

Groepsreisvoorwaarden Winterbergbus

IN DIT DOCUMENT

- | | | |
|----|--|-----------|
| 1. | Begrippen | Pagina 2 |
| 2. | Groepsreisvoorwaarden dagtochten en pakketreizen | Pagina 3 |
| 3. | Groepsreisvoorwaarden losse reisdiensten | Pagina 16 |
| 4. | STO Garant | Pagina 23 |

1. Begrippen

Boekingskosten: het bedrag dat Winterbergbus in rekening brengt voor zijn dienstverlening.

Dagtocht: combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis. Deze diensten worden gecombineerd door één handelaar en er is één overeenkomst betreffende alle diensten. Een dagtocht duurt minimaal 2 uur en heeft geen overnachting.

Dagtochtovereenkomst: overeenkomst inzake de gehele dagtocht of, als de dagtocht uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten die deel uitmaken van de dagtocht.

Deelnemer: a. de opdrachtgever (aanmelder van de groep), of b. anderen dan de opdrachtgever namens wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit en die deze overeenkomst aanvaardt.

Dienstverlener: de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, met wie je een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, uitsluitend verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.

Handelaar: iedereen die handelt in reisdiensten.

Opdracht: de overeenkomst tussen jou en Winterbergbus, waarbij Winterbergbus zich tegenover jou verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen.

Minderjarig: personen jonger dan 16 jaar.

Organisator: de handelaar die een dagtocht of pakketreis samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via een andere handelaar aanbiedt dan wel de handelaar die anderszins wordt gezien als verantwoordelijke voor een dagtocht of pakketreis.

Overmacht: een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid en dus een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren.

Pakketreis: combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis. Deze diensten worden gecombineerd door één handelaar en er is één overeenkomst betreffende alle diensten. Een pakketreis duurt minimaal 24 uur en heeft minimaal één (1) overnachting.

Pakketreisovereenkomst: overeenkomst inzake de gehele pakketreis of, als de pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis.

Reisagent: degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en/of bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.

Reisdiensten: dienst betreffende:

1. personenvervoer;
2. accommodatie;
3. andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen 1 en 2.

Reiziger:

- a. de opdrachtgever (aanmelder van de groep), of
- b. anderen dan de opdrachtgever namens wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit en die deze overeenkomst aanvaardt.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij Winterbergbus uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.

2. Groepsreisvoorwaarden dagtochten en pakketreizen

IN DIT HOOFDSTUK

1. Inleiding
2. Informatie van de reisorganisator
3. Door jou te verstrekken informatie
4. Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator
5. Wijzigingen door de organisator
6. Hulp en bijstand
7. Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid organisator
8. Jouw rechten
9. Als je wilt opzeggen
10. Betaling
11. Jouw verdere verplichtingen
12. Klachten (procedure) tijdens en na de reis
13. Geschillen
14. Aanpassingen

1. Inleiding

1.1

Deze groepsreisvoorwaarden zijn van toepassing op de dagtochtovereenkomst of pakketreisovereenkomst die de organisator met jou als aanmelder van de groep sluit. Als we het in deze voorwaarden hebben over 'je', 'jij', 'jou' of 'jouw', bedoelen we daarmee degene die namens een groep de dagtochtovereenkomst of pakketreisovereenkomst afsluit en wel of geen deelnemer aan de reis is.

1.2

De organisator kan deze reisvoorwaarden ook van toepassing verklaren op eenvoudige reisdiensten, zoals accommodatie, pendelreizen per bus, materiaalhuur etc. De organisator vermeldt dit dan expliciet in de aanbieding

1.3

De deelnemer heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term 'definitieve boeking'. Onder deelnemer wordt in dit verband uitsluitend de aanmelder verstaan. De deelnemer heeft geen herroepingsrecht in geval de reisovereenkomst wordt gesloten binnen 8 weken voor vertrek.

