde persoonlijke eigendommen;

h. waardevermindering zonder aantoonbare fysieke schade.

31.4 Bij een schadegeval werken partijen mee aan onderzoek door verzekeraars en deskundigen.

31.5 De opdrachtgever laat schade niet herstellen voordat DriveBack of haar verzekeraar een redelijke gelegenheid heeft gehad de schade te inspecteren, tenzij onmiddellijk herstel noodzakelijk is om verdere schade of gevaar te voorkomen.

31.6 Voor voertuigen met een uitzonderlijk hoge waarde mag DriveBack vooraf een waardeverklaring, aanvullende verzekering of afzonderlijke aansprakelijkheidsafspraak verlangen.

Artikel 32 - Verzekering van het voertuig

32.1 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor een geldige verzekering van het voertuig gedurende de volledige opdracht.

32.2 De opdrachtgever verklaart dat het gebruik door een door DriveBack aangewezen chauffeur is toegestaan.

32.3 Wanneer een verzekeraar dekking weigert wegens:

a. onjuiste informatie van de opdrachtgever;

b. ontbrekende toestemming;

c. onvoldoende dekking;

d. uitgesloten voertuiggebruik;

e. een reeds bestaande verzekeringsachterstand,

blijven de gevolgen voor rekening van de opdrachtgever, behoudens voor zover DriveBack daarvoor zelfstandig aansprakelijk is.

32.4 DriveBack geeft geen garantie dat een verzekeraar, alarmcentrale, leasemaatschappij of andere derde de kosten van de opdracht of schade zal vergoeden.

Artikel 33 - Vrijwaring door zakelijke opdrachtgevers

33.1 Een zakelijke opdrachtgever vrijwaart DriveBack tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit:

a. het ontbreken van bevoegdheid om de opdracht te geven;

b. onjuiste voertuig-, laad- of douanedocumenten;

c. verboden of niet-gemelde lading;

d. een technisch onveilig voertuig;

e. inbreuk op eigendoms-, lease- of zekerheidsrechten;

f. onjuiste instructies of informatie van de opdrachtgever.

33.2 De vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak het gevolg is van een toerekenbare fout van DriveBack.

33.3 Voor consumenten geldt dit artikel uitsluitend voor zover de betreffende schade wettelijk en daadwerkelijk aan de consument kan worden toegerekend.

HOOFDSTUK XII - KLACHTEN EN SCHADECLAIMS

Artikel 34 - Klachtenprocedure

34.1 Een klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk ingediend en bevat ten minste:

- **a.** naam en contactgegevens van de opdrachtgever;
- **b.** opdrachtnummer en datum;
- **c.** een duidelijke omschrijving van de klacht;
- **d.** relevante foto's, documenten en bewijsstukken;
- **e.** de gewenste oplossing.

34.2 Een consument meldt een klacht binnen een redelijke termijn nadat hij het probleem heeft ontdekt. Een melding binnen twee maanden na ontdekking wordt in ieder geval als tijdig beschouwd wanneer het consumentenrecht dit voorschrijft.

34.3 Een zakelijke opdrachtgever meldt:

- **a.** zichtbare schade bij aflevering of uiterlijk binnen 48 uur;
- **b.** overige klachten uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na ontdekking.

34.4 Een te late melding leidt niet automatisch tot verval van rechten wanneer de opdrachtgever aantoont dat eerdere melding redelijkerwijs niet mogelijk was. Wel kan een late melding gevolgen hebben voor de bewijspositie en omvang van de schade.

34.5 DriveBack bevestigt de ontvangst en onderzoekt de klacht binnen een redelijke termijn.

34.6 De opdrachtgever geeft DriveBack eerst een redelijke gelegenheid om een tekortkoming te herstellen of een passende oplossing aan te bieden, tenzij herstel onmogelijk of zinloos is.

34.7 Een klacht schort de betalingsverplichting voor het onbetwiste deel van de factuur niet op.

34.8 Vorderingen van zakelijke opdrachtgevers vervallen twaalf maanden nadat de opdrachtgever met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van DriveBack bekend is geworden, tenzij een dwingende wettelijke of verdragsrechtelijke termijn geldt.

