



## ALGEMENE VOORWAARDEN WENS BUSINESS EVENTS B.V.

---

### Artikel 1. Definities

- 1.1. Behoudens en voor zover elders in deze Algemene Voorwaarden (hierna te noemen: "**Voorwaarden**") begrippen met een hoofdletter zijn gedefinieerd, hebben de met een hoofdletter gedefinieerde begrippen de navolgende betekenis:

<b>Annulering</b>	het eenzijdig opzeggen van de Reisovereenkomst door de Reisorganisator of de Hoofdboeker en/of de Reiziger;
<b>Boeking</b>	het boeken van een Reis bij de Reisorganisator;
<b>Catered chalet</b>	een geheel verzorgde privé chalet van Wens Chalets B.V., inclusief ontbijt, diner en (kook)staf;
<b>Hoofdboeker</b>	een rechtspersoon of een natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf die namens een of meerdere Reiziger(s) een Boeking doet of wenst te doen bij de Reisorganisator;
<b>Pakketreis</b>	een pakketreis in de zin van artikel 7:500 sub b van het Burgerlijk Wetboek;
<b>Partijen</b>	de Reisorganisator en de Hoofdboeker, waarbij in een voorkomend geval in enkelvoud van Partij wordt gesproken als het één der Partijen betreft;
<b>Reis</b>	De periode waarin de Reisorganisator de door Partijen overeengekomen Reisdiensten verleend;
<b>Reisbescheiden</b>	de factuur van de reis, de boekingsbevestiging, eventuele tickets en vouchers en eventuele aanvullende informatie die door de Reisorganisator aan de Hoofdboeker en/of Reiziger wordt gezonden tussen de Boeking en de dag van vertrek;
<b>Reisdiensten</b>	de diensten die onderdeel zijn van de Reis, zoals diensten betreffende (i) personenvervoer, (ii) accommodatie of (iii) andere toeristische



	diensten in de zin van artikel 7:500 sub a van het Burgerlijk Wetboek
<b>Reisleider</b>	een medewerker van de Reisorganisator die de Reis begeleidt en/of aanwezig is op locatie tijdens de Reis;
<b>Reisorganisator</b>	de besloten vennootschap Wens Business Events B.V., gevestigd te Baarn en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08162829 en opererend met het BTW nummer NL818351639B01, die uitsluitend Reizen organiseert voor bedrijven;
<b>Reisovereenkomst</b>	de tussen de Reisorganisator en de Hoofdboeker gesloten overeenkomst welke tot stand komt op het moment dat de Reisorganisator de Boeking schriftelijk heeft bevestigd;
<b>Reiziger</b>	de persoon dan wel personen aan wie op grond van de met de Reisorganisator en de Hoofdboeker gesloten Reisovereenkomst een (of meer) Reisdienst(en) gedurende de Reis word(t)(en) verleend;
<b>Voucher</b>	een document die recht geeft op de in het document opgenomen Reisdienst(en) of die een bepaalde waarde vertegenwoordigt die kan worden ingezet voor een Reisdienst bij de Reisorganisator.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

- 2.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Reisorganisator aangeboden of met de Reisorganisator gesloten Reisovereenkomsten en vormen een onlosmakelijk onderdeel daarvan.
- 2.2. Indien een Pakkettreis bij de Reisorganisator is geboekt, kan de Reiziger aanspraak maken op alle rechten welke voor pakketreizen gelden. Ingeval de Hoofdboeker ten behoeve van de Reiziger een pakketreis heeft geboekt, dienen deze Voorwaarden als aanvulling op de wettelijke bepalingen die van toepassing zijn op pakketreizen.
- 2.3. De toepasselijkheid van enige van deze Voorwaarden afwijkende algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van de Reiziger, onder welke benaming dan ook, is uitdrukkelijk uitgesloten



- 2.4. De Reisorganisator is te allen tijden bevoegd om bepalingen van deze Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Zodra de gewijzigde Voorwaarden aan de Hoofdboeker bekend zijn gemaakt, gelden deze tussen de Reisorganisator en de Reiziger.
- 2.5. Het bepaalde in deze Voorwaarden doet niet af aan de rechten die de Reisorganisator op grond van de wet heeft.