2. Informatie van de reisorganisator

2.1

De organisator of, namens deze, de doorverkoper heeft je voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsmede de voornaamste kenmerken van de reisdiensten verstrekt.

2.2

De organisator kan aan het sluiten van de overeenkomst de voorwaarde verbinden dat je een reisverzekering afsluit en kan je ook vragen om aan te tonen dat je dit hebt gedaan.

2.3

De organisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.

3. Door jou te verstrekken informatie

3.1

Je verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over jezelf en de door jou aangemelde deelnemers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daaronder vallen in ieder geval je mobiele telefoonnummer(s) en je e-mailadres(sen).

3.2

Je vermeldt de bijzonderheden over je eigen lichamelijke en geestelijke toestand, en die over de door jou aangemelde groep deelnemers, die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.

3.3

Als je in je informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat de organisator of iemand namens hem jou en je eventuele mededeelnemer(s) van (verdere) deelname aan de reis uitsluit. In dat geval brengt de organisator alle hiermee gemoeide kosten aan jou in rekening.

3.4

Je kunt zowel om medische als om andere redenen de organisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. Als hieraan kosten zijn verbonden, maakt de organisator die aan jou bekend. De organisator is niet verplicht om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Doet hij dat wel, dan ben je verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

3.5

Door ondertekening van de offerte verklaart de opdrachtgever dat de minderjarige deelnemer toestemming heeft verkregen van de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.

4. Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

4.1

Als je het aanbod van de organisator aanvaardt, inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden en de ontvangst van de wettelijk voorgeschreven informatie, onderteken je de offerte en komt de overeenkomst tot stand.

4.2

Reisovereenkomsten kunnen niet telefonisch gesloten worden.

4.3

Het aanbod van de organisator is vrijblijvend. Hij kan zo nodig het aanbod, ook nog na jouw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door hem, herroepen. De organisator moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, maar in ieder geval binnen 24 uur na de dag van aanvaarding onder opgaaf van redenen. Als je het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door de organisator aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag.

4.4

In alle gevallen dat je recht hebt op terugbetaling van reeds door jou verrichte betalingen, doet de organisator dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.

4.5

Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dit soort fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde deelnemer – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

5. Wijzigingen door de organisator

5.1

De organisator heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als hij jou op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. Je kunt deze wijziging niet afwijzen.

5.2

Als de organisator zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de reis deze op een ingrijpend punt te wijzigen, stelt hij je daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt je of je de voorgestelde wijzigingen wilt aanvaarden of de reisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de reis verminderen dan doet de organisator gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten als bedoeld in artikel 2.1.

5.3

Bij reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deel je de organisator niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat je hebt besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat je de organisator onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur jouw besluit mededeelt. Als je niet binnen de gestelde termijn jouw besluit mededeelt, geldt dat je de wijzigingen hebt geaccepteerd.

5.4

De organisator heeft tot 20 dagen voor vertrek het recht om de prijs van de reis te verhogen met maximaal 8%, maar alleen als die is toe te schrijven aan:

- 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 in de overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen.

Je hebt recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.

5.5

Als de organisator binnen de grenzen van artikel 5.4 de reissom met meer dan 8% verhoogt, heb je het recht deze verhoging af te wijzen en heb je het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.2 en 5.3 zijn dan ook van toepassing.

5.6

In afwijking van artikel 5.4 wijzigt de organisator de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de organisator en je de reissom ook daadwerkelijk betaald hebt.

5.7

Als je de wijzigingen niet aanvaardt en de organisator kan je geen alternatieve reis aanbieden of als je deze niet aanvaardt, betaalt de organisator alle door jou betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaard je het aangeboden alternatief wel, dan heb je in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging.

5.8

De organisator annuleert de dagtochtovereenkomst bij onvoldoende sneeuw en/of extreme weersomstandigheden (te beoordelen door de organisator, tenzij anders overeengekomen). In dit geval neemt de organisator uiterlijk 48 uur voor vertrek contact op met de opdrachtgever en biedt een alternatieve datum, een alternatief programma of terugbetaling van reeds door jou verrichte betalingen.

