

Reis- en Boekingsvoorwaarden

Inleiding

Je kunt deze voorwaarden nalezen op www.tripweb.nl.

Als de reiziger een reis/trip boekt op Tripweb.nl, dan gelden deze Tripweb Reisvoorwaarden voor het hele traject: van advisering door de reisagent tot en met de uitvoering van de pakketreis/trip/trip. Als Tripweb zelf op eigen naam trips organiseert, of verkoopt van een touroperator die niet in Nederland is gevestigd, wordt de reisagent voor die reis/trip aangemerkt als reis/triporganisator.

Op de reserveringsbevestiging wordt aangegeven welke voorwaarden van toepassing zijn: de Tripweb Reisvoorwaarden of de Tripweb Boekingsvoorwaarden. Als niet duidelijk wordt aangegeven welke voorwaarden van toepassing zijn dan gelden de Tripweb Reisvoorwaarden.

Aanvullende bedingen

Tripweb heeft algemene voorwaarden opgesteld aanvullend op onderstaande voorwaarden. Bij strijdigheid van het individueel overeengekomen beding met onderstaande voorwaarden gelden de algemene voorwaarden.

TRIPWEB-REISVOORWAARDEN

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1.	Inleiding
Artikel 2.	Informatie van Tripweb
Artikel 3.	Informatie door reiziger
Artikel 4.	Bevestiging/Herroeping door Tripweb
Artikel 5.	Wijzigingen door Tripweb
Artikel 6.	Hulp en Bijstand
Artikel 7.	Aansprakelijkheid Tripweb
Artikel 8.	Rechten van de reiziger
Artikel 9.	Opzegging
Artikel 10.	Betaling
Artikel 11.	Verplichtingen reiziger
Artikel 12.	Klachten
Artikel 13.	Geschillen
Artikel 14.	Nakomingsgarantie

Artikel 1 Inleiding

- 1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten die Tripweb sluit met een of meer reizigers.
- 1.2. Deze reisvoorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op andere diensten zoals accommodatie;

autoverhuur; reizen per bus of trein. Dat dient dan expliciet in de aanbieding te worden vermeld.

- 1.3. De reiziger heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de overeenkomst deze zonder opgave van reden kosteloos te herroepen tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking". Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. De reiziger heeft geen herroepingsrecht in geval de overeenkomst wordt gesloten binnen 1 dag voor vertrek noch bij trips waarbij uitdrukkelijk staat vermeld dat deze niet herroepen kunnen worden.

Artikel 2 Informatie van de reis/triporganisator

- 2.1. Tripweb zal vóór het sluiten van de reis/tripovereenkomst bekend maken wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. Tripweb kan een aanbetaling verlangen, de hoogte daarvan maakt Tripweb vóór het sluiten van de overeenkomst bekend.
- 2.2. Tripweb kan aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs daarvan verlangen.
- 2.3. Tripweb draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatie- dragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 2.4. Indien de aangeboden reis/trip is opgenomen in een (internet) publicatie van Tripweb maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst tenzij anders aangegeven.
- 2.5. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal Tripweb de wettelijk voorgeschreven informatie verstrekken.

Artikel 3 Informatie door de reiziger

- 3.1. De reiziger verstrekt tijdig voor 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. Daartoe behoren in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).
- 3.2. De reiziger vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis/trip door Tripweb omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.
- 3.3. Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens Tripweb van (verdere) deelname aan de reis/trip wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.
- 3.4. De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere

redenen Tripweb verzoeken om het reis/tripaanbod te wijzigen. De reis/triporganisator is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven doch als hij dat doet is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door de reis/triporganisator

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van Tripweb inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger zo spoedig mogelijk een bevestiging en/of een factuur.
- 4.2. Tripweb kan de reis/tripovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn schriftelijk opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.
- 4.3. Het aanbod van Tripweb is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod eventuele bevestiging door Tripweb of de betrokken ondernemer, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reis/tripsom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. Als de reiziger het aanbod aanvaardt in het weekend, vangt de termijn voor herroeping door Tripweb aan op zondagavond middernacht. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.
- 4.4. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden Tripweb niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

Artikel 5 Wijzigingen door de reis/triporganisator

- 5.1. Tripweb kan de reis/tripovereenkomst slechts wijzigen wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld meedeelt. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- 5.2. Tripweb kan de reis/tripovereenkomst ook wijzigen op een wezenlijk punt wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging aan zijn zijde, meedeelt. De reiziger kan deze wijziging afwijzen.
- 5.3. Tripweb kan voor aanvang van de reis/trip de reis/tripsom verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten (met inbegrip van brandstofkosten) of de verschuldigde belastingen en

heffingen. Bij toepassing van deze bepaling geeft Tripweb aan op welke wijze de verhoging is berekend. De reiziger kan de verhoging afwijzen.