### **Artikel 3. Totstandkoming en inhoud overeenkomst**

- 3.1. De Reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod van de Reisorganisator. De dag van ontvangst van de door de Hoofdboeker verrichte boeking en de daaropvolgende boekingsbevestiging, geldt als de dag van totstandkoming van de Reisovereenkomst. De boekingsbevestiging bevat te allen tijde de bedrijfsnaam van de Hoofdboeker. In geval van telefonische aanmelding geldt de dag waarop de persoonsgegevens worden doorgegeven als de dag van totstandkoming van de Reisovereenkomst.
- 3.2. Het aanbod van de Reisorganisator is vrijblijvend. Het aanbod kan in voorkomende gevallen worden herroepen bij aanvaarding of onmiddellijk daarna.
- 3.3. De inhoud van het reisaanbod wordt bepaald door de gegevens zoals die gepubliceerd zijn op internet of in andere publicaties van reisaanbiedingen van de Reisorganisator. Kennelijke fouten of vergissingen binden de Reisorganisator niet. De Reisorganisator kan niet worden gehouden aan de inhoud van voorlichtingsmateriaal dat is uitgegeven onder de verantwoordelijkheid van derden.
- 3.4. Alleen bij wijze van uitzondering is het mogelijk om af te wijken van de gepubliceerde reisaanbiedingen. In dat geval zullen de extra communicatiekosten en bijkomende boekingskosten in rekening worden gebracht. Bedoelde afwijkingen maken pas deel uit van de Reisovereenkomst nadat deze schriftelijk door de Reisorganisator zijn bevestigd.
- 3.5. De Hoofdboeker is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen, inclusief maar niet beperkt tot de financiële verplichtingen, die voortvloeien uit de Reisovereenkomst. De Reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk.

- 3.6. De Hoofdboeker is verplicht alle relevante persoonlijke omstandigheden van de Reiziger, die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Reisovereenkomst (zoals bijvoorbeeld leeftijd, handicap etc.), bij de aanmelding kenbaar te maken en aan te leveren.
- 3.7. Indien de Hoofdboeker bij de totstandkoming van de Reisovereenkomst bepaalde voorkeuren kenbaar maakt met betrekking tot de Reisorganisator te leveren dienst, bijvoorbeeld voorkeur voor een bepaalde zitplaats in een vliegtuig, de ligging van een hotelkamer etc., zal met de opgegeven voorkeur zoveel mogelijk rekening worden gehouden. Hieraan kunnen echter, ondanks eventuele vermelding op Reisbescheiden geen rechten worden ontleend.

#### **Artikel 4. Betaling**

- 4.1. De betaling dient te allen tijde te geschieden vanaf de zakelijke bankrekening van de Hoofdboeker.
- 4.2. Na het tot stand komen van de Reisovereenkomst dient een aanbetaling van 25% van de reissom (met een minimum van €150,- per reiziger) binnen 14 dagen te worden voldaan. Tegelijkertijd met de aanbetaling dienen, voor zover van toepassing, de kosten van geboekt vervoer en de verschuldigde premie voor de annuleringskostenverzekering volledig te worden voldaan. Tevens worden er eenmalig € 35,- administratiekosten per groepsreservering in rekening gebracht en een bijdrage van 0,44% van de reissom per Reiziger voor deelname aan het VZR-garant garantiefonds.
- 4.3. Voor de tweede termijn van het Catered chalet product geldt dat 16 weken voor vertrek de volledige reissom voldaan dient te worden. Voor de tweede termijn van alle overige accommodaties geldt dat 12 weken voor vertrek 100% van de reissom dient te worden voldaan.
- 4.4. De derde betalingstermijn omvat de volledige reissom inclusief bijgeboekte services. Hiervoor geldt dat uiterlijk 31 dagen voor vertrek deze kosten voldaan te zijn. Voor aanvang van de reis zijn te allen tijde alle kosten voldaan.
- 4.5. Last minute bijgeboekte services dienen te allen tijde voor aanvang van de reis te zijn voldaan.
- 4.6. Indien afwijkende betalingsvoorwaarden gelden, zullen deze vermeld staan in de Reisovereenkomst. In dat geval zullen de afwijkende betalingsvoorwaarden van toepassing zijn.
- 4.7. Niet-tijdige betaling kan leiden tot onmiddellijke opzegging van de Reisovereenkomst. Bij het uitblijven van de volledige betaling van de

Reissom binnen de gestelde termijn is de Reisorganisator bevoegd om de algehele boeking als door de Hoofdboeker geannuleerd te beschouwen. De annuleringsvoorwaarden zijn van toepassing en het reeds betaalde gedeelte van de Reissom zal worden verrekend met de annuleringskosten.