5.9

Een pakketreisovereenkomst kan bij onvoldoende sneeuw niet geannuleerd worden. In dit geval neemt de organisator uiterlijk 48 uur voor vertrek contact op met de opdrachtgever en biedt een alternatief programma in Winterberg en/of omgeving.

6. Hulp en bijstand

Artikel 6.1

De organisator biedt hulp en bijstand als je in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt de kosten hiervan.

6.2

Zijn deze moeilijkheden het gevolg van opzet of nalatigheid van jouw kant, dan komen ook de kosten van de organisator zelf voor jouw rekening. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de organisator en de eventueel door hem ingeschakelde derden gemaakte kosten.

6.3

Verloopt de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben, door omstandigheden die noch aan jou, noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, dan draagt ieder zijn eigen schade. Voor de organisator bestaat deze bijvoorbeeld uit de extra inzet van menskracht en voor jou bijvoorbeeld uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

6.4

Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor je terugkeer op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heb je recht op maximaal één (1) gratis overnachtingen in een, als dat mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking tot 1 nacht geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat zij de organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

7. Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid organisator

7.1

De organisator kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor schade veroorzaakt door onmacht zoals weersinvloeden (sneeuw etc.), stakingen etc.

7.2

De organisator zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en je de organisator daarvan onverwijld op de hoogte hebt gesteld, zorgt de organisator er alsnog voor dat de overeenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Dit tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat je dit in redelijkheid niet van de organisator kan verlangen.

7.3

Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt de organisator voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat hij hiervoor kosten in rekening brengt. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de organisator een passende prijsverlaging aan.

7.4

Je hebt het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de reisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kun je het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.

7.5

Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:

- 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 deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:

- De samenstelling van het reisgezelschap;

- De aan de organisator bekende en door hem bevestigde eigenschappen van de deelnemer(s), waaronder de door deze gemelde en door de organisator geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.

7.6

Je mag een tekortkoming zelf verhelpen en hebt recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als:

- a. Je de organisator er tijdig op hebt gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de organisator deze tekortkoming niet binnen een door jou gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de organisator te kennen geeft dat hij de tekortkoming niet kan verhelpen;
- b. De tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.

7.7

Als de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen. Je hebt in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd je recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.

7.8

De aansprakelijkheid van de organisator voor schade die je lijdt is beperkt tot eenmaal de reissom. De organisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de deelnemer.

7.8

De organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan jou zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde die niet door de organisator is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.

8. Jouw rechten

8.1.

Je kunt de organisator verzoeken om jou door een ander te laten vervangen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- De ander voldoet aan alle voor de overeenkomst geldende voorwaarden;
- Je dient het verzoek uiterlijk 48 uur vóór vertrek op een door de organisator vooraf meegedeelde wijze in, dan wel zo tijdig dat de organisator benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren;
- De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

De aanmelder, jij en degene die jou vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de organisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de vervanging. Op jouw verzoek maakt de organisator deze kosten inzichtelijk en hij voorziet jou als je daarom vraagt van stukken waaruit deze kosten blijken.

8.2.

De organisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke manier hij de reisbescheiden aan jou ter beschikking stelt. Als je op het door de organisator meegeedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden ontvangen hebt, meld je dit onverwijld aan de organisator of de doorverkoper.

