

Algemene Voorwaarden

Definities

Delegatie: Een groep Passagiers die gebruik maakt van de VIP Service.

Klant: De persoon die of het bedrijf dat de reservering van de VIP Service doet en partij is bij de reserveringsovereenkomst.

Luchthaven: De luchthaven als gedefinieerd in artikel 8.1. van de vigerende Wet Luchtvaart. **Passagier:** Een persoon die over een geldig paspoort en geldige reisdocumenten voor de reisdatum beschikt en gebruik maakt van de VIP Service.

Reserveringswaarde: Het totale bedrag dat verwacht wordt voor de geboekte diensten, inclusief de huur van de ruimte, de kosten voor de VIP Service en eventuele andere aanvullende diensten, zoals producten of diensten die via externe partijen worden geleverd.

VIP diensten: De VIP Service en het beschikbaar stellen van ruimtes van het VIP Centre gezamenlijk.

VIP Centre: De ruimte op de luchthaven Amsterdam Airport Schiphol bestaande uit VIP ruimtes en Perszaal, welke wordt geëxploiteerd door Schiphol Commercial B.V. (hierna: "SCBV").

VIP ruimte: De VIP rooms of lounges in het VIP Centre, welke tevens afgehuurd kunnen worden.

VIP Service: De VIP Service omvat: check-in, afhandeling bagage, privé security check, paspoortformaliteiten, vervoer per limousine of luxe bus en food & beverage service. Indien beschikbaar verblijft u in een privé lounge. Als u gebruik maakt van de VIP Service, kunt u vanaf twee uur voor vertrek, of tot één uur na aankomst verblijven in het VIP Centre. Voor de resterende tijd zal een aanvullend tarief per uur in rekening gebracht worden.

Ten aanzien van de bagage geldt dat alleen de feitelijke overdracht aan de luchtvaartmaatschappij wordt uitgevoerd door een medewerker van het VIP Centre. De daadwerkelijke afhandeling van de bagage geschiedt door en voor risico van de betreffende luchtvaartmaatschappij.

Tarievenoverzicht: Het overzicht waarin de door SCBV gehanteerde tarieven voor de VIP diensten worden vermeld. Het actuele overzicht is te allen tijde te raadplegen op schiphol.nl/vip.

Voorwaarden: De Voorwaarden behorende bij de reservering van de VIP diensten.

1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle reserveringen van VIP diensten. Klant accepteert bij de reservering van de VIP Service of VIP ruimte automatisch ook de voorwaarden uit het Privacy Statement van Schiphol VIP Centre, die daarmee onderdeel worden van de reserveringsovereenkomst.
- 1.2 Indien één of meer van de bepalingen uit deze Voorwaarden nietig blijken te zijn, vernietigd worden of anderszins hun rechtsgeldigheid verliezen, zullen de overige bepalingen van deze Voorwaarden voor zover mogelijk van kracht blijven, voor zover zulks in overeenstemming is met de strekking van deze Voorwaarden. De vernietigde bepaling zal worden vervangen door een geldige bepaling waarbij de strekking van deze Voorwaarden behouden blijft.

Januari 2026

De volledige en meest recente versie van deze Algemene Voorwaarden is te vinden op onze website schiphol.nl/vip

1.3 De artikelen 1, 5 en 8 t/m 14 hebben zowel betrekking op de reservering van ruimtes van het VIP Centre als de reserveringen van de VIP Service (VIP diensten). Artikelen 2, 3 en 4 gelden alleen voor de reservering van de VIP Service en artikelen 6 en 7 gelden alleen voor de reservering van ruimtes van het VIP Centre.

2. Totstandkoming van de overeenkomst tot reservering van een VIP Service

2.1 Een overeenkomst tot reservering van een VIP Service komt eerst tot stand op het moment dat het VIP Centre de reservering van Klant uitdrukkelijk per e-mail heeft bevestigd. Indien Klant op een later tijdstip aanvullende diensten wenst af te nemen, dan maken deze afspraken pas deel uit van de overeenkomst indien deze aanvullende afspraken per e-mail door het VIP Centre zijn bevestigd aan Klant.