HOOFDSTUK XIII - PRIVACY EN VERTROUWELIJKHEID

Artikel 35 - Persoonsgegevens

35.1 DriveBack verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en de privacyverklaring van DriveBack.

35.2 DriveBack mag persoonsgegevens delen met derden voor zover dit noodzakelijk is voor:

- **a.** uitvoering van de opdracht;
- **b.** boeking van vervoer of verblijf;
- **c.** verzekering en schadeafhandeling;
- **d.** grens-, douane- of overheidsformaliteiten;
- **e.** betaling en facturering;
- **f.** veiligheid en noodhulp;
- **g.** naleving van wettelijke verplichtingen.

35.3 Gezondheidsgegevens worden uitsluitend verwerkt wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat en de verwerking noodzakelijk is voor de overeengekomen hulpverlening.

35.4 Wanneer afzonderlijke toestemming voor verwerking of uitwisseling van bijzondere persoonsgegevens noodzakelijk is, vraagt DriveBack deze afzonderlijk. Instemming met algemene voorwaarden geldt niet automatisch als toestemming voor iedere verwerking van gezondheidsgegevens.

35.5 Foto's en voertuigregistraties worden gebruikt voor uitvoering, kwaliteitscontrole, bewijs en schadeafhandeling. Gebruik voor reclame of sociale media vindt alleen plaats met afzonderlijke toestemming.

35.6 DriveBack kan persoonsgegevens delen met partijen buiten Nederland wanneer dit voor de Europese opdracht noodzakelijk is en passende privacywaarborgen worden toegepast.

Artikel 36 - Vertrouwelijkheid

36.1 Partijen behandelen vertrouwelijke bedrijfs-, klant- en incidentinformatie zorgvuldig.

36.2 DriveBack mag vertrouwelijke informatie verstrekken aan medewerkers, adviseurs, verzekeraars, autoriteiten en uitvoerende partners voor zover dit noodzakelijk is voor de opdracht of een wettelijke verplichting.

36.3 Deze geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die:

- **a.** openbaar bekend is;
- **b.** rechtmatig van een derde is verkregen;
- **c.** op grond van wet- of regelgeving moet worden verstrekt;
- **d.** nodig is voor een gerechtelijke procedure of schadeafhandeling.

HOOFDSTUK XIV - WETGEVING EN INTERNATIONAAL VERVOER

Artikel 37 - Wet- en regelgeving

37.1 De opdrachtgever en DriveBack houden zich aan de toepasselijke nationale, Europese en internationale wet- en regelgeving.

37.2 DriveBack voert geen opdracht uit die verband houdt met:

- **a.** fraude;
- **b.** witwassen;
- **c.** sanctieontduiking;
- **d.** smokkel;
- **e.** illegale export of import;
- **f.** gestolen voertuigen of goederen;
- **g.** vervalste documenten.

37.3 DriveBack mag identiteit, eigendom, bevoegdheid en herkomst van het voertuig controleren.

37.4 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor invoerrechten, uitvoerrechten, belastingen, douanekosten en overige voertuig- of ladinggebonden heffingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

37.5 Wanneer een autoriteit het voertuig of goederen onderzoekt, vasthoudt of in beslag neemt als gevolg van omstandigheden die aan de opdrachtgever of lading zijn toe te rekenen, komen de daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 38 - CMR en andere vervoersregimes

38.1 Wanneer de opdracht juridisch kwalificeert als internationaal goederenvervoer over de weg waarop het CMR-Verdrag van toepassing is, gelden de bepalingen van het CMR-Verdrag rechtstreeks.

38.2 Bepalingen uit deze voorwaarden die strijdig zijn met een dwingend toepasselijk vervoersverdrag worden in dat geval buiten toepassing gelaten.

38.3 Wanneer bij binnenlands goederenvervoer schriftelijk vervoerscondities zoals de AVC van toepassing zijn verklaard en correct aan de opdrachtgever zijn verstrekt, gelden die voorwaarden voor het betreffende vervoersonderdeel.

38.4 Wanneer DriveBack uitsluitend een chauffeur beschikbaar stelt om een voertuig van de opdrachtgever te besturen, wordt per opdracht beoordeeld of sprake is van vervoer, opdracht, personeelsinzet of een combinatie daarvan.