9. Als je wilt opzeggen

9.1

Je kunt de reisovereenkomst voor het begin van de reis opzeggen. Doe je dit, dan ben je verplicht om aan de organisator de schade te vergoeden die hij ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze schade bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

9.2

Tenzij de organisator afwijkende bepalingen met jou overeenkomt, gelden de hieronder afgesproken percentages (gefixeerde schade) die gebaseerd zijn op het tijdstip van opzegging, de eventueel te verwachten kostenbesparingen en inkomsten die de organisator verkrijgt uit het alsnog verkopen van de door jou geannuleerde reis, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten:

- Bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling maar niet meer dan 35%;
- Bij annulering vanaf de 42e kalenderdag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de basisreissom;
- Bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 21e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de basisreissom;
- Bij annulering vanaf de 21e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de basisreissom;
- Bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 5e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de basisreissom;
- Bij annulering vanaf de 5e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de basisreissom;
- Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Onder basisreissom wordt in dit kader verstaan de door de organisator gepubliceerde basisreissom in de offerte. Onder volledige reissom wordt in dit kader verstaan de basisreissom plus alle door de deelnemer toegevoegde opties via Winterbergbus Extranet en overige kosten bovenop de basisreissom.

9.3

Als je de reisovereenkomst opzegt, moet je deze annuleringskosten voldoen. Als geen vaste annuleringskosten zijn overeengekomen, verstrekt de organisator op verzoek van de deelnemer een verantwoording van de in rekening gebrachte annuleringskosten.

9.4

Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de dienstverlener. Uiterlijk bij de boeking deelt de organisator mee of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

9.5

Als een deelnemer uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd. De organisator berekent deze kosten aan de hand van het in het volgende artikel bepaalde.

9.6

Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de organisator aan de overblijvende deelnemer(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde deelnemer(s) wijzigt de reissom conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de reguliere betalingsregels die de organisator hanteert. Als het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of als de deelnemers het niet accepteren, wordt de overeenkomst voor alle deelnemers geannuleerd en zijn alle deelnemers annuleringskosten verschuldigd.

9.7

Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke deelnemers niet te boven. De organisator brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.

9.8

Annuleringen verzonden op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen door de organisator op de eerstvolgende werkdag.

9.9

Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen (anders dan onvoldoende sneeuw) die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en is de reis nog niet aangevangen, dan kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de organisator alle door jou vooruitbetaalde gelden terug. Je hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.

10. Betaling

10.1

Betaling van de reissom gaat niet rechtstreeks aan de organisator, maar via het betaalsysteem van STO Garant. STO Garant is een sinds 2013 door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) erkende garantieregeling. Je ontvangt een e-mail van STO Garant (info@sto-garant.nl) met informatie over het voldoen van de betaling voor je boeking. Voor alle boekingen geldt dat het volledige boekingsbedrag voor aanvang van de boeking betaald dient te zijn aan de derdengeldenrekening. Als de organisator wegens financieel onvermogen niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, wordt de reissom vrijgegeven aan STO Garant. STO Garant zorgt voor de juiste (financiële) afhandeling. De organisator maakt voor het sluiten van de reisovereenkomst bekend op welke manier en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

10.2

Je ontvangt vóór het sluiten van de reisovereenkomst informatie van de organisator wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De organisator kan een aanbetaling verlangen. De hoogte van de aanbetaling maakt hij vóór of bij het sluiten van de reisovereenkomst bekend. Heb je niet op het door de organisator vermelde tijdstip aan jouw financiële verplichtingen voldaan, dan ben je van rechtswege in verzuim.

10.3

Als je in verzuim bent, maant de organisator, of iemand namens hem jou aan tot betaling en stelt je een termijn van 14 dagen om alsnog aan je verplichtingen te voldoen. Je wordt erop gewezen dat als je ook dan niet betaalt de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. De organisator verrekent reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. Als de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan moet je de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldoen.

10.4

Als je niet tijdig hebt betaald ben je over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet je na aanmaning de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4 van dit artikel voldoen.

10.5

De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daaropvolgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van 40 Euro. De reisorganisator kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

11. Jouw verdere verplichtingen

11.1

Het is verboden om zonder, of met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen. Het is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de deelnemer om over de juiste reisdocumenten te beschikken.

11.2

Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens de organisator gegeven aanwijzingen en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte deelnemer.

11.3

Als je zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren, dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan de organisator jou van (voortzetting van) de reis uitsluiten, als je van de organisator in redelijkheid niet kan vergen dat hij de overeenkomst verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.