2.2 In het geval van bijzondere groepsafhandeling komen partijen een afwijkende optie/annuleringsregeling overeen. Partijen zullen in dat geval in gezamenlijk overleg per mail een offerte opstellen, waarin aanvullende afspraken worden gemaakt over de organisatie van de afhandeling, waaronder over de aanmeldtijd, de bagage en de begeleiding.

2.3 Per Delegatie kunnen maximaal twee afhalers of wegbrengers (Meeters & Greeters) gebruik maken van het VIP Centre, aan te geven in de reserveringsaanvraag. Voor elke afhaler of wegbrenger wordt het tarief zoals genoemd in het Tarievenoverzicht in rekening gebracht. Chauffeurs en assisterende medewerkers dienen op aanwijzing van onze medewerkers plaats te nemen, met uitzondering van persoonsbeveiligers.

3. Annulering en Last minute toeslagen VIP Service

3.1 Tot 36 uur voor de aanvang van de VIP Service kunnen reserveringen kosteloos worden geannuleerd of gewijzigd.

3.2 Vanaf 36 uur voor aanvang van de VIP Service geldt voor wijzigingen van de reservering en last minute reserveringen een toeslag conform het Tarievenoverzicht. Voor verandering in passagiersaantallen of naamwijzigingen geldt geen toeslag. In geval van wijziging van de vlucht door de luchtvaartmaatschappij wordt de VIP Service, indien mogelijk en indien de VIP Service beschikbaar is, kosteloos omgezet zodat deze van toepassing is op de gewijzigde vlucht.

3.3 Indien Klant de VIP Service vanaf 36 uur voor aanvang van de VIP Service annuleert vanwege persoonlijke omstandigheden, blijft de volledige Reserveringswaarde voor de geboekte dienst verschuldigd. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de Klant om de kosten van de annulering te verhalen via zijn/haar eigen reisverzekering. Indien de annulering het gevolg is van een actie of wijziging door de luchtvaartmaatschappij, zal de Klant geen annuleringskosten verschuldigd zijn, en zal het volledige bedrag van de geboekte dienst worden gerestitueerd.

3.4 Bij niet verschijnen (no-show) is de Klant 100% van de Reserveringswaarde verschuldigd.

4. Vereiste informatie reserveringsaanvraag VIP Service

4.1 Een reserveringsaanvraag van de VIP Service dient de volgende informatie te bevatten:

- De naam van de Passagier;
- Het aantal en namen van de medepassagiers;
- De datum en de schematijd van de vlucht en het vluchtnummer;
- De bestemming of de herkomst;
- De wijze van betaling.

4.2 De kosten van de VIP Service worden per Passagier of Delegatie in rekening gebracht.

5. Weigering- en beëindigingsgronden VIP diensten

5.1 SCBV heeft de mogelijkheid een aanvraag tot reservering van een VIP dienst te weigeren op grond van de volgende omstandigheden:

- In het geval van ontoereikende capaciteit;
- Indien het VIP Centre vanwege veiligheids- en/of privacy redenen omtrent het bezoek van een prominente VIP tijdelijk niet toegankelijk is voor derden;
- Indien de veiligheid van overige gasten in gevaar kan komen;
- Indien er vanuit de Koninklijke Marechaussee bezwaren zijn om de passagiersafhandeling via het VIP Centre te laten verlopen in plaats van het reguliere proces;
- Indien Klant of de betreffende Passagier of Delegatie zich eerder aantoonbaar niet heeft geconformeerd aan de bepalingen zoals vastgelegd in Artikel 12 van deze Voorwaarden;
- Indien SCBV op basis van eerdere ervaringen van mening is (uitsluitend te beoordelen door SCBV) dat het niet gewenst is een nieuwe reservering van de betreffende Klant te aanvaarden.

- 5.2 SCBV behoudt zich eveneens het recht voor een overeenkomst tot reservering van een VIP dienst, onder andere voorwaarden aan te bieden, of in het uiterste geval per direct tussentijds te beëindigen indien één van de in artikel 5.1 genoemde gronden zich voordoet. Klant heeft het recht om de gewijzigde of onder andere voorwaarden aangeboden reservering niet te accepteren, waardoor er geen overeenkomst tot stand komt. In het geval dat SCBV (als exploitant van het VIP Centre) de overeenkomst tot reservering van een VIP dienst tussentijds beëindigt, zijn partijen over en weer geen vergoeding aan elkaar verschuldigd. Indien en voor zover een partij in dit kader al een aanbetaling heeft gedaan, wordt dit bedrag door de andere partij geretourneerd, tenzij deze Voorwaarden anders bepalen.

