

ARTIKEL 1 INLEIDENDE BEPALING.

Artikel 1, lid 1

In deze Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Algemene voorwaarden Diogenes Reizen; algemene voorwaarden voor groepsreizen, incentives en/of het aanschaffen van toegangsbewijzen ten behoeve van het bezoeken van alle soorten (eendaagse en meerdaagse) culturele, sport- en andersoortige evenementen, zoals bijvoorbeeld muziekenvenementen.
- b. Reorganisator: Viabus GmbH Switzerland, handelend onder meer - maar voor deze voorwaarden enkel - onder de naam Diogenes Reizen. Onder reorganisator wordt voor deze Voorwaarden eveneens reisbemiddelaar en/of de enkele verkoper van toegangsbewijzen voor evenementen verstaan.
- c. Reisovereenkomst; de overeenkomst waarbij de reorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van (een) door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis(-zen) die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat(ten) alsmede tenminste twee van de volgende diensten:
 - vervoer;
 - verblijf;
 - een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt, waaronder één of meerdere toegangsbewijzen voor één of meerdere evenementen of dagen waarop het evenement georganiseerd wordt;
- c. Reissom: Het totaal factuurbedrag van de reis inclusief niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische diensten, die een significant deel van de reis uitmaakt, waaronder één of meerdere toegangsbewijzen voor één of meerdere evenementen of dagen waarop het evenement georganiseerd wordt;
- e. Opdrachtgever: de wederpartij van de reorganisator (zijnde opdrachtgever/aanmelder/hoofdboekter).
- f. Reiziger; degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard; of degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze Voorwaarden, de rechtsverhouding tot de reorganisator is overgedragen. Daar waar sprake is van een enkele boeking door een consument op persoonlijke titel kan voor opdrachtgever ook reiziger en andersom worden gelezen. De overeenkomst is daarmee op persoonlijke titel gesloten. Voor deze Voorwaarden is de reiziger ook degene die enkel een toegangsbewijs aanschaf voor het bezoeken van een evenement zonder dat daar een reis aan is gekoppeld. In dat geval is geen sprake van een reisovereenkomst en zijn de daarop geldende dwingende wettelijke bepalingen dan ook niet van toepassing.
- g. Werkdagen; de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.
- h. Kantooruren; maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.30 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.
- i. Aanbieding of aanbod; het door de reorganisator gedane schriftelijke aanbod tot het verschaffen van (een) door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis(-zen).

Artikel 1, lid 2

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle verbintenissen, hetzij uit overeenkomst, hetzij uit de wet, tussen Diogenes Reizen, hierna te noemen de reorganisator enerzijds en de opdrachtgever, reiziger en/of derden anderzijds. Aanvullend zijn de ANVR Reizigersvoorwaarden van toepassing. Daar waar deze conflicteren met deze onderhavige Voorwaarden zijn deze Voorwaarden van toepassing.
2. Deze Voorwaarden strekken mede ten behoeve van medewerkers van de reorganisator.
3. De toepasselijkheid van de door de opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Op overeenkomsten met de bij de uitvoering van

de reisovereenkomst betrokken dienstverleners (zoals bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij) zijn van toepassing de door hen gebruikte algemene voorwaarden. Daarin kunnen aansprakelijkheid beperkende bedingen zijn opgenomen zoals bijvoorbeeld dat toegangsbewijzen bij annulering van een evenement niet of niet volledig worden vergoed of dat schade voor vertraging of annulering van een evenement of vlucht niet of niet volledig wordt vergoed. De reorganisator zal deze voorwaarden op eerste verzoek van de opdrachtgever of de reiziger kosteloos ter beschikking stellen. De reorganisator kan dezelfde verwerpen inroepen tegen vorderingen van de opdrachtgever als betrokken dienstverleners dat zouden kunnen indien zij direct met opdrachtgever hadden gecontracteerd.

ARTIKEL 2 TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST.

Artikel 2, lid 1

De overeenkomst komt tot stand doordat opdrachtgever een boeking plaatst, dan wel digitaal of middels een telefonische boeking. In het geval opdrachtgever geen natuurlijke persoon is, dient de boeking te worden gedaan door een daartoe bevoegde functionaris van de opdrachtgever.

Artikel 2, lid 2

Het aanbod van de reorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk te geschieden.