- 4.8. Indien de Reizigers individueel betalen en een of meerdere Reiziger(s) niet tijdig of niet volledig betaalt, is de Hoofdboeker in verzuim. De Reisorganisator zal de Hoofdboeker in de gelegenheid stellen om de niet verrichte betalingen per ommegaande, doch uiterlijk binnen vijf dagen na kennisgeving van de niet volledige betaling, te verrichten. Bij uitblijven van de volledige betaling van de Reissom binnen de gestelde termijn is het bepaalde in artikel 4.7 onverkort van toepassing.
- 4.9. Indien de Reiziger in gebreke blijft om de geldelijke verplichtingen te voldoen, is de Hoofdboeker direct zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. De Hoofdboeker is de wettelijke (handels)rente verschuldigd vanaf het moment dan hij in verzuim is, tot het moment van algehele voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 4.10. Alle kosten die de Reisorganisator als gevolg van het niet nakomen van verplichtingen aan de zijde van de Reiziger maakt, komen voor rekening van de Hoofdboeker, welke kosten minimaal 15% van het gevorderde bedragen, met een minimum van € 45,-.
- 4.11. Afwijkingen op bovenstaande betalingscondities kunnen voorkomen bij gebruikmaking van vouchers. De bepalingen omtrent vouchers zijn opgenomen in artikel 18 van deze Voorwaarden.

## **Artikel 5. Reissom**

- 5.1. De gepubliceerde reissommen gelden per Reiziger, tenzij anders is vermeld, en omvatten alleen de diensten en voorzieningen zoals deze in de publicaties van de Reisorganisator zijn omschreven.
- 5.2. De hoogte van de gepubliceerde reissommen is gebaseerd op prijzen, geldkoersen, energieprijzen, vervoerskosten, heffingen en belastingen. De Reisorganisator behoudt zich het recht voor om, ook met betrekking tot reeds aangegane Reisovereenkomsten, tot twintig dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de hiervoor genoemde prijzen. Bij een verhoging van de reissom zal de Reisorganisator steeds aangeven op welke wijze deze verhoging is berekend.
- 5.3. Indien de prijsverhoging 8% of minder van de reissom bedraagt, kan de Hoofdboeker de prijsverhoging niet afwijzen. Slechts indien de prijsverhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt én de Reis een

Pakketreis betreft, kan de Hoofdboeker de Reisovereenkomst kosteloos annuleren en wordt de reissom gerestitueerd. In de gevallen waarin de Reis geen Pakketreis betreft, behoudt de Reisorganisator zich het recht voor om ook een prijsverhoging van meer dan 8% eenzijdig in de reissom door te voeren.

- 5.4. De Hoofdboeker moet – op straffe van verval van het recht tot afwijzing – binnen zeven dagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging gebruikmaken van dit recht. Ingeval van een Pakketreis heeft de Hoofdboeker alsdan recht op restitutie van de reeds betaalde gelden.
- 5.5. Indien de Hoofdboeker de prijsverhoging van 8% of meer afwijst én de Reis betreft geen Pakketreis, is de Reisorganisator bevoegd om de Reisovereenkomst op te zeggen. De annuleringskosten als bedoeld in artikel 9 van deze Voorwaarden zijn van toepassing.

#### **Artikel 6. Reisduur en reisprogramma**

- 6.1. De in de Boekingsbevestiging van de Reisorganisator vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst, ongeacht het tijdstip, als hele dagen worden geteld. Het tijdstip van vertrek en aankomst wordt bepaald aan de hand van hetgeen in de Reisbescheiden daaromtrent is bepaald. Dit laatste geldt ook wanneer de reële vertrek of aankomsttijden door incidentele of structurele wijzigingen in de dienstregelingen of vluchtschema's hiervan afwijken.
- 6.2. De Reis eindigt altijd op de vertrek dag om 10:00 uur, tenzij anders is overeengekomen.
- 6.3. Incidentele of structurele wijzigingen in de dienstregelingen en vluchtschema's van vervoerders kunnen van invloed zijn op de reisduur. Behoudens aanspraken op de eventueel door de Reiziger afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering, heeft de Reiziger geen recht op restitutie van een deel van de reissom indien de tijdstippen van vertrek ten gevolge van genoemde wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijke tijdstip. De Reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van vertraging. Indien tijdens de reis blijkt dat ten gevolge van deze veranderingen de reisduur wordt verlengd, komen de kosten voor extra logies voor rekening van de reisorganisator.