6. Totstandkoming van de overeenkomst tot reservering van een ruimte in het VIP Centre

- 6.1 Een overeenkomst tot reservering van een ruimte in het VIP Centre komt eerst tot stand op het moment dat SCBV de reservering van Klant uitdrukkelijk per e-mail heeft bevestigd. Indien Klant op een later tijdstip aanvullende diensten wenst af te nemen, dan maken deze afspraken pas deel uit van de overeenkomst indien deze aanvullende afspraken per e-mail door SCBV zijn bevestigd aan Klant.
- 6.2 In het geval van bijzondere evenementen komen partijen een afwijkende optie/annuleringregeling overeen. Partijen zullen in dat geval in gezamenlijk overleg een offerte en/of draaiboek opstellen, waarin aanvullende afspraken worden gemaakt over de organisatie van het evenement, waaronder over de begeleiding, de aankleding van de ruimte en de kosten hiervan.

7. Vereisten reservering/optie ruimte VIP Centre

- 7.1 De reserveringsbevestiging/boeking bevat in ieder geval de volgende gegevens:
- De gegevens van Klant;
 - Aantal Passagiers, leden van de Delegatie en/of gasten en – indien mogelijk – de namen hiervan;
 - Tijdstip en duur van de reservering;
 - Omschrijving van de gereserveerde ruimte;
 - De huurprijs;
 - De toepasselijkheid van deze reserveringsvoorwaarden.

8. Betalingsvoorwaarden

- 8.1 Het Tarievenoverzicht, dat van tijd tot tijd door SCBV kan worden aangepast en kan worden geraadpleegd op schiphol.nl/vip, is van toepassing op de overeenkomst, inclusief de daarin genoemde tarieven die van toepassing zijn in geval van overschrijding van de overeengekomen verblijfsduur in het VIP Centre.
- 8.2 Alle verschuldigde bedragen zijn exclusief belastingen en/of heffingen, tenzij anders is vermeld. Deze worden afzonderlijk op de factuur in rekening vermeld.
- 8.3 Iedere betaling dient plaats te vinden door storting of overschrijving op een door SCBV aan te wijzen bankrekening binnen veertien (14) dagen na factuurdatum of, bij gebreke van factuur, na dagtekening van de brief/email van SCBV waarin om betaling wordt verzocht.
- 8.4 Klant mag zijn betalingsverplichting niet met enige bestaande of toekomstige vordering op SCBV verrekenen of de betaling op enige grond opschorten.
- 8.5 Betalingen in contanten of door middel van cheques worden niet geaccepteerd.
- 8.6 Ten aanzien van het Tarievenoverzicht heeft te gelden dat de daar genoemde bedragen jaarlijks worden geïndexeerd en dat het verschuldigde bedrag wordt berekend per het moment dat de VIP Service daadwerkelijk wordt geleverd. Met andere woorden: als op het moment van boeking een tarief geldt, maar op het moment van daadwerkelijke levering van de VIP Service een hoger (inmiddels geïndexeerd) tarief, dan zal dat hogere tarief in rekening worden gebracht. Het tarief wordt echter niet gewijzigd indien een indexering zou leiden tot een lager tarief.

9. Aansprakelijkheid Klant

- 9.1 SCBV sluit elke aansprakelijkheid uit voor beschadiging, diefstal, verlies e.d. van eigendommen van de Klant, Passagiers, leden van Delegaties en gasten alsmede voor letsel dan wel dood van voornoemde personen, tenzij de Klant kan aantonen dat sprake is van opzet of grove schuld van de zijde van SCBV. De Klant, Passagiers, leden van Delegaties en gasten betreden bij afname van de VIP dienst(en) operationeel gebied op 'airside' op eigen risico en zijn gehouden alle aanwijzingen omtrent veiligheid in dat verband van het VIP personeel op te volgen.

