Algemene voorwaarden

TOEPASSELIJKE Algemene voorwaarden Clips Cycling Holidays B.V.
Kamer van Koophandel Maastricht 73925748

Artikel 1 Toepassingsgebied

De algemene voorwaarden beheersen de rechtsverhouding tussen de touroperator enerzijds en de reiziger(s) anderzijds.

Artikel 2 Begripsbepaling

a. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder “touroperator”: NL Clips Cycling Holidays B.V., gevestigd en kantoorhoudende op de Minderbroedersberg 5, 6211LK te Maastricht. Als touroperator bieden zij de reiziger(s) van te voren georganiseerde reizen aan, verstrekken zij informatie op het gebied van reizen in de ruimste in des woords, en bemiddelt hij bij de totdstandkoming van overeenkomsten tussen reiziger en dienstverlener.
b. Onder “reiziger(s)” wordt verstaan de wederpartij van de touroperator of degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard.
c. Daarnaast wordt onder “dienstverlener” verstaan de vervoerder, dienstverlener van andere diensten, accommodatieverschaffer in de ruimste zin des woords met wie de reiziger door middel van bemiddeling van de touroperator een overeenkomst aangaat. De dienstverlener is met inachtneming van de door hem gehanteerde voorwaarden verantwoordelijk voor de uitvoering van deze diensten.

Artikel 3 Totstandkoming en inhoud van de overeenkomst

a. Zodra de reiziger het aanbod van de touroperator rechtstreeks of via bemiddeling van een boekingskantoor heeft aanvaard, is er een overeenkomst tot stand gekomen. De reiziger ontvangt na de totstandkoming van de overeenkomst een schriftelijke of elektronische bevestiging.
b. Indien de reiziger aan de touroperator een opdracht verstrekt tot informatie, advies of bemiddeling, is reiziger jegens touroperator en dienstverlener gebonden aan deze opdracht, ongeacht het feit of er een bevestiging wordt verstrekt door de touroperator. Wordt er door de touroperator een bevestiging verstrekt, dan geldt deze als bewijs voor de inhoud van de overeenkomst.
c. De reiziger is hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen, welke uit de overeenkomst/opdracht voortvloeien. Eventuele andere personen die meereizen, zijn voor hun eigen deel aansprakelijk ten opzichte van touroperator. d. Het aanbod van de touroperator is vrijblijvend en kan mogelijk worden herroepen. De herroeping dient uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen.
e. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de touroperator maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst. Kennelijke fouten en vergissingen binden de touroperator 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.

f. Bij reizen, waarbij vervoer is inbegrepen, dient de reiziger er rekening mee te houden dat de vertrek- en aankomstdagen in de verblijfsduur, welke zijn vermeld, zijn inbegrepen. Dit kan er in sommige gevallen toe leiden dat de feitelijke verblijfsduur op de bestemming minder dagen telt dan vermeld.
g. De reis- en vertrektijden voor vervoersonderdelen welke in de reisbescheiden staan vermeld, gelden als definitieve tijden. De touroperator kan hier alleen van afwijken indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd.
Vluchtnummers en tijden zijn onder voorbehoud van wijziging.

Artikel 4 Informatievoorziening

a. De reiziger dient bij het sluiten van een overeenkomst met touroperator zorg te dragen voor het verstrekken van alle gegevens (bijzonderheden omtrent hoedanigheid en samenstelling daarbij inbegrepen) van hemzelf en medereizigers. Blijft hij hiermee in gebreke dan kan hij door de touroperator van deelname van de reis worden uitgesloten. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
b. Daarnaast dient de (mede)reiziger ervoor zorg te dragen dat hij in het bezit is van de benodigde documenten, zoals geldige paspoorten, visa, bewijzen van inentingen of vaccinaties. De reiziger wordt door de touroperator bij het sluiten van de overeenkomst in kennis gesteld van de benodigde documenten en formaliteiten op gezondheidsgebied. Indien reiziger niet voldoet aan deze eisen, zullen de daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening komen, tenzij de touroperator te kort is geschoten in zijn informatieverplichting.
c. De reiziger dient zelf bij de betrokken autoriteiten of instanties informatie in te winnen en dient de juistheid van deze informatie kort voor vertrek nog eens te verifiëren bij de betrokken autoriteiten of instanties.
d. De touroperator verstrekt aan de reiziger informatie over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