11.4

Je bent verplicht eventuele schade aan jouw kant te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

11.5

Je moet je uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis van het exacte tijdstip van vertrek vergewissen.

12. Klachten (procedure) tijdens en na de reis

12.1

Onverminderd artikel 7 meld je onverwijld eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet jij je – in deze volgorde – melden bij:

1. De betrokken dienstverlener;
2. De reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
3. De organisator.

12.2

Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet je dit in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, melden bij de organisator in Nederland.

12.3

Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de organisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).

12.4

De organisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

12.5

Als je niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door de organisator aangegeven wijze verricht en de dienstverlener of de organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan jouw eventuele recht op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

12.6

Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voeg je die daarbij.

12.7

Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na jouw kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de organisator indienen.

12.8

Als je de klacht niet tijdig indient, kan de organisator besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij jou redelijkerwijs geen verwijt treft.

12.9

De organisator geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

13. Geschillen

13.1.

Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als jou ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kun je desgewenst uiterlijk binnen vierentwintig (24) maanden na de datum van de indiening van jouw klacht bij de organisator het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

13.2

De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil ben je een vergoeding verschuldigd.

13.3

Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

13.4

Als je geen gebruik wilt maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure, heb je het recht om je tot de bevoegde rechter te wenden.

13.5

Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

13.6

Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

14. Aanpassingen

Wij kunnen deze voorwaarden te allen tijde wijzigen. Wanneer we dit doen, dan zullen we de bijwerkdatum onderaan deze voorwaarden actualiseren. Wij raden je aan regelmatig na te gaan of er wijzigingen zijn zodat je op de hoogte blijft van onze voorwaarden.

Onze voorwaarden zijn het laatst bijgewerkt op: 5-12-2018

3. Groepsreisvoorwaarden losse reisdiensten

IN DIT HOOFDSTUK

1. Inleiding
2. De opdracht in het algemeen
3. De reserveringsopdracht
4. Betalingen
5. Aansprakelijkheid
6. Documenten
7. Rente en incassokosten
8. Klachten
9. Geschillen
10. Nakomingsgarantie

1. Inleiding

1.1

Deze boekingsvoorwaarden gelden als je een of meer enkelvoudige reisdiensten boekt, tenzij de Groepsreisvoorwaarden dagtochten en pakketreizen van toepassing zijn.

1.2

Winterbergbus is een dienstverlener op het gebied van reizen. Winterbergbus kan informeren, adviseren en/of reserveringen maken. Winterbergbus verleent deze diensten in jouw opdracht. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening.

1.3

Winterbergbus kan een reservering voor jou maken. Winterbergbus brengt dan een overeenkomst tot stand tussen jou en de door jou gekozen dienstverlener. Winterbergbus is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Winterbergbus kan een reservering maken voor bijvoorbeeld accommodatie, pendelreizen per bus, skipassen, materiaalhuur etc.

1.4

Je hebt geen herroepingsrecht met betrekking tot de in jouw opdracht gemaakte reservering waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.

1.5

Winterbergbus is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via Winterbergbus gereserveerde dienst. Hierop zijn uitsluitend de voorwaarden van de betrokken dienstverlener (bijvoorbeeld het hotel of de skiverhuurder) van toepassing. Winterbergbus is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de verleende dienst, zoals een juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.

1.6

Winterbergbus kan, voor het verlenen van een dienst, een bedrag in rekening brengen als de hoogte hiervan van tevoren aan jou bekend wordt gemaakt.

2. De opdracht in het algemeen

2.1

De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het jou informeren en adviseren, alsmede het voor jou zo mogelijk reserveren van de door jou gewenste dienst.

2.2

Je bent tegenover Winterbergbus en de dienstverlener gebonden nadat je de opdracht verstrekt, ongeacht of zij direct een bevestiging aan jou kunnen verstrekken.