#### **Artikel 7. Bagage, Reisbescheiden en reisdocumenten**

- 7.1. De Reiziger dient bij het vertrek en tijdens de Reis in bezit te zijn van alle vereiste en geldige reisdocumenten.



- 7.2. De Reisorganisator is niet aansprakelijk in geval de Reiziger niet aan de Reis, of onderdelen daarvan, kan deelnemen ten gevolge van tekortkomingen in zijn reisdocumenten.
- 7.3. Tenzij anders is overeengekomen worden de Reisbescheiden zeven dagen voor vertrek aan de Reiziger digitaal toegezonden. De Reiziger die niet tijdig de noodzakelijke Reisbescheiden heeft ontvangen, is verplicht dit uiterlijk vijf dagen voor vertrek aan de Reisorganisator te melden.
- 7.4. De Reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, Reisbescheiden en reisdocumenten.

#### **Artikel 8. Wijzigingen door de Reiziger**

- 8.1. De Reiziger kan verzoeken de Reisovereenkomst te wijzigen. Indien het verzoek tot wijziging niet het karakter van een annulering heeft en indien de bij de reisuitleiding betrokken dienstverleners het verzoek inwilligen kan tot 28 dagen voor vertrek de wijziging worden aangebracht.
- 8.2. De wijzigingskosten bedragen € 25,- per wijziging, vermeerderd met eventuele extra communicatiekosten. Voor bijboekingen worden geen administratie-/ reserveringskosten in rekening gebracht.

#### **Artikel 9. Annulering door Reiziger**

- 9.1. De Reiziger kan de Reisovereenkomst te allen tijde voor aanvang van de Reis annuleren. Annulering dient schriftelijk te geschieden. De datum waarop de schriftelijke Annulering door de Reisorganisator wordt ontvangen, geldt als moment van Annulering. Bij ontvangst na 17:00 uur of in het weekend wordt de volgende werkdag gezien als de datum van ontvangst.
- 9.2. Bij Annulering door de Reiziger geldt naast de gebruikelijke kosten van geboekt vervoer plus afgesloten verzekeringen de volgende vaste staffel aan annuleringskosten:
- tot 12 weken vóór de dag van vertrek 25% van de reissom (ergo: het aanbetalingsbedrag);
  - vanaf 12 weken tot en met 31 dagen vóór de dag van vertrek 50% van de reissom;
  - vanaf 31 dagen vóór de dag van vertrek 100% van de reissom.
- 9.3. Bij Annulering door de Reiziger van een Catered chalet geldt naast de gebruikelijke kosten van geboekt vervoer plus afgesloten verzekeringen de volgende vaste staffel aan annuleringskosten:

- tot 16 weken vóór de dag van vertrek 25% van de reissom (ergo: het aanbetalingsbedrag);
  - vanaf 16 weken tot en met 31 dagen vóór de dag van vertrek 90% van de reissom;
  - vanaf 30 dagen vóór de dag van vertrek 100% van de reissom.
- 9.4. Bij gebruikmaking van vouchers zijn afwijkende annuleringsvoorwaarden van toepassing. De bepalingen omtrent vouchers zijn opgenomen in artikel 18 van deze Voorwaarden.
- 9.5. Voor eventuele door de Reiziger gereserveerde vliegtickets bij de Reisorganisator, kunnen de voorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij bij de Reisorganisator worden opgevraagd.

#### **Artikel 10. Annulering gehuurde materialen en skipas**

- 10.1. De Reiziger is gerechtigd om het gehuurde ski- en/of snowboardmateriaal en/of de geboekte skipas te annuleren. De Annulering dient schriftelijk te geschieden. De datum waarop de schriftelijke Annulering door de Reisorganisator wordt ontvangen, geldt als het moment van opzegging. Bij ontvangst na 17:00 uur of in het weekend wordt de volgende werkdag gezien als de datum van ontvangst.
- 10.2. Bij Annulering door de Reiziger geldt de volgende vaste staffel aan annuleringskosten:
- tot 14 dagen vóór de dag van vertrek 15% van de totale huursom van het gehuurde ski- en/of snowboardmateriaal en/of 15% van de totale koopsom van de skipas;
  - vanaf 14 dagen vóór de dag van vertrek 100% van de totale huursom van het gehuurde ski- en/of snowboardmateriaal en/of 15% van de totale koopsom van de skipas.
- 10.3. De Reisorganisator zal na kennisgeving van de Annulering een annuleringsnota opmaken met inachtneming van het bepaalde in onderhavig artikel. De door de Reiziger reeds verrichte betalingen worden verrekend met de aan de Reisorganisator eventueel verschuldigde annuleringskosten.