Artikel 5 Reissom

a. De reissom vermeld in de aanbieding van de touroperator geldt per persoon, tenzij anders is aangegeven. De reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze bij de touroperator bekend waren ten tijde van publicatie in de brochure.
b. Na totstandkoming van de overeenkomst heeft de touroperator de vrijheid om de reissom van chartervliegreizen te wijzigen. De touroperator stelt de reiziger tijdig hiervan op te hoogte, zodat deze de vrijheid heeft om al dan niet akkoord te gaan.
c. De touroperator is bij niet gehele betaling van de reissom gerechtigd om de hoofdsom tot 20 dagen voor de dag van vertrek te verhogen indien er sprake is van verhogingen van verschuldigde belastingen/heffingen, verhoging van de vervoerskosten of verandering in de wisselkoersen. Indien deze veranderingen dermate onvoorzienbaar en extreem zijn, is de touroperator eveneens gerechtigd de reissom bij tijdige betaling tot 20 dagen voor vertrek te wijzigen. De touroperator stelt de reiziger schriftelijk in kennis van deze verandering.
d. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van de touroperator kan worden gevergd.
e. De reiziger heeft het recht om een verhoging binnen 3 dagen na ontvangst van mededeling af te wijzen. De touroperator heeft dan het recht om binnen 7 dagen na

ontvangst van de mededeling van de reiziger de overeenkomst te ontbinden. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijk restitutie van reeds betaalde gelden.

Artikel 6 Reisbescheiden

a. De touroperator zorgt ervoor dat de benodigde reisbescheiden uiterlijk 7 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger zijn, tenzij dit redelijkerwijs niet van de touroperator kan worden gevergd. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld aan de touroperator.
b. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek, geeft de touroperator aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig heeft ontvangen, meldt hij dit onverwijld aan de touroperator

Artikel 7 Wijzigingen

a. Wijzigingen in de verstrekte opdracht aan touroperator kunnen alleen op verzoek van de reiziger plaatsvinden. De kosten van wijziging van de opdracht komen voor rekening van de reiziger. Dit kunnen zowel kosten van de touroperator als van de dienstverlener zijn.
b. De wijzigingskosten bedragen ad € 100,00 per persoon. Daarnaast kunnen er nog eventuele communicatiekosten in rekening worden gebracht.
c. De touroperator kan wijzigingen in de overeenkomst aanbrengen indien er zich omstandigheden voordoen die van zodanige aard zijn, dat verdere gebondenheid van de touroperator aan bepalingen van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevorderd. De touroperator deelt wijzigingen binnen 72 uur aan de reiziger mede. Vanaf 10 dagen voor vertrek dient hij deze binnen 24 uur mede.
d. De touroperator doet binnen de bovenstaande 72 uur een alternatief aanbod. Vanaf 10 dagen voor vertrek doet hij dit binnen 24 uur. De vervangende accommodatie dient gelijkwaardig te zijn aan de eerst aangeboden voorziening, dan wel beter. Bij het aanbieden van een gelijkwaardige accommodatie houdt de touroperator rekening met de volgende omstandigheden:

- de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming
- de aard en klasse van de accommodatie
- de faciliteiten van de accommodatie
- de samenstelling van het reisgezelschap
- de bijzondere eigenschappen/persoonlijke omstandigheden van de reiziger(s)
- de door de reiziger verlangde afwijkingen, waar de touroperator zich schriftelijk mee akkoord heeft verklaard.

e. De reiziger kan de wijziging of het alternatieve aanbod afwijzen. Deze afwijzing dient binnen 72 uur na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar te worden gemaakt en vanaf 10 dagen voor vertrek binnen 24 uur. In dat geval kan de touroperator binnen 72 uur na ontvangst van de mededeling van de reiziger (dan wel 24 uur binnen 10 dagen voor vertrek) de overeenkomst onmiddellijk opzeggen. De reiziger heeft dan recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom of een gedeelte daarvan, indien de reis reeds een aanvang heeft genomen. Dit dient te geschieden binnen 2 weken.
f. Indien na vertrek de touroperator bemerkt dat er een wijziging in de diensten dient plaats