9.2 Klant is aansprakelijk voor alle schade die door of ten gevolge van het gebruik van de VIP dienst(en) door Klant, Passagiers, leden van Delegaties of gasten van voornoemde personen wordt veroorzaakt. Schade door Klant, Passagiers, leden van Delegaties of gasten van voornoemde personen veroorzaakt aan het VIP Centre of bij de uitvoering van de VIP Service dient ter plaatse te worden vergoed tenzij, naar het oordeel van SCBV, de Klant voldoende zekerheid kan geven dat de schade op hem kan worden verhaald. Voor de vaststelling van het bedrag van de schade zal een door of namens SCBV opgestelde expertise beslissend zijn. De kosten van deze expertise zijn voor rekening van Klant.

9.3 Huisdieren zijn in het VIP Centre alleen toegestaan in een afgesloten kooi.

9.4 Een tekortkoming kan SCBV niet worden toegerekend indien zij te wijten is aan een van de wil van SCBV onafhankelijke omstandigheid als gevolg waarvan de nakoming van de verplichtingen uit overeenkomst betreffende de VIP dienst(en) redelijkerwijs door de Klant niet meer van SCBV kan worden verlangd (Overmacht). Hieronder worden in ieder geval begrepen werkstakingen, brand, overheidsmaatregelen, bedrijfsstoringen alsmede een tekortkoming in de nakoming door derden.

10. Opschorting en ontbinding

10.1 Indien Klant tekortschiet of SCBV redelijkerwijs mag aan nemen dat Klant tekort zal schieten, heeft SCBV het recht om:

- Zekerheidstelling voor nakoming van de overeenkomst te verlangen
- Al haar verplichtingen jegens Klant op te schorten;
- De overeenkomst(en) met Klant te ontbinden.

11. Food & Beverage

11.1 Bij de VIP Service is basis food & beverage inbegrepen. Meer informatie over het menu kan bij het VIP Centre worden verkregen. Indien Klant meer danwel andere food & beverage wensen heeft, kunnen de mogelijkheden hiertoe met SCBV worden besproken. Tot uiterlijk 24 uur van tevoren is het mogelijk om tegen meerprijs afwijkende food & beverage te bestellen. In beginsel dient deze extra food & beverage te worden afgenomen bij de vaste, in-house, leverancier van het VIP Centre.

12. Discretie, social media, fotografie, film en geluidsopnamen, aanwijzingen personeel

12.1 Klant zal te allen tijde met discretie omgaan met de andere bezoekers van het VIP Centre. Klant is er tevens verantwoordelijk voor dat Passagiers, leden van Delegaties of gasten van voornoemde personen ook discreet zijn. Klant, Passagiers, leden van Delegaties of gasten van voornoemde personen zullen nimmer andere ruimtes dan toegewezen ruimtes betreden en andere gasten openbaren door middel van social media of anderszins.

12.2 Zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van SCBV is het niet toegestaan registratie, d.m.v. foto, film, geluidsopnamen of in iedere andere vorm, te maken in het VIP Centre.

12.3 Klant, Passagiers, leden van Delegaties of gasten van voornoemde personen zullen alle redelijke aanwijzingen van het aanwezige personeel opvolgen en zich onthouden van overlast veroorzakend gedrag.

12.4 Chauffeurs en assisterende medewerkers dienen op aanwijzing van het aanwezige personeel plaats te nemen, met uitzondering van persoonsbeveiligers.

12.5 Bezoekers van het VIP Centre dienen correct gekleed te zijn. De kleding dient bedekt en niet aanstootgevend te zijn.

13. Overige bepalingen

13.1 SCBV behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen. De meest recente Voorwaarden worden gepubliceerd op de website (schiphol.nl/vip).

13.2 Alle schriftelijke mededelingen, sommaties daaronder begrepen, voortvloeiend uit of verband houdend met deze Voorwaarden, dienen te worden gezonden naar:
Schiphol Commercial B.V.
Schiphol VIP Centre
Postbus 7501
1118 ZG Schiphol

14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

14.1 Op alle overeenkomsten betreffende de VIP dienst(en) is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

14.2 Ieder geschil tussen partijen ter zake zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het Arrondissement Amsterdam.