## **Artikel 11. Annuleringsverzekering en indeplaatsstelling**

- 11.1. De annuleringskosten als bedoeld in artikel 9 en 10 van deze Voorwaarden kunnen worden afgedekt middels het afsluiten van een (allrisk)annuleringsverzekering. Alle genoemde kosten in deze Voorwaarden zijn exclusief de kosten voor de afgesloten annuleringsverzekering.
- 11.2. Een Reiziger die verhinderd is om aan de Reis deel te nemen en die geen aanspraak kan maken op vergoeding van annuleringskosten van een annuleringsverzekering, kan zijn plaats overdragen aan een andere persoon indien (i) de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners zich niet verzetten tegen de indeplaatsstelling, (ii) de andere persoon voldoet aan alle aan de Reisovereenkomst verbonden voorwaarden, (iii) de andere persoon een schriftelijke verklaring afgeeft dat hij kennis heeft genomen van het reisprogramma, de door de Reisorganisator verstrekte informatie en de Voorwaarden en (iii) het verzoek uiterlijke zeven dagen vóór de dag van vertrek wordt ingediend.
- 11.3. De Reiziger en de voor de Reiziger indeplaatsgestelde zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de Reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoeding, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit of verband houdt met de indeplaatsstelling, waaronder maar niet beperkt tot wijzigingskosten.

## **Artikel 12. Wijzigingen door Reisorganisator**

- 12.1. De Reisorganisator heeft het recht om voor aanvang van de Reis de Reisovereenkomst eenzijdig te wijzigen voor zover het niet-ingrijpende wijzigingen betreft, waaronder al hetgeen wordt verstaan wat niet onder een ingrijpende wijziging valt in de zin van artikel 7:502 lid 1 sub a van het Burgerlijk Wetboek. De Reisorganisator is verplicht om de eventuele nadelige gevolgen voor de Reiziger zoveel mogelijk te beperken.
- 12.2. Indien noodzakelijk kan de Reisorganisator de voornaamste kenmerken van de Reisovereenkomst voor aanvang van de Reis ingrijpend wijzigen. Onder de voornaamste kenmerken wordt al hetgeen verstaan als bedoeld in artikel 7:502 lid 1 sub a van het Burgerlijk Wetboek. De Reisorganisator is in dat geval verplicht om de Hoofdboeker alternatieven aan te bieden die zoveel mogelijk het karakter van de Reis in stand laten. Eventuele nieuwe afspraken tussen de Reisorganisator en de Hoofdboeker zullen worden beschouwd als onderdeel van de oorspronkelijke Reisovereenkomst. De Hoofdboeker dient de Reisorganisator binnen zeven dagen schriftelijk kenbaar te maken of hij

de voorgestelde wijziging aanvaardt of de Reisovereenkomst beëindigt zonder een beëindigingsvergoeding verschuldigd te zijn. Indien de Reiziger zijn besluit niet binnen de termijn kenbaar maakt, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

- 12.3. Indien de Reisorganisator genoodzaakt is om een ingrijpende wijziging door te voeren na vertrek van de Reiziger, zal de Reisorganisator ervoor zorgen dat er passende alternatieve maatregelen worden getroffen met het oog op continuering van de Reis. In geval het voor de Reisorganisator onmogelijk is om een dergelijke regeling te treffen, of in geval de Reiziger om deugdelijke redenen de alternatieve regeling niet accepteert, zal de Reisorganisator ervoor zorgdragen dat de Reiziger terugkeert naar de plaats van vertrek, dan wel naar een andere overeengekomen plaats van terugkeer.
- 12.4. Ingeval van een (ingrijpende) wijziging is de Reisorganisator niet gehouden tot enige betaling van schadevergoeding aan de Reiziger.

### **Artikel 13. Annulering door Reisorganisator**

- 13.1. De Reisorganisator heeft het recht de Reisovereenkomst met onmiddellijke ingang te annuleren, indien het aantal Reizigers kleiner is dan het vereiste minimumaantal. De Reiziger heeft geen recht op schadeloosstelling.
- 13.2. De Reisorganisator kan de Reisovereenkomst annuleren wegens gewichtige omstandigheden, die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de Reisorganisator aan de Reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd. De Reiziger heeft in dat geval recht op een alternatieve reis van gelijk niveau, dan wel op een tegoed van (het reeds betaalde gedeelte) van de Reissom of een evenredig deel daarvan als de Reis reeds ten dele is genoten.
- 13.3. De Reisorganisator heeft het recht de Reisovereenkomst op te zeggen zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade in geval er zijnerzijds omstandigheden rijzen die een beroep op overmacht zouden rechtvaardigen.