2.3

Als Winterbergbus direct een (opdracht-)bevestiging aan jou verstrekt, geldt deze bevestiging als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst tenzij je onverwijld (binnen 24 uur) bezwaar aantekent tegen de bevestiging.

2.4

Ook als Winterbergbus de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan verstrekken en deze nastuurt, kun je onverwijld (binnen 24 uur) na ontvangst van de opdrachtbevestiging alsnog bezwaar aantekenen tegen de opdrachtbevestiging.

2.5

Als je geen of niet tijdig bezwaar aantekent, geldt de opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de inhoud daarvan. Je kunt uiteraard tegenbewijs leveren.

2.6

Bij een boeking via internet of via andere multimediale kanalen richt Winterbergbus het boekingsproces zo in dat jij er vóór de reservering op gewezen wordt dat je een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door Winterbergbus ben je aan deze overeenkomst gebonden.

2.7

Jij bent tegenover Winterbergbus aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en tegenover de dienstverlener voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met deze dienstverlener. De overige reizigers zijn aansprakelijk voor hun aandeel in de opdracht.

3. De reserveringsopdracht

3.1

Je geeft tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens over jezelf en de door jou aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe behoren in ieder geval jouw mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen). Je vermeldt ook bijzonderheden over jouw eigen lichamelijke en geestelijke toestand en die van je medereizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

3.2

Winterbergbus kan de prijzen van de op jouw verzoek gereserveerde diensten niet garanderen. Deze prijzen kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Winterbergbus staat daarbuiten en draagt hier geen verantwoordelijkheid voor. De Winterberg geeft en berekent wijzigingen zo spoedig mogelijk aan jou door.

3.3

Eventuele wijzigingen in de verstrekte opdracht(en), of annuleringen van gereserveerde diensten kunnen alleen op werkdagen en alleen op jouw verzoek plaatsvinden. Als Winterbergbus op jouw verzoek een wijziging

aanbrengt in gemaakte reserveringen of als je gereserveerde diensten annuleert, brengt Winterbergbus de daaraan verbonden kosten in rekening als hij deze kosten tijdig – voorafgaand aan het definitief worden van de wijziging - aan jou heeft medegedeeld. Naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, kunnen dat ook de kosten zijn die Winterbergbus moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen.

3.4

Winterbergbus stuurt alle mededelingen over de reserveringsopdracht uitsluitend aan jou.

4. Betalingen

4.1

Je moet de verschuldigde bedragen op een door Winterbergbus aan te geven manier en binnen de opgegeven termijn te voldoen. Winterbergbus is bevoegd zo nodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) de verschuldigde bedragen te incasseren.

4.2

Winterbergbus kan bij het door jou verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, die in ieder geval niet hoger is dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s), vermeerderd met de boekingskosten. Als Winterbergbus een aanbetaling verlangt, wordt de hoogte hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan jou bekend gemaakt.

4.3

Je moet ervoor zorgen dat Winterbergbus het restant van het verschuldigde bedrag uiterlijk op de in de bevestiging c.q. factuur genoemde datum heeft ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.

4.4

Als je niet tijdig (aan)betaalt, stuurt Winterbergbus na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft hij jou de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Als je ook dan niet betaalt, ben je in verzuim en wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. Winterbergbus heeft het recht de aan de annulering verbonden en vooraf opgegeven kosten in rekening te brengen of te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Als je de reis binnen 14 dagen voor vertrek reserveert en niet tijdig betaalt, ben je onmiddellijk in verzuim.

4.5

Winterbergbus doet eventuele terugbetalingen alleen aan jou.

5. Aansprakelijkheid

5.1

Winterbergbus neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht.

5.2

Winterbergbus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. Winterbergbus draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

5.3

Voor zover Winterbergbus zelf toerekenbaar te kort schiet en jij of je medereiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van Winterbergbus beperkt tot maximaal driemaal de waarde van door Winterbergbus gefactureerde diensten.

5.4

Winterbergbus sluit aansprakelijkheid uit voor schade waartegen je bent verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering) en voor schade die jij lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf. Daaronder begrepen valt ook schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen.

5.5

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden ook voor het personeel van Winterbergbus en personen die in opdracht van Winterbergbus diensten leveren.

6. Documenten

6.1

Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst verstrekt Winterbergbus aan jou algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende benodigde documenten.

6.2

Jij bent zelf verantwoordelijk voor het bij je hebben van de benodigde documenten zoals een identiteitskaart.

6.3

Als je de reisdienst niet (geheel) kunt afnemen wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt dat met alle daaraan verbonden gevolgen voor jouw rekening, tenzij Winterbergbus heeft toegezegd voor dat document te zorgen en het ontbreken daarvan Winterbergbus kan worden toegerekend, of Winterbergbus tekort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatieverplichting.

7. Rente en incassokosten

7.1

Als je niet tijdig betaalt, ben je over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim rente verschuldigd. De hoogte van deze rente is:

- Voor betalingen met betrekking tot de door Winterbergbus verrichte opdracht: de wettelijke rente;

- Voor betalingen met betrekking tot de door de dienstverlener (te) verrichte(n) diensten: de wettelijke rente, of als de dienstverlener een ander rentepercentage in rekening brengt, dit laatstgenoemde percentage, als Winterbergbus dit percentage, of de vindplaats hiervan, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan jou heeft meegedeeld.

7.2

Voorts ben je na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Deze bedragen 15% over het gefactureerde bedrag tot € 2.500; 10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40. Winterbergbus kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

8. Klachten

8.1

Je moet een klacht over een door Winterbergbus gemaakte reservering en/of verstrekte adviezen en informatie binnen twee maanden nadat je kennis hebt genomen van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij Winterbergbus indienen.

8.2

Winterbergbus geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie.

9. Geschillen

9.1

Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als jou ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kun je desgewenst uiterlijk binnen vierentwintig (24) maanden na de datum van de indiening van jouw klacht bij de organisator het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

9.2

De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil ben je een vergoeding verschuldigd.

9.3

Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

9.4

Als je geen gebruik wilt maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure, heb je het recht om je tot de bevoegde rechter te wenden.

9.5

Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

9.6

Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

4. STO Garant

De combinatie van reisdiensten die je wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van de Richtlijn Pakketreizen (EU) 2015/2302 (indien er sprake is van een pakketreis). Hierdoor kun je aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden.

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Winterbergbus gebruik van STO Garant voor alle pakketreizen. Alhoewel dagtochten buiten de wettelijk verplichte garantiestelling vallen, worden ook deze garant gesteld. STO Garant is een erkende garantieregeling. Het is een derdengeldenregeling die je betaling waarborgt tot na afloop van je boeking. Als aanmelder van de groep betaal je het boekingsbedrag niet aan Winterbergbus, maar aan de derdengeldenrekening van de Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze Stichting Derdengelden verwerkt alle betalingen voor STO Garant.

De dag na afloop van je boeking wordt je boekingsbedrag vrijgegeven van de derdengeldenrekening aan Winterbergbus. Mocht Winterbergbus voor het einde van je boeking in een faillissement of surseance van betaling terechtkomen dan wordt je boekingsbedrag vrijgegeven aan Stichting Take Over (STO). STO zal er dan, afhankelijk van de situatie, voor zorgen dat je je boekingsbedrag terugkrijgt, je boeking kunt vervolgen of naar het eindpunt van je boeking kunt reizen.

Hiermee heeft Winterbergbus zich van bescherming bij insolventie voorzien bij STO Garant. Wanneer diensten door insolventie van Winterbergbus niet worden verleend, kan de aanmelder van de groep contact opnemen met STO Garant, gevestigd aan de Torenallee 20, 5617 BC te Eindhoven, Nederland, via info@sto-garant.nl of +31 (0)85 130 29 43.