38.5 De opdrachtgever verstrekt alle vervoers- en ladingsdocumenten die voor toepassing van het betreffende vervoersregime noodzakelijk zijn.

HOOFDSTUK XV - RAAMOVEREENKOMSTEN EN ABONNEMENTEN

Artikel 39 - Zakelijke raam- en partnerovereenkomsten

39.1 In een raam- of partnerovereenkomst kunnen aanvullende afspraken worden gemaakt over:

- **a.** responstijden;
- **b.** meldingsprocedures;
- **c.** tarieven;
- **d.** kredietlimieten;
- **e.** facturering en rapportage;
- **f.** goedkeuringsbevoegdheden;
- **g.** contactpersonen;
- **h.** annuleringsregels;
- **i.** serviceniveaus;
- **j.** verzekeringen en aansprakelijkheid.

39.2 Een afgesproken responstijd is alleen een garantie wanneer dit uitdrukkelijk als gegarandeerde servicenorm is vastgelegd.

39.3 Een raamovereenkomst verplicht DriveBack niet automatisch iedere afzonderlijke opdracht te aanvaarden, tenzij dit uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

39.4 De zakelijke opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor betaling van door zijn bevoegde medewerkers of aangesloten partijen geplaatste opdrachten.

Artikel 40 - Consumentenabonnementen

40.1 Voor een consumentenabonnement worden in een afzonderlijke productomschrijving ten minste vastgelegd:

- **a.** de abonnementsprijs;
- **b.** de looptijd;
- **c.** de diensten die zijn inbegrepen;
- **d.** wachttijden of ingangsvoorwaarden;
- **e.** voertuig- of persoonsgebonden voorwaarden;
- **f.** eventuele eigen bijdragen en uitvoeringskosten;
- **g.** uitzonderingen en maximale inzet;
- **h.** wijze van opzegging en verlenging.

40.2 Een abonnement geeft uitsluitend recht op de diensten die in de productomschrijving zijn opgenomen.

40.3 Een abonnement is niet overdraagbaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

40.4 Een terughaal- of mobiliteitsgarantie geldt uitsluitend wanneer aan de voorwaarden van het abonnement is voldaan en de uitvoering veilig en wettelijk mogelijk is.

40.5 Een consumentenabonnement kan worden beëindigd overeenkomstig de toepasselijke dwingende wettelijke opzeggingsregels.

40.6 Prijs- en voorwaardenwijzigingen worden vooraf duidelijk medegedeeld. Bij een materieel nadelige wijziging krijgt de consument een opzeggingsmogelijkheid wanneer de wet dat vereist.

HOOFDSTUK XVI - SLOTBEPALINGEN

Artikel 41 - Wijziging van de algemene voorwaarden

41.1 DriveBack mag deze voorwaarden wijzigen voor toekomstige opdrachten.

41.2 De versie die bij het sluiten van de opdracht is verstrekt, blijft op die opdracht van toepassing.

41.3 Voor doorlopende overeenkomsten mag DriveBack voorwaarden wijzigen wanneer:

- **a.** de overeenkomst daarin voorziet;
- **b.** de wijziging redelijk en noodzakelijk is;
- **c.** de opdrachtgever vooraf wordt geïnformeerd;
- **d.** een consument bij een materieel nadelige wijziging kan opzeggen wanneer dwingend recht dat vereist.

41.4 Een wijziging treedt niet met terugwerkende kracht in werking.

41.5 DriveBack houdt bij welke versie voor welke overeenkomst geldt.

Artikel 42 - Overdracht van de onderneming of overeenkomst

42.1 Een zakelijke opdrachtgever verleent bij voorbaat medewerking aan overdracht van de overeenkomst aan een rechtsopvolger of verbonden vennootschap van DriveBack, mits zijn contractuele positie daardoor niet wezenlijk verslechtert.

42.2 Bij omzetting van de onderneming naar een besloten vennootschap of herstructurering binnen een holding informeert DriveBack de opdrachtgever over de nieuwe contractspartij.

42.3 Tegenover consumenten vindt contractsovername uitsluitend plaats voor zover dit wettelijk is toegestaan en hun rechten daardoor niet worden verminderd.