Artikel 2, lid 3

De omvang en de aard van de door de reorganisator te verrichten diensten worden uitsluitend bepaald door het door de reorganisator schriftelijk of langs elektronische weg uitgebrachte en door de opdrachtgever geaccepteerde aanbod. Eventuele wijzigingen behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de reorganisator.

Artikel 2, lid 4

De op de uiteindelijke reisovereenkomst vermelde prijzen zijn leidend. Zij gelden, zoals gespecificeerd, per persoon of per groep en alsmede voor zover van toepassing, bij een minimale deelname. De prijzen zijn afhankelijk van vraag en aanbod en kunnen fluctueren waardoor aanbiedingen per dag anders kunnen zijn. Last-minute aanbiedingen en het seizoen kunnen mede van invloed zijn op de prijs.

Artikel 2, lid 5

Onverminderd het bepaalde in artikel 9 lid 3 heeft de reorganisator het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de aanbieding. De artikelen 10 en 12 zijn dan niet van toepassing.

Artikel 2, lid 6

De opdrachtgever verstrekt voor of bij het sluiten van de overeenkomst of zo spoedig mogelijk daarna, alle gegevens betreffende hemzelf en de andere reiziger(s) die nodig of van belang kunnen zijn voor het sluiten of de goede uitvoering van de reisovereenkomst. Indien hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reorganisator van (verdere) deelname van de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

Artikel 2, lid 7

De opdrachtgever is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voor hem en voor de reiziger(s) uit de overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reorganisator anderzijds verloopt uitsluitend via de opdrachtgever. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

Artikel 2, lid 8

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden de reorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die - vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger - op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

Artikel 2, lid 9

Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reorganisator aangeboden reis worden verlangd (medische essenties).

De reorganisator zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reorganisator. De reorganisator heeft in dat geval het recht de extra kosten in rekening te brengen.

Artikel 2, lid 10

Indien, bij reizen waarbij vervoer is inbegrepen, de reis- en verblijfsduur in de publicatie is vermeld in dagen, worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen meegeteld. Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 2, lid 11

De reorganisator draagt geen aansprakelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

Artikel 2, lid 12

De voorlichting over de reis aan de reizigers wordt verzorgd door de opdrachtgever, doch slechts na voorafgaand overleg met de reorganisator. De reorganisator neemt desgewenst op zich tijdig voor schriftelijke informatie over het reisschema en de accommodatieadressen te zorgen; deze zal door de opdrachtgever verder verspreid worden.

Artikel 2, lid 13

In het geval van evenementenreizen berust de leiding van de reis bij een team, dat wordt samengesteld uit twee of meer door enerzijds de reorganisator en anderzijds de opdrachtgever aan te wijzen coördinatoren; de uiteindelijke zeggenschap over de reis-technische aspecten van de reis berust echter uitsluitend bij de vertegenwoordiger van de reorganisator.

Artikel 2, lid 14

De reorganisator is aangesloten bij de Stichting Garantiefond Reisgelden Zakelijk (SGRZ) en de Stichting Calamiteitenfonds Reizen (CFR). De opdrachtgever is bekend met de voorwaarden waaronder SGRZ en CFR dekking verlenen. Deze zijn in de aanbieding vermeld. Indien hij deze voorwaarden niet naleeft vervalt de dekking.

ARTIKEL 3 BETALING.

Artikel 3, lid 1

Teneinde de dienstverlening door de uitvoerende vervoerders, accommodatieverschaffers en andere dienstverleners veilig te stellen, dient de reorganisator deze tijdig aan zich te binden en daartegenover zich aan de door deze gehanteerde betalings- en annuleringsvoorwaarden te onderwerpen. Derhalve gelden, tenzij anders overeengekomen de volgende betalingstermijnen:

- a. Na het afsluiten van de reisovereenkomst dient een aanbetaling te worden voldaan van 25% van de totale reissom (met een minimum van € 1000,-), tenzij in de reisovereenkomst anders is bepaald i.v.m. afwijkende voorwaarden van specifieke leveranciers als bijvoorbeeld accommodaties, cruises, musea, excursie-aanbieders en vliegtuigmaatschappijen.

- b. De aanbetaling dient binnen de gestelde termijn te zijn voldaan.
- c. Extra bijgeboekte services en producten zoals ruimbagage, verzekeringen en stoelreserveringen dienen direct te worden voldaan op het moment van afsluiten.
- d. De restantbetaling van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor vertrek door de reisorganisator ontvangen te zijn.
- e. Indien een reisovereenkomst binnen 8 weken voor de dag van vertrek wordt afgesloten, dient de totale reissom ineens voldaan te worden.
- d. Indien leveranciers van gekozen programmaonderdelen - als bijvoorbeeld accommodaties, cruises, musea, excursie-aanbieders en vliegtuigmaatschappijen - afwijkende (aan)betalings- en annuleringsvoorwaarden hanteren, kunnen deze leiden tot aanpassing van het standaard betalingsschema. Deze afwijkende voorwaarden zullen worden opgenomen in de offerte cq. reisovereenkomst.

Artikel 3, lid 2

Betaling dient te geschieden op de in de offerte, factuur of webpagina waarop de boeking wordt gedaan aangegeven wijze en valuta en de daar opgenomen betaaltermijn.

Artikel 3, lid 3

Tenzij anders aangegeven dienen facturen uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum betaald te zijn.

Artikel 3, lid 4

Bij niet-tijdige betaling of zekerheidsstelling voor de nakoming van de betalingsverplichtingen is de opdrachtgever in verzuim. Hij wordt daardoor of namens de reisorganisator eenmalig en schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag of de zekerheid binnen 7 werkdagen te voldoen of te stellen. Indien betaling of zekerheidsstelling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringskosten verrekend.

ARTIKEL 4 REISSOM.

Artikel 4, lid 1

De reissom is gecalculeerd op basis van het bij de aanbieding overgelegde programmavoorstel en aantal deelnemers en geldt per persoon, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4, lid 2

De reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen en belastingen en de door opdrachtgever aan de reisorganisator bekendgemaakte samenstelling van het reisgezelschap bij het uitbrengen van de aanbieding.

Artikel 4, lid 3

Deelannuleringen, en/of wijzigingen in de samenstelling en het aantal deelnemers van het overeengekomen reisgezelschap zullen gevolgen hebben voor de reissom (verhogend of verlagend).

De reisorganisator heeft daarnaast het recht om de reissom te verhogen als de verhoging is toe te schrijven aan:

- de verhoging van de kostprijs van brandstof of;
- verhoging van de kostprijs van andere energiebronnen of;
- verhoging van belastingen of;
- verhoging van vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en/of op vliegvelden alsmede
- bij verhoging van wisselkoersen die voor de reis van belang zijn.

Artikel 4, lid 4

Eventuele onvoorziene (extra) uitgaven worden alleen na overleg met de opdrachtgever gedaan en zo mogelijk ter plaatse dan wel achteraf alsnog bij afzonderlijke factuur in rekening gebracht. In dit geval geldt eenzelfde betalingstermijn als vermeld in artikel 3 lid 2 en lid 3.

ARTIKEL 5 INFORMATIE.

Artikel 5, lid 1

Bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege de reisorganisator algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de opdrachtgever worden verstrekt. Deze geeft deze informatie door aan de reizigers.

Artikel 5, lid 2

De algemene informatie die door of vanwege de reisorganisator verstrekt is of wordt, geldt te allen tijde voor de reiziger(s) met de Nederlandse nationaliteit en een Nederlands paspoort.

Artikel 5, lid 3

De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de reiseelnemers bij vertrek en gedurende de reis in het bezit zijn van de nodige geldige reisdocumenten, zoals paspoort, visa, inentingsbewijzen, rijbewijs etc.

Artikel 5, lid 4

Indien een reiziger de reis niet of niet geheel kan maken wegens gemis van een van de hiervoor bedoelde documenten, komt zulks geheel voor zijn rekening en voor die van de opdrachtgever, tenzij de reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de reisorganisator tekort is geschoten in zijn in het lid 1 bedoelde informatieverplichting.

Artikel 5, lid 5

Door of vanwege de reisorganisator zal de opdrachtgever informatie worden verstrekt over en worden bemiddeld bij het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en reisverzekeringen voor de reizigers.

ARTIKEL 6 REISBESCHIEDEN.

De reisorganisator stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk op de dag van vertrek (bij eigen-ervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de opdrachtgever.

ARTIKEL 7 WIJZIGINGEN DOOR DE OPDRACHTGEVER.

Artikel 7, lid 1

Na totstandkoming van de overeenkomst kan de opdrachtgever schriftelijk wijziging daarvan verzoeken. Tot 14 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk, vermeerderd met eventuele wijzigingskosten van leveranciers, worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de opdrachtgever de gewijzigde reissom conform de gestelde betalingsvoorwaarden en onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Vanaf 14 dagen vóór de dag van vertrek worden wijzigingsverzoeken eerst beoordeeld op haalbaarheid. Indien reisorganisator de wijziging kan realiseren geldt eveneens dat de reissom wordt vermeerderd met (eventuele) extra kosten van leveranciers.

Artikel 7, lid 2

Indien de opdrachtgever de wijzigingskosten afwijst of de wijzigingen niet gehonoreerd kunnen worden, worden de wijzigingen niet doorgevoerd. Indien de opdrachtgever de reisovereenkomst vervolgens annuleert, zijn de annuleringsvoorwaarden van toepassing.

Artikel 7, lid 3

Mits er geen specifieke en/of afwijkende voorwaarden zijn afgesproken en vermeld in de reisovereenkomst, zal vermindering van het aantal deelnemers aan de reis of het programma of uitstel van de reisdatum worden beschouwd als een (deel-) annulering door de opdrachtgever waarop de (deel-) annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn.

ARTIKEL 8 IN-DE-PLAATSSTELLING.

Artikel 8, lid 1

In-de-plaatsstelling

Tot uiterlijk 7 dagen voor aanvang van de reis kan de opdrachtgever een reiziger laten vervangen door een ander. Hieraan kunnen (wijzigings-) kosten verbonden zijn. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- a. de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
- b. het schriftelijke verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- c. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.
- d. Hiervoor geldt mitsdan ook de voorwaarde, dat de opdrachtgever de gewijzigde reissom (incl. eventuele wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de vervanging) conform de gestelde betalingsvoorwaarden en onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Gelet op de type reizen die reisorganisator organiseert en de logistiek die daarmee gepaard gaat wordt 7 dagen voor aanvang van de reis gezien als een tijdige termijn in de zin van de wet. Binnen 7 dagen voor aanvang van de reis geldt een in-de-plaatsstelling als een (deel-)annulering waarop de annuleringsvoorwaarden (Artikel 9) van toepassing zijn.

Artikel 8, lid 2

De opdrachtgever, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

ARTIKEL 9 ANNULERING DOOR DE OPDRACHTGEVER.

Artikel 9, lid 1

Standaard annuleringsvoorwaarden
Indien u de reisovereenkomst annuleert, zal de reisorganisator u, naast de verschuldigde reserveringskosten, eventuele verzekeringspremies en het Calamiteitenfonds, annuleringskosten in rekening brengen. Naast eventuele specifieke en/of afwijkende annuleringsbepalingen zoals vermeld in de reisovereenkomst, zijn onderstaande standaard annuleringskosten van toepassing.

- Bij annulering tot de 42e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling*
- Bij annulering vanaf de 42e dag (inclusief) tot de 28e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom*
- Bij annulering vanaf de 28e dag (inclusief) tot de 21e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom*
- Bij annulering vanaf de 21e dag (inclusief) tot de 14e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom*
- Bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de 7e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom*
- Bij annulering vanaf de 7e dag (inclusief) t/m de dag van vertrek of later: de volledige reissom*
* plus de annuleringskosten voor eventueel bijgeboekte non-refundable producten en services.

Artikel 9, lid 2

Afwijkende annuleringsvoorwaarden
Indien er op bepaalde reisonderdelen van de reis specifieke en/of afwijkende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de speci-

fiek hierop van toepassing zijnde voorwaarden. Leveranciers als bijvoorbeeld vliegtuigmaatschappijen, accommodaties, ferry & cruise maatschappijen, musea, excursie-aanbieders en organisatoren van culturele- of sportevenementen hanteren vaak specifieke annuleringsvoorwaarden. Deze eventuele afwijkende annuleringsvoorwaarden staan vermeld in de offerte en reisovereenkomst, en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

Artikel 9, lid 3

Deelannuleringen

Indien de opdrachtgever de overeenkomst met betrekking tot één of meer reiziger(s) behorende tot dezelfde groep annuleert, geldt voor het deel van de reiziger waarvoor wordt geannuleerd hetzelfde als in de bovenstaande bepalingen.

Indien dit tot gevolg heeft dat het aantal reisdeelnemers daalt onder het in de aanbidding aangegeven minimum aantal reisdeelnemers, heeft de reisorganisator het recht de reissom voor de overblijvende reisdeelnemers te verhogen. Indien de opdrachtgever deze verhoging afwijst, geldt deze afwijzing als annulering van de gehele overeenkomst per het moment dat de mededeling van de afwijzing de reisorganisator bereikt.

Artikel 9, lid 4

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

ARTIKEL 10 OPEZZING DOOR DE REISORGANISATOR.

Artikel 10, lid 1

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

De reisorganisator zal de opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis stellen. Door deze kennisgeving

Artikel 10, lid 2

Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

Artikel 10, lid 3

Indien deze overeenkomst overeenkomstig lid 1 wordt opgezegd, is de reisorganisator verplicht zo mogelijk een alternatieve reis aan te bieden en / of indien dat niet van haar kan worden gevergd of de opdrachtgever het alternatief niet binnen 48 uur aanvaardt, alle reeds door de opdrachtgever betaalde gelden, die zij nog onder zich heeft, terstond aan de opdrachtgever te restitueren. Tevens verplicht zij zich om reeds doorbetaalde bedragen terug te vorderen en waar mogelijk eventueel aansprakelijke derden aan te spreken voor de door de opdrachtgever en haarzelf geleden schade. Artikel 14 is van toepassing. De reisorganisator is echter niet schadelijkt indien de opzegging het gevolg is van onvoldoende deelname en in het geval van overmacht.

Artikel 10, lid 4

Indien de oorzaak van de opzegging aan de opdrachtgever of de reiziger(s) kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de opdrachtgever.

ARTIKEL 11 WIJZIGING DOOR DE REISORGANISATOR

Artikel 11, lid 1

De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10 lid 2. Deze deelt hij zo spoedig mogelijk aan de opdrachtgever mee.

Artikel 11, lid 2

In geval van wijziging doet de reisorganisator de opdrachtgever indien mogelijk zo spoedig mogelijk een alternatief aanbod. De opdrachtgever heeft, indien van hem in redelijkheid niet verlangd kan worden, de reis te laten doorgaan, alsdan het recht om deze overeenkomst op te zeggen. Dit recht vervalt 48 uur nadat de kennisgeving hem bereikt heeft.

Artikel 11, lid 3

Indien deze overeenkomst overeenkomstig lid 2 wordt opgezegd, is de reisorganisator verplicht de direct aan reisorganisator betaalde reissom te vergoeden. Artikel 14 is mede van toepassing.

Artikel 11, lid 4

Indien de oorzaak van de wijziging aan de opdrachtgever of de reiziger(s) kan worden toegerekend, komen de hieruit voortvloeiende kosten en schades voor rekening van de opdrachtgever.

ARTIKEL 12 AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT.

Artikel 12, lid 1

Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10, 11, 13, 14 en 15 is de reisorganisator verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de opdrachtgever op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Hierbij dient rekening te worden gehouden met feiten van algemene bekendheid met betrekking tot de overeengekomen bestemming, de specifieke kenmerken en infrastructuur van een bestemming, de (politieke) praktijk van lokale autoriteiten en het karakter van de reis. De uitvoering van deze overeenkomst dient mede beoordeeld te worden aan de hand van de gebruiken, de stand der techniek en de beperkingen en de gewoonten die de bestemming en het karakter van het overeengekomen reisprogramma met zich meebrengen.

Artikel 12, lid 2

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de opdrachtgever verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de reisorganisator.

Artikel 12, lid 3

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan haar is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de opdrachtgever of de reiziger(s); of
- de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
- de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator of degene van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
- de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

Artikel 12, lid 4

In afwijking van artikel 6:75 BW worden onder overmacht verstaan abnormale en onvoorziebare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12, lid 5

Force majeure en brandstoftoeslagen
In het geval van vertragen als gevolg van stakingen, overmacht, natuurrampen, pandemieën, technische mankementen, etc. en/of in het geval een event dat onderdeel is van de reis / boeking geannuleerd, onderbroken of afgebroken wordt, als gevolg van omstandigheden waarop reisorganisator geen invloed heeft of had, of kon voorzien en daartoe redelijke voorzorgsmaatregelen kon nemen, kan geen restitutie of verrekening van de reissom plaatsvinden.

ARTIKEL 13 HULP EN BIJSTAND.

Artikel 13, lid 1

a. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het derde lid van artikel 12 is toe te rekenen.

b. Indien de oorzaak aan de opdrachtgever of de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 13, lid 2

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de opdrachtgever op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de opdrachtgever of de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht: voor de opdrachtgever bestaat deze o.a. uit extra verblijf en repatriëringskosten.

ARTIKEL 14 UITSLUITING EN BEPERKINGEN VAN DE AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REISORGANISATOR

Artikel 14, lid 1

In geval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is die een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van de reisorganisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt. Hij aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een ziektekosten/ongevalen-, reis en/of annuleringskosten-verzekering.

Artikel 14, lid 2

Indien de reisorganisator aansprakelijk is voor derving van reisgenot van één of meerdere reizigers, bedraagt de vergoeding per reiziger ten hoogste driemaal de geldende reissom per persoon (of indien er sprake is van één reissom, ten hoogste driemaal de totale reissom, gedeeld door het aantal deelnemers).

Artikel 14, lid 3

De reisorganisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die direct of indirect verband houdt met de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Artikel 14, lid 4

Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom per persoon (of indien er sprake is van één reissom, de totale reissom gedeeld door het aantal deelnemers). In

afwijking van het vorenstaande geldt bij een verplichting tot schadevergoeding in de overeenkomst tot het enkel verschaffen van een toegangsbewijs voor een evenement zonder dat van een reisovereenkomst sprake is dat de schadevergoeding te allen tijde beperkt is tot teruggave van het betaalde toegangsbewijs. Tot meer is de reisorganisator in dat geval niet verplicht.

Artikel 14, lid 5

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

ARTIKEL 15 VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER.

Artikel 15, lid 1

De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen en voorschriften van de reisorganisator of de uitvoerende dienstverleners ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger. (reis)Tickets, toegangsbewijs(-zen) en andere reisbescheiden zijn persoonlijk en niet overdraagbaar. Het is verboden deze door te verkopen of anderszins op enigerlei wijze aan derden te verstrekken.

Artikel 15, lid 2

- a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.
- b. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 15, lid 3

De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door deze direct te melden aan de reisorganisator.

ARTIKEL 16 RENTE EN INCASSOKOSTEN

Indien de opdrachtgever niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator voldoet, is over het nog verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 1% over iedere maand of gedeelte van een maand der vertraging. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtigde incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, met een minimum van Euro 40,00.

ARTIKEL 17 KLACHTEN

Artikel 17, lid 1

Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12 dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de contactpersoon van de reisorganisator, opdat deze een passende oplossing kan treffen.

Artikel 17, lid 2

Als de tekortkoming niet tot tevredenheid wordt opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de opdrachtgever deze binnen 3 werkdagen schriftelijk te melden bij de directie van reisorganisator.

ARTIKEL 18 VRIJWARING DOOR DE OPDRACHTGEVER

De opdrachtgever vrijwaart de reisorganisator tegen vorderingen van derden die zijn gebaseerd op handelen en/of nalaten van hemzelf, zijn medewerkers en/of de reisdeelnemers.

ARTIKEL 19 ONTBINDING BIJ INSOLVENTIE

Deze overeenkomst wordt met onmiddellijke ingang ontbonden, indien en zodra de opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt, failliet wordt verklaard of na deugdelijk in gebreke te zijn gesteld nalatig blijft om vervallen termijnen te voldoen. Alsdan zijn de bepalingen van artikel 9 van toepassing.

ARTIKEL 20 NEDERLANDS RECHT EN NEDERLANDSE RECHTER

Op alle verbintenissen tussen de reisorganisator enerzijds en de opdrachtgever en/of de reisdeelnemers anderzijds is met uitsluiting van ieder ander rechtstelsel en van de verwijzingsregels van het Nederlands internationaal privaatrecht van toepassing Nederlands recht. De beslissing van alle geschillen die voortvloeien uit deze overeenkomst is met uitsluiting van iedere andere rechter opgedragen aan de bevoegde rechter in Zwolle. Vorderingsrechten op grond van deze overeenkomst vervallen een jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Voor een vordering tot schadevergoeding geldt een verjaringstermijn van twee jaar.