### **Artikel 14. Aansprakelijkheid reisorganisator**

- 14.1. De Reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade die de Reiziger lijdt als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de uit de Reisovereenkomst voortvloeiende verbintenissen indien (i) de tekortkoming toerekenbaar is aan de Reiziger, (ii) de tekortkoming toerekenbaar is aan derden die niet direct bij de uitvoering van de



Reisovereenkomst betrokken zijn en (iii) de tekortkoming het gevolg is van overmacht.

- 14.2. De Reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade van de Reiziger die is gedekt door verzekering, zoals zorg, - reis- of annuleringsverzekeringen. Tevens is de Reisorganisator niet aansprakelijk voor kosten die voortkomen uit (in)reisbeperking waar de Reiziger voor aanvang van de Reis kennis van had kunnen nemen.
- 14.3. De Reisorganisator is voor de schade die voortvloeit uit zijn eigen handelen of nalaten slechts aansprakelijk indien dit te wijten is aan zijn eigen grove schuld of opzet.
- 14.4. De aansprakelijkheid van de Reisorganisator is in alle gevallen beperkt c.q. uitgesloten in overeenstemming met de ter zake geldende wettelijke regels en is steeds beperkt tot een bedrag ter grootte van driemaal de overeengekomen Reissom. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de Reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de Reisorganisator, de betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel.

#### **Artikel 15. Overmacht**

- 15.1. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan: alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop de Reisorganisator geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de Reisorganisator niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen (niet-uitputtend): elk van buitenaf komend onheil waaronder maar niet beperkt tot een epidemie/pandemie en alle daaruit voortvloeiende gevolgen; werkstakingen in het bedrijf van door de Reisorganisator ingeschakelde derden, onvoorziene (reis)vertraging, brand, alle mogelijke overheidsmaatregelen, waaronder maar niet beperkt tot allerlei noodmaatregelen ter voorkoming van crisis in de breedste zin des woords, computer- /bedrijfsstoringen bij de Reisorganisator en/of de door de Reisorganisator ingeschakelde derden, alsmede de ondeugdelijke of de niet tijdige nakoming door deze derden waardoor de Reisorganisator haar verplichtingen jegens opdrachtgever niet (meer) naar behoren kan nakomen.

#### **Artikel 16. Covid-Geld-terug-garantie**

- 16.1. De Hoofdboeker kan bij de Reisorganisator een garantieregeling afsluiten. Deze garantieregeling houdt in dat de Hoofdboeker het reeds



betaalde gedeelte van de reissom dan wel de volledige reissom gerestitueerd krijgt indien de Reis wordt beperkt als gevolg van de ingevoerde maatregelen van een (covid-19) pandemie.

- 16.2. De voorwaarden van de garantieregeling van de Reisorganisator zijn te raadplegen via de volgende [link](#).

### **Artikel 17. Verplichtingen van de Reiziger**

- 17.1. De Reiziger is verplicht alle aanwijzingen ter bevordering van een goede uitvoering van de Reis van de Reisorganisator c.q. Reisleider op te volgen. De Reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door niet nakoming van deze verplichting.
- 17.2. Indien de Reiziger zodanige hinder of last veroorzaakt dat daardoor de uitvoering van de Reis in sterke mate wordt bemoeilijkt, kan hij door de Reisorganisator c.q. de Reisleider van verdere deelname van de Reis worden uitgesloten. De Reiziger heeft in een dergelijk geval geen recht op restitutie van gelden. Indien en voor zover de gevolgen van de hinder en de last aan de Reiziger kunnen worden toegerekend zullen alle daaruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening komen.
- 17.3. De Reiziger erkent dat de Reis in zekere mate een persoonlijk risico met zich meebrengt en accepteert de persoonlijke risico's welke aan de reis verbonden zijn. De Reiziger vrijwaart de Reisorganisator voor iedere aansprakelijkheid welke voortvloeit uit overlijden, persoonlijk letsel, ziekte of vertraging van de Reiziger, verlies of schade van eigendommen van de Reiziger tijdens de Reis, op welke manier deze situaties ook worden veroorzaakt.
- 17.4. De Reiziger dient uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek het exacte tijdstip van vertrek te verifiëren bij de Reisorganisator.
- 17.5. De Reiziger is verplicht een volledige dekking verschaffende verzekering af te sluiten voor risico's die worden gedekt door de gangbare c.q. gebruikelijke reisongevallen- en/of bagageverzekeringen. De Reiziger dient de Reisorganisator te vrijwaren voor de consequenties en schade die het gevolg zijn van het feit dat de Reiziger geen adequate reisongevallen- en/ of bagageverzekering heeft gesloten.