42.4 Een opdrachtgever mag zijn rechten en verplichtingen niet zonder schriftelijke toestemming van DriveBack overdragen, behalve voor zover dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 43 - Toepasselijk recht

43.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

43.2 Deze rechtskeuze ontneemt een consument niet de bescherming van dwingende wettelijke bepalingen van het land waar hij zijn gewone verblijfplaats heeft, wanneer het Europese internationale privaatrecht hem die bescherming toekent.

43.3 Een dwingend toepasselijk internationaal vervoersverdrag, waaronder het CMR-Verdrag, gaat vóór een daarmee strijdige rechtskeuze of contractuele bepaling.

Artikel 44 - Geschillen

44.1 Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.

44.2 De opdrachtgever dient een klacht eerst schriftelijk bij DriveBack in en geeft DriveBack een redelijke termijn om inhoudelijk te reageren.

44.3 Geschillen met een consument worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

44.4 Geschillen met een zakelijke opdrachtgever worden, voor zover een dwingend vervoersverdrag of andere wettelijke regeling niet anders bepaalt, exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Gelderland.

44.5 DriveBack mag een zakelijke opdrachtgever ook dagvaarden voor de rechter die volgens de gewone wettelijke bevoegdheidsregels bevoegd is.

Artikel 45 - Nietigheid en uitlegging

45.1 Wanneer een bepaling nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht.

45.2 Partijen vervangen de ongeldige bepaling zoveel mogelijk door een geldige bepaling die aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

45.3 Onduidelijke consumentenbepalingen worden uitgelegd overeenkomstig het toepasselijke consumentenrecht.

45.4 Kopjes en hoofdstukindelingen dienen uitsluitend de leesbaarheid en bepalen niet zelfstandig de inhoud van de bepalingen.

Artikel 46 - Taal en versie

46.1 De Nederlandse tekst is de oorspronkelijke versie.

46.2 Vertalingen kunnen ter ondersteuning worden verstrekt.

46.3 Bij verschillen tussen een vertaling en de Nederlandse versie geldt tegenover zakelijke opdrachtgevers de Nederlandse versie, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

46.4 Tegenover consumenten geldt dit slechts voor zover dit niet in strijd is met dwingende wetgeving of het vereiste dat voorwaarden duidelijk en begrijpelijk moeten zijn.

46.5 Deze voorwaarden kunnen worden aangehaald als: **Algemene Voorwaarden DriveBack Europese Mobiliteitsdiensten - versie 1.0,** 15 oktober 2026.

BIJLAGE 1 - VERKLARING DIRECTE START DIENSTVERLENING

Deze verklaring moet afzonderlijk worden aangevinkt, ondertekend of aantoonbaar worden bevestigd wanneer een consument tijdens de wettelijke bedenktijd om directe uitvoering verzoekt.

Opdrachtnummer: _____

Naam consument: _____

Datum opdracht: _____

Omschrijving dienstverlening:

De consument verklaart:

> *Ik verzoek DriveBack uitdrukkelijk om vóór het einde van de wettelijke bedenktijd met de dienstverlening te beginnen.*

> *Ik begrijp dat ik, wanneer ik de overeenkomst herroep voordat de dienstverlening volledig is uitgevoerd, een evenredige vergoeding verschuldigd kan zijn voor het reeds uitgevoerde deel en de op mijn verzoek gemaakte kosten.*

> *Ik erken dat mijn wettelijke herroepingsrecht vervalt zodra de overeengekomen dienstverlening volledig is uitgevoerd, voor zover de wet dit toestaat.*

Plaats: _____

Datum en tijd: _____

Handtekening of digitale bevestiging consument:

BIJLAGE 2 - MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

Dit formulier alleen invullen en terugsturen wanneer een consument de overeenkomst wil herroepen.

Aan:

DriveBack
Torenlaan 5
1402 AT Bussum
info@driveback.nl
Tel. 085 401 98 65

Hierbij deel ik u mede dat ik onze overeenkomst betreffende de volgende dienstverlening herroep:

Omschrijving dienstverlening:

Opdrachtnummer: _____

Datum waarop de overeenkomst is gesloten: _____

Naam consument: _____

Adres consument:

E-mailadres: _____

Datum: _____

Handtekening consument, alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend: