

Reis- en boekingsvoorwaarden

Tickets & Events hanteert voor al haar arrangementen haar algemene reisvoorwaarden, uitgezonderd:

* Onze zakelijke, op-maat-gemaakte incentivereizen gelden speciale voorwaarden, welke bij overeenkomst worden verstrekt).

* Indien uitvoerende partij anders is dan Tickets & Events en haar eigen voorwaarden hanteert. Indien de voorwaarden van de uitvoerende organisatie gelden boven de voorwaarden van Tickets & Events, wordt hier melding van gemaakt in de omschrijving het arrangement en worden deze voorwaarden op verzoek verstrekt.

Art. 1: Inleidende bepaling

Art. 2: Totstandkoming en inhoud overeenkomst

Art. 3: Betaling

Art. 4: Reissom

Art. 5: Informatie

Art. 6: Reisbescheiden

Art. 7: Wijzigingen door de reiziger

Art. 8: Indeplaatsstelling

Art. 9: Annulering door de reiziger

Art. 10: Opzegging door de reisorganisator

Art. 11: Wijziging, eventueel gevold door opzegging door de reisorganisator

Art. 12: Aansprakelijkheid en overmacht

Art. 13: Hulp en bijstand

Art. 14: Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator

Art. 15: Verplichtingen van de reiziger

Art. 16: Rente en incassokosten

Art. 17: Klachten

Art. 18: Verzenden

ARTIKEL 1 INLEIDENDE BEPALING

Artikel 1, lid 1

In deze Reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Reisorganisator; degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt.
- b. Reisovereenkomst; de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat 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;
- c. Reiziger; de wederpartij van de reisorganisator, of degene te wiens behoefte de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden, de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.
- d. Boekingskantoor; het bedrijf dat tussen de reiziger en de reisorganisator bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.
- e. Werkdagen; de dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd erkende feestdagen.
- f. Kantooruren; maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.30 uur en zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.
- g. Communicatiekosten; telefax-, telefoon-, telegram- en telexkosten.

Artikel 1, lid 2

Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten alsmede op overeenkomsten met betrekking tot eigen-vervoerreizen en pendelreizen per bus. De reisorganisator kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen, mits zulks in de publikatie wordt vermeld.

Artikel 1, lid 3

De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

Artikel 1, lid 4

Voor rivier- en zee cruises kunnen afwijkende bepalingen gelden, waarvan de toepasselijkheid in de desbetreffende aanbiedingen zal zijn bedongen.

ARTIKEL 2 TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST

Artikel 2, lid 1

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden.

Artikel 2, lid 2

Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgave van redenen. Herroeping wegens correctie van fouten in de reissomberekening is toegestaan; herroeping wegens verhoging van de reissom dient te voldoen aan de vereisten van artikel 4.

Artikel 2, lid 3

De reiziger verstrekt het boekingskantoor of de reisorganisator voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Tevens vermeldt hij bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator. Indien hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname van de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

Artikel 2, lid 4

Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

Artikel 2, lid 5

Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publikatie van de reisorganisator maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst. Indien de reisorganisator algemene voorbehouden in het algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen. Kennelijke fouten en vergissingen in een publikatie binden de reisorganisator niet. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisorganisator aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De reisorganisator zal een redelijke 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 reisorganisator. De reisorganisator heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen: aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van EUR 22,69 per boeking (bij eigen-vervoerreizen EUR 11,34 per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland); communicatiekosten; eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Indien de reisorganisator bereid is ook wijzigingsverzoeken op andere dan medische gronden (andere essenties) in behandeling te nemen, heeft hij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen: de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van EUR 27,23 per boeking (bij eigen-vervoerreizen EUR 13,61 per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland); communicatiekosten; eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.

Artikel 2, lid 6

Indien, bij reizen waarin vervoer is begrepen, de reisduur in de publikatie is vermeld in dagen, zijn de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen gerekend. Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomst-tijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. De reisorganisator kan alleen om gerechtvaardigde redenen en binnen redelijke grenzen van deze tijden afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.

Artikel 2, lid 7

De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

ARTIKEL 3 BETALING

Artikel 3, lid 1

Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een bedrag (aanbetaling) te worden voldaan dat gelijk is aan 50% van de totale overeengekomen reissom en dat tenminste EUR 45,38 per reiziger bedraagt, tenzij in de betreffende publikatie anders is aangegeven. In geval van eigenvervoerreizen is de aanbetaling bij het totstandkomen van de overeenkomst voor hotelaccommodatie hieraan gelijk. Bij alle overige verblijfsoorten, zoals bungalows, appartementen, motorboten, zeiljachten, stacaravans en campingstaanplaatsen, bedraagt de aanbetaling 30% van de reissom.

Artikel 3, lid 2

Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek (bij eigenvervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit zijn van het boekingskantoor. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de reisorganisator schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling 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 annuleringsgelden verrekend.

Artikel 3, lid 3

Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

ARTIKEL 4 REISSOM

Artikel 4, lid 1

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld.

Artikel 4, lid 2

De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze de reisorganisator bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.

Artikel 4, lid 3

Zolang de reissom niet is voldaan, heeft de reisorganisator het recht om tot 20 dagen voor de aanvang van de reis de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van de reisorganisator kan worden gevergd.

Artikel 4, lid 4

Na tijdige betaling van de gehele reissom zal de reisorganisator gedurende het tijdvak vanaf zes weken voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom niet wijzigen. Uitsluitend in geval van extreme verhoging van de brandstofkosten kan de reisorganisator tot 20 dagen voor de dag van vertrek van deze bepaling afwijken. De reisorganisator zal de reiziger aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.

Artikel 4, lid 5

De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in de beide vorige leden af te wijzen. Hij moet op straffe van verval van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet op straffe van verval binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Als-dan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 11 en 12 zijn niet van toepassing.

ARTIKEL 5 INFORMATIE

Artikel 5, lid 1

Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege de reisorganisator algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

Artikel 5, lid 2

Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, 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 volgend lid bedoelde informatieverplichting.

Artikel 5, lid 3

De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een toeristenkaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

Artikel 5, lid 4

Door of vanwege de reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

ARTIKEL 6 REISBESCHIEDEN

De benodigde reisbescheiden zullen uiterlijk 7 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger worden gesteld, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen moet worden overschreden.

ARTIKEL 7 WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Artikel 7, lid 1

Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Tot 28 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom conform de regeling van artikel 3 en onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad EUR 27,50 per boeking.

Artikel 7, lid 2

Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

Artikel 7, lid 3

Vanaf 28 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zal wijziging in het algemeen niet mogelijk zijn.

ARTIKEL 8 INDEPLAATSSTELLING

Artikel 8, lid 1

Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden: de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen voor vertrek ingediend, danwel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

Artikel 8, lid 2

De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7, lid 1 bedoelde wijzigings en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

ARTIKEL 9 ANNULERING DOOR DE REIZIGER

Artikel 9, lid 1

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, zijn voor iedere reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten annuleringskosten verschuldigd. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.

Algemeen:

- a. bij annulering tot 56 dagen voor de dag van vertrek 10% van de reissom (uitgezonderd bepaling artikel 9.f);
- b. bij annulering vanaf de 56ste dag (inclusief) tot de 28ste dag voor de dag van vertrek: de aanbetaling, tot een maximum van 50% van de reissom;
- c. bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 14e dag voor de dag van vertrek: 90% van de reissom;
- d. bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de dag van vertrek: 100% van de reissom;
- e. bij annulering op de dag van vertrek of later: de volle reissom.
- f. Bestelde kaarten voor evenementen kunnen niet teruggeven worden en vallen buiten deze berekening.

Artikel 9, lid 2

De in dit artikel bedoelde annuleringskosten zullen de reissom niet overschrijden.

Artikel 9, lid 3

Indien de reiziger aantoont dat de door de reisorganisator geleden schade minder is dan de in het eerste lid bedoelde bedragen, zullen hem de lagere kosten worden berekend.

Artikel 9, lid 4

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor indeplaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

Artikel 9, lid 5

Bij sommige reizen of onderdelen van reizen, bijvoorbeeld cruises, lijndienstreizen en rondreizen, kunnen afwijkende annuleringsbepalingen gelden doch uitsluitend indien deze op duidelijke wijze in de desbetreffende publicatie vooraf zijn vermeld.

Artikel 9, lid 6

Het annuleren van een overeenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk voor een verblijf in een hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald. Indien de overblijvende reizigers zulks willen en hun groepsgrootte in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt blijven de respectievelijke overeenkomsten in stand. Het bepaalde sub C is dan van toepassing. De sub B bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in de prijstabel vermeld staat. Indien de overblijvende reizigers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie willen aangaan, worden de voor de overblijvende reiziger(s) ontvangen annuleringsgelden in mindering gebracht op de nieuwe reissom(men). Overigens zal het totaalbedrag van annuleringsgeld en verhoogde reissom(men) het totaal van de reissommen voor de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan.

Artikel 9, lid 7

Een annulering door de reiziger wordt alleen in behandeling genomen op werkdagen tijdens kantooruren. Annuleringen buiten deze kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

ARTIKEL 10 OPZEGGING DOOR DE REISORGANISATOR

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijk ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de publicatie. De opzegging dient binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 11 en 12 zijn niet van toepassing.

ARTIKEL 11 WIJZIGING, EVENTUEEL GEVOLGD DOOR OPZEGGING DOOR DE REISORGANISATOR

Artikel 11, lid 1

De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. 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. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.

Indien de reisorganisator door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

Artikel 11, lid 2

De reisorganisator moet de reiziger binnen 48 uur (2 werkdagen) nadat de gewichtige omstandigheden zijn ingetreden een wijzigingsvoorstel in de vorm van een alternatief aanbod voorleggen. Deze verplichting vervalt, indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger is toe te rekenen. De reiziger kan de wijziging(en) afwijzen.

Artikel 11, lid 3

Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:

de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
de aard en klasse van de accommodatie;
de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij evenbedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

de samenstelling van het reisgezelschap;
de aan de reisorganisator bekende en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken reiziger(s);
de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door de reisorganisator schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd;
bij de aanmelding bekend gemaakte en daarbij vastgelegde persoonlijke omstandigheden, die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven.

Artikel 11, lid 4

Indien het in lid 2 bedoelde aanbod van de reisorganisator door de reiziger wordt afgewezen of een dergelijk aanbod niet wordt gedaan, is lid 6 van toepassing.

Artikel 11, lid 5

De reisorganisator mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

Artikel 11, lid 6

De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of het alternatieve aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 werkdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. In dat geval heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet op straffe van verval van dit recht gebruik maken binnen 7 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de wijziging door de reiziger. De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 7 van dit artikel.

Artikel 11, lid 7

In geval van opzegging op grond van het vorige lid vergoedt de reisorganisator de reiziger de door deze geleden schade, tenzij de opzegging het gevolg is van overmacht als bedoeld in artikel 12, lid 4, waaronder overboeking niet is begrepen.

Artikel 11, lid 8

Indien na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of de reisorganisator bemerkt dat hij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt de reisorganisator er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis. Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger(s) worden aanvaard, verstrekt de reisorganisator de reiziger(s) een gelijkwaardig vervoermiddel, dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. De uit deze wijziging voortvloeiende schade voor de reiziger is voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 is toe te rekenen.

Artikel 11, lid 9

De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 1, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd. Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

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 reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

Artikel 12, lid 2

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 17 lid 1.

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 hem is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:
de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; 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 hij 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

Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

ARTIKEL 13 HULP EN BIJSTAND

Artikel 13, lid 1

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. Indien de oorzaak aan 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 reiziger.

Artikel 13, lid 2

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan 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 reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf en repatrieringskosten.

ARTIKEL 14 UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID REISORGANISATOR

Artikel 14, lid 1

Wanneer de reisorganisator op grond van artikel 12 aansprakelijk is voor de door de reiziger geleden schade, zal zijn aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn overeenkomstig de terzake geldende internationale verdragen. Hij aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis en/of annuleringskostenverzekering.

Artikel 14, lid 2

Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

Artikel 14, lid 3

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, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

Artikel 14, lid 4

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 van de reisorganisator 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 korrekte reiziger. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van de reisorganisator te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 15, lid 2

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. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voorzover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

ARTIKEL 16 RENTE EN INCASSOKOSTEN

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, 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 EUR 45,38, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden in aanmerking nemende, onbillijk is.

ARTIKEL 17 KLACHTEN

Artikel 17, lid 1

Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12, lid 2, dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet binnen redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de reisleiding. Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met de reisorganisator op de door deze voorgeschreven wijze. De communicatiekosten worden door de reisorganisator vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.

Artikel 17, lid 2

Als de tekortkoming ook dan nog niet tot tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de reiziger deze zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden bij de reisleiding (klachtenrapport) of, indien dit onmogelijk is, bij de reisorganisator. Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na terugkeer in Nederland schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij het boekingskantoor. Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

Artikel 17, lid 3

Ter zake Tickets & Events optredende in het kader van de hoedanigheid van Tussenpersoon.
Sublid 3.1

Klachten over een door Tickets & Events gedane reservering kunnen uiterlijk één maand na afloop van de gereserveerde dienst, of als de reis (vervoer en/of verblijf) c.q. het congres c.q. het evenement geen doorgang heeft gevonden, tot een maand na de oorspronkelijke vertrekdatum c.q. verblijfsdatum c.q. congresdatum c.q. evenementdatum, bij Tickets & Events worden ingediend.

Sublid 3.2

Klachten over de door Tickets & Events verschaft adviezen en informatie, moeten binnen één maand na kennisname door de Opdrachtgever van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, doch in ieder geval binnen één jaar na het advies of verstrekte informatie, schriftelijk en gemotiveerd bij Tickets & Events worden ingediend.

Artikel 17, lid 4

Ter zake Tickets & Events optredende in het kader van de hoedanigheid van Reisorganisator (in de zin van artikel 7:500 e.v. BW), in welk geval er dus sprake dient te zijn van een Reisovereenkomst (in de zin van artikel 7:500 e.v. BW).

Sublid 4.1

Indien de Overeenkomst niet wordt uitgevoerd overeenkomstig de verwachtingen die de Opdrachtgever c.q. Reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben, is de Opdrachtgever c.q. Reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen.

Sublid 4.2

Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken Dienstverlener, zodat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet binnen redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet dit onverwijld worden gemeld bij de reisleiding en bij gebreke daarvan aan Tickets & Events.

Sublid 4.3

Als de tekortkoming ook dan nog niet tot tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de Opdrachtgever c.q. Reiziger deze zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden bij de Reisleiding of, indien dit onmogelijk is, bij Tickets & Events.

Sublid 4.4

Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis c.q. het congres c.q. het evenement schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Tickets & Events.

Sublid 4.5

Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een Overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de Opdrachtgever c.q. Reiziger van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, bij Tickets & Events te worden ingediend.

ARTIKEL 18 VERZENDEN

Artikel 18, lid 1 Verzenden

Na betaling van de overeenkomst zal de bestelling, indien niet anders aangegeven, maximaal 5 werkdagen voor aanvang van het evenement worden verzonden via DHL Express. Alle zendingen binnen Europa worden de dag na verzending aan de klant aangeboden. Indien de DHL medewerker niet in staat is de zending persoonlijk af te leveren zal deze een schriftelijke notificatie achterlaten waarop een nummer staat waarnaar men kan bellen voor een afleverafspraak. Als er geen contact met DHL wordt opgenomen zal DHL de volgende dag nogmaals de bestelling aanbieden. Hierna zal de bestelling na twee dagen retour worden gezonden. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor de kosten van het retour zenden. Deze

kosten bedragen minimaal EUR 50,-. De opdrachtgever blijft verplicht de factuur te voldoen. Ticket Unlimited is niet aansprakelijk voor eventuele misstanden met betrekking tot deze dienst. Bestellingen kunnen niet worden afgeleverd op een postbus adres daar er altijd getekend moet worden. De zending kan maximaal 7 dagen voor het evenement verzonden worden. Tenzij anders overeengekomen met opdrachtgever en volledig op eigen risico.