### **Artikel 18. Waarborg**

- 18.1. Als zekerheid voor het voldoen van eventuele kosten die voortvloeien uit de door de Reiziger aangerichte schade of onregelmatigheden gedurende de Reis en/of overige extra kosten, welke voor rekeningen van Hoofdboeker dienen te komen, wordt op de eindfactuur een

waarborgsom in rekening gebracht. De Hoofdboeker dient uiterlijk vóór de dag van vertrek de op de Reisovereenkomst vermelde waarborgsom te voldoen.

- 18.2. De waarborg betreft € 50,- per reiziger met een maximum van € 2.500,- per Reis, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 18.3. Indien er geen schade of onregelmatigheden worden geconstateerd en/of de Reisorganisator geen extra kosten ten behoeve van de Reiziger heeft gemaakt, zal de waarborgsom aan de Hoofdboeker worden gerestitueerd.
- 18.4. Indien er schade of onregelmatigheden worden geconstateerd en/of de Reisorganisator extra kosten ten behoeve van de Reiziger heeft gemaakt, zal de Reisorganisator de kosten die voortvloeien uit de door de Reiziger aangerichte schade of onregelmatigheden en/of de overige kosten verrekenen met de waarborgsom. Indien de waarborgsom niet voldoende is om de schade en/of de kosten te dekken, behoudt de Reisorganisator zich het recht voor om de Hoofdboeker voor de niet gedekte schade en/of kosten aan te spreken.
- 18.5. Bij individuele betalingen geldt dat de kosten die voortvloeien uit de door een Reiziger aangerichte schade of onregelmatigheden gedurende Reis en/of overige extra kosten op de Hoofdboeker kunnen worden verhaald. De Hoofdboeker dient het bedrag binnen 14 dagen na dagtekening van de schriftelijke kennisgeving aan de Reisorganisator te voldoen.

#### **Artikel 19. Vouchers**

- 19.1. De door de Reisorganisatie uitgegeven Vouchers hebben een geldigheidsduur van 12 maanden na uitgiftedatum.
- 19.2. Indien de Reiziger gebruik maakt van vouchers dient de Reiziger – in afwijking van het bepaalde in artikel 9 en 10 van deze Voorwaarden – 50% van de Reissom als aanbetaling te voldoen. Tegelijkertijd met de aanbetaling dienen, voor zover van toepassing, de kosten van geboekt vervoer en de verschuldigde premie voor de annuleringskostenverzekering volledig te worden voldaan. Tevens worden er eenmalig € 30,- administratiekosten per groepsreservering in rekening gebracht en een bijdrage van 0,044% van de reissom per Reiziger voor deelname aan het VZR-garantiefonds.
- 19.3. Uiterlijk 16 weken vóór de dag van vertrek dient de resterende 50% van de Reissom worden voldaan.



- 19.4. Indien vanaf 16 weken vóór de dag van vertrek aanpassingen zijn, die de Reissom verhogen, dienen deze uiterlijk 31 dagen voor vertrek te zijn voldaan.
- 19.5. Bij annulering door de Reiziger na inwisseling van een voucher geldt de volgende vaste staffel aan annuleringskosten:
- tot 16 weken vóór de dag van vertrek 90% van de reissom;
  - binnen 16 weken vóór de dag van vertrek 100% van de reissom.
- 19.6. Indien de Reiziger bij annulering een bedrag tegoed heeft, zal het tegoed opnieuw worden aangeboden in de vorm van een voucher.
- 19.7. De Reisorganisator en de Reiziger kunnen bij uitgifte van vouchers afwijkende of aanvullende afspraken met betrekking tot het inzetten van de vouchers overeenkomen.