te vinden, zorgt hij voor passende, alternatieve regelingen. Indien dit niet mogelijk is of om deugdelijke redenen niet door de reiziger wordt aanvaard, wordt de reiziger naar de plaats van vertrek, dan wel naar een ander overeengekomen plaats teruggebracht.
g. Indien de oorzaak van de wijziging is te wijten aan een omstandigheid welke aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor zijn rekening. Indien de wijziging kan worden toegerekend aan de touroperator, komt de daaruit voortvloeiende schade voor zijn rekening. Is de wijziging noch toe te rekenen aan de reiziger, noch aan de touroperator, dan draagt ieder zijn eigen schade. Indien de touroperator geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van de besparing.

Artikel 8 Annulering en Opzegging

a. Annulering van de verstrekte opdracht aan touroperator kan alleen op verzoek van de reiziger plaatsvinden en wel tijdens de openingstijden van de touroperator. De kosten van annulering van de opdracht komen voor rekening van de reiziger. Dit kunnen zowel kosten van de touroperator als van de dienstverlener zijn.
b. Indien de reiziger een overeenkomst met de touroperator annuleert, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten en vluchtkosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling
- bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) voor de vertrekdag: 35% van de reissom
- bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) voor de vertrekdag: 40% van de reissom
- bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) voor de vertrekdag: 50% van de reissom
- bij annulering vanaf de 14de dag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) voor de vertrekdag: 75% van de reissom
- bij annulering vanaf de 5de dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volle reissom

Bij annulering van de reis of los vliegticket geldt altijd min. 50 euro annuleringskosten per ticket vóór ticketing en 100% kosten per ticket na ticketing. Ticketkosten staan los van de reissom en zijn verschuldigd bovenop genoemde percentages of aanbetaling.

c. Bestaat een reis uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, dan geldt voor ieder onderdeel haar eigen annuleringsbepaling, tenzij vooraf anders kenbaar is gemaakt.
d. Wordt een overeenkomst, welke betrekking heeft op een gezamenlijk geboekt verblijf voor meerdere reizigers, geannuleerd, dan geldt zij als een annulering voor alle reizigers en dienen alle reizigers de vergoeding onder lid b te voldoen. Het is echter mogelijk dat een groep reizigers de overeenkomst voortzet, indien de desbetreffende accommodatie hun groepsgrootte toelaat. De reizigers dienen dan de reissom te voldoen, welke aan deze groepsgrootte is gerelateerd. Reeds ontvangen annuleringsgelden zullen naar ratio op de nieuwe reissom in mindering worden gebracht.
e. De touroperator kan de overeenkomst opzeggen indien er zich omstandigheden voordoen die van zodanige aard zijn, dat verdere gebondenheid van de touroperator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevorderd.

f. Indien de oorzaak van de opzegging door de touroperator is te wijten aan een omstandigheid welke aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor zijn rekening. Indien de opzegging kan worden toegerekend aan de touroperator, komt de daaruit voortvloeiende schade voor zijn rekening. Is de opzegging noch toe te rekenen aan de reiziger, noch aan de touroperator, dan draagt ieder zijn eigen schade. Indien de touroperator geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van de besparing.

Artikel 9 Betaling

a. De facturen dienen binnen de termijn en op de wijze zoals aangegeven door de touroperator te worden voldaan.
b. Bij niet tijdige betaling is de reiziger onmiddellijk in verzuim. De overeenkomst wordt geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De touroperator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen.
c. In geval de reiziger niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de reiziger over het verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd.
d. Buiten het verschuldigde bedrag, vermeerderd met de krachtens deze voorwaarden verschuldigde rente, is de touroperator gerechtigd van de reiziger alle kosten te vorderen die door niet of niet-tijdige betaling door de reiziger zijn veroorzaakt, daaronder begrepen zowel de gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten, welke buitengerechtelijke kosten een percentage ad 15 % van de hoofdsom bedragen, met een minimum van € 55,00.