#### **Artikel 20. Reisverzekering**

- 20.1. Indien de Reiziger via de Reisorganisator een reis- en/of annuleringsverzekering heeft afgesloten bij een verzekeringsmaatschappij, zijn op de desbetreffende verzekeringsovereenkomst de algemene voorwaarden van de verzekeringsmaatschappij van toepassing. De Reisorganisator treedt in die gevallen slechts op als bemiddelaar tussen de Reiziger en de verzekeraar. De Reisorganisator wordt derhalve geen partij bij de verzekeringsovereenkomst.

#### **Artikel 21. Privacy**

- 21.1. De Reisorganisator verwerkt in het kader van de Reisovereenkomst persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna te noemen: "AVG") van de Reiziger. De Reisorganisator is ter zake van deze verwerking aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke of verwerker in de zin van de AVG.
- 21.2. De persoonsgegevens van de Reiziger zullen worden verwerkt conform het Privacybeleid van de Reisorganisator, alsook de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 21.3. Het Privacybeleid van de Reisorganisator is te raadplegen via de volgende [link](#).



## **Artikel 22. Klachten**

- 22.1. Eventuele klachten die het niveau van een enkele op- of aanmerking overschrijden, dienen op de plaats van bestemming en/of op de plaats waar de klacht ontstond, zo spoedig mogelijk schriftelijk gemeld te worden bij de Reisleader c.q. plaatselijke vertegenwoordiger en indien van toepassing, voor zover mogelijk bij de betrokken dienstverlener, die terstond moet streven naar een passende oplossing. Als indiening van een klacht niet mogelijk is wegens het ontbreken van een Reisleader c.q. plaatselijke vertegenwoordiger, dient de Reiziger onverwijld contact op te nemen met de Reisorganisator.
- 22.2. Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, moet de Reiziger uiterlijk binnen 14 dagen na terugkeer in Nederland de klacht schriftelijk en met redenen omkleed, indienen bij de Reisorganisator. In geval de Reis geen doorgang heeft kunnen vinden, gaat de termijn van twee weken in bij kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, uiterlijk op de dag van de oorspronkelijke vertrekdatum.
- 22.3. Het niet tijdig indienen van de klacht als bedoeld in artikel 22.2 opgenomen termijnen leidt tot verval van recht op restitutie of prijsverlaging van de reissom c.q. recht op schadevergoeding.
- 22.4. Klachten die na terugkomst niet tijdig zijn ontvangen worden niet in behandeling genomen, tenzij dit in de omstandigheden van het geval niet redelijk is.

## **Artikel 23. Overige bepalingen**

- 23.1. Mocht enige bepaling van deze Voorwaarden naar het oordeel van de rechter niet van toepassing of ongeldig zijn, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd. De overige bepalingen uit deze Voorwaarden blijven dan onverkort van kracht. Partijen zullen alsdan in overleg treden om de betreffende niet toepasselijke of ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de eerdere bepaling in acht zal worden genomen.
- 23.2. In geval van strijdigheid tussen enige bepaling uit de Reisovereenkomst en deze Voorwaarden prevaleert het bepaalde in de Reisovereenkomst boven het bepaalde in deze Voorwaarden tenzij in de Reisovereenkomst ten nadele van de Reisorganisator van de Voorwaarden wordt afgeweken.



- 23.3. Eventuele en evidente fouten, vergissingen, indicatieprijzen op de website en in de prijzentabel of op andere kennisgevingen binden de Reisorganisator niet.
- 23.4. De Reisorganisator is verbonden aan verschillende dienstverleners. De door de dienstverleners gehanteerde voorwaarden kunnen afwijken van onderhavige Voorwaarden, zoals annuleringsvoorwaarden en mogelijkheid tot het doorvoeren van wijzigingen etc. Ingeval van verschillende dienstverleners kunnen de voorwaarden van de betreffende dienstverleners bij de Reisorganisator worden opgevraagd.
- 23.5. Indien van toepassing, zal de Reisorganisator de Reiziger tijdig op de hoogte stellen met vermelding van de afwijkende voorwaarden.

#### **Artikel 24. Toepasselijk recht en geschilbeslechting**

- 24.1. Op de Reisovereenkomst en alle opdrachten en dienstverlening die daaruit voortvloeien of daarmee verbandhouden alsmede op deze Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 24.2. Alle geschillen, waaronder geschillen die slechts door één van de Partijen als zodanig wordt beschouwd, die mochten ontstaan naar aanleiding van en in verband met de Reisovereenkomst, daaruit voortvloeiende opdrachten en dienstverlening en/of deze Voorwaarden, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, locatie Amersfoort.

Deze Voorwaarden treden in werking op 1 juni 2022.