Artikel 10 Aansprakelijkheid en Overmacht

a. Onverminderd de gebondenheid van de vervoers-/verblijfsverschaffer of andere tot vergoeding van schade volgens verdrag of wet, wordt door de touroperator iedere aansprakelijkheid voor schade, door welke oorzaak ook ontstaan, uitgesloten, tenzij zodanige schade uitsluitend is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de touroperator. Eveneens is aansprakelijkheid uitgesloten indien en voorzover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
b. In afwijking van het vorige lid stelt de touroperator zich aansprakelijk voor de correcte uitvoering van de in de reisovereenkomst voorziene diensten door derden, te beoordelen naar de gebruiken en gewoonten van het land en de plaats waar deze diensten worden verleend en af te wegen naar het bedrag van de reissom. De aansprakelijkheid van de touroperator ter zake vorenbedoelde opzet of grove schuld en/of correcte uitvoering door derden zal het bedrag van de reissom niet overschrijden.
c. Onverminderd het bepaalde in voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de touroperator 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 touroperator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.
d. De aansprakelijkheid in de vorige leden voorzien, vervalt, indien de betrokken derde zich op overmacht kan beroepen. Onder overmacht is hier te verstaan ieder van buiten komende storing in het bedrijf of beroep van de derde, zoals oorlog, mobilisatie, onlusten, natuursverschijnselen, vulkaanuitbarstingen, aswolken, overstromingen, gesloten scheepvaart en andere stemmingen in het vervoer, weersomstandigheden, stagnatie in de levering door openbare nutsbedrijven, brand, maatregelen van overheidswege, niet levering

van noodzakelijke grondstoffen door derden en andere vergelijkbare onvoorziene omstandigheden.
e. De touroperator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen of nalatigheden van de betrokken dienstverleners bij de uitvoering van de diensten, noch voor de juistheid van informatie verstrekt door de dienstverleners, noch voor het verstrekte informatie- en promotiemateriaal van de dienstverlener. Voor financieel onvermogen van de dienstverlener is de touroperator niet aansprakelijk. Daarnaast is de touroperator niet aansprakelijk voor eventuele toezeggingen van zijn personeel en/of derden.
f. De touroperator is niet aansprakelijk voor vertragingen die de reiziger oploopt en welke schade daaruit voortvloeiende dan ook. Onder andere vallen hieronder niet alleen vertragingen of technische mankementen aan het vervoermiddel, maar ook weersomstandigheden, stakingen, blokkades, oorlogssituaties, het missen van aansluitingen, overboekingen, wijzigingen aangebracht door de dienstverlener en annulering door de dienstverlener.
g. De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de touroperator ter bevordering van een goede uitvoering der reisovereenkomst en is aansprakelijk voor alle schade veroorzaakt door zijn eigen ongeoorloofde gedragingen te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
h. De reiziger die hinder of overlast veroorzaakt of kan veroorzaken, zodanig dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt kan door de touroperator van voortzetting van de reis worden uitgesloten. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger. Restitutie van de reissom of van een gedeelte daarvan kan worden verleend indien de betrokken reiziger ter zake van zijn uitsluiting geen verwijt treft.
i. Alle vorderingsrechten van de reiziger vervallen een jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

Artikel 11 Klachten

a. Ondanks alle bemoeiingen en zorgen is het toch mogelijk, dat de reiziger een gerechtvaardigde klacht heeft. Een klacht dient, voor zover mogelijk op de plaats van waar de reden tot klacht ontstond, uiterlijk binnen één maand na terugkeer in Nederland schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de touroperator. Heeft de reis in het geheel geen doorgang gevonden, dan geldt een termijn van één maand na de oorspronkelijke vertrekdatum. Klachten worden niet in behandeling genomen, indien de klachten niet tijdig ter plaatse aan de reisleiding zijn gemeld, tenzij de reiziger terzake redelijkerwijs geen verwijt treft.
b. Indien de reiziger klachten heeft over de door de touroperator gemaakte reservering en verleende diensten dan kan deze tot één maand na vertrekdatum schriftelijk een gemotiveerde klacht indienen bij de touroperator.

Artikel 12 Geschillen

a. Op alle geschillen tussen touroperator en reiziger is Nederlands recht van toepassing.
b. Geschillen tussen touroperator en reiziger worden bij uitsluiting beslist door de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van touroperator. De reiziger heeft het recht om binnen een maand nadat de touroperator zich op dit artikellid heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.