- 5.4. Vanaf de datum waarop de volledige reis/tripsom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van Tripweb en ook daadwerkelijk betaald is, zal Tripweb – in afwijking van het bepaalde in lid 3 – de reis/tripsom niet meer verhogen.
- 5.5. In geval van wijziging van de overeenkomst op een wezenlijk punt doet Tripweb onverwijld de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven.
- 5.6. Na een afwijzing als in lid 2 en 3 bedoeld, kan Tripweb de reis/tripovereenkomst opzeggen. De reiziger heeft recht op teruggave of kwijtschelding van de reis/tripsom of een evenredig deel daarvan indien de reis/trip reeds ten dele is genoten. Ditzelfde recht heeft de reiziger ingeval hij terecht een wijziging die hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt heeft afgewezen.
- 5.7. **A.** Indien de oorzaak van de wijziging aan Tripweb kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reis/triporganisator
B. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger
C. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan Tripweb kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.
- 5.8. Tripweb is verplicht de reiziger te informeren over een wijziging in de vertrektijd. Als het gaat om de terugreis/trip van reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfadres niet bekend is, zal Tripweb zich in redelijkheid inspannen om hen te informeren over deze wijziging.

Artikel 6 Hulp en bijstand

- 6.1. Tripweb is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis/trip niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reis/triporganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem is toe te rekenen.
- 6.2. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is Tripweb tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden geveerd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.
- 6.3. Indien de reis/trip 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 Tripweb zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade.

Voor Tripweb bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

Artikel 7 Aansprakelijkheid reis/triporganisator

- 7.1. De aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt, is beperkt tot driemaal de reis/tripsom tenzij Tripweb de dienst zelf verricht en/of als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de reis/triporganisator. Tripweb is nooit verantwoordelijk voor letsel ontstaan tijdens het vervoer, verblijf of activiteit.
- 7.2. Een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die hem kan worden toegerekend, verplicht Tripweb mede tot vergoeding van ander nadeel dan vermogensschade, voor zover door die tekortkoming derving van reis/tripgenot is veroorzaakt. Deze vergoeding bedraagt ten hoogste eenmaal de reis/tripsom.
- 7.3. Indien op een, in de reis/tripovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de reis/triporganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.
- 7.4. Tripweb is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een door hem afgesloten verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annulerings- verzekering.

Artikel 8 Rechten van de reiziger

8.1. Indeplaatsstelling

- 8.1.1. De reiziger kan aan Tripweb verzoeken zich te 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 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel 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.

Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal Tripweb dat met redenen omkleed aan de reiziger meedelen.

- 8.1.2. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Tripweb voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reis/tripsom, de wijzigingskosten en de eventuele extra

kosten als gevolg van de vervanging.

8.2. Reis/tripbescheiden

- 8.2.1. Tripweb geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke wijze hij de reis/tripbescheiden aan de reiziger ter beschikking zal stellen.
- 8.2.2. Indien de reiziger op het door Tripweb meegedeelde tijdstip, doch uiterlijk 1 werkdag voor vertrek nog geen reis/tripbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld aan Tripweb.

Artikel 9 Opzegging door de reiziger

- 9.1. De reiziger kan de reis/tripovereenkomst opzeggen. Doet hij dat dan is hij verplicht om aan Tripweb de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reis/tripsom.
- 9.2. Tripweb kan deze schade fixeren op vaste percentages van de reis/tripsom afhankelijk van het tijdstip van opzegging (annuleringskosten). Deze percentages dient Tripweb voorafgaand aan het sluiten van de reis/tripovereenkomst aan de reiziger kenbaar te maken.
- 9.3. De reiziger die de reis/tripovereenkomst opzegt, is gehouden deze annuleringskosten te voldoen, tenzij hij aannemelijk maakt dat de schade van Tripweb lager is uitgevallen. In dat geval zal Tripweb deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.
- 9.4. Reizen naar een gebied waarvoor een door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt, kunnen door de reiziger vanaf 30 kalenderdagen voor vertrek kosteloos worden opgezegd of, indien mogelijk en gewenst, een alternatief geboden.

Artikel 10 Betaling

- 10.1. De reiziger die niet op het door Tripweb vermelde tijdstip (artikel 2.1) aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan is van rechtswege in verzuim.
- 10.2. Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger aangemaand door of namens Tripweb en wordt hem een termijn gesteld van 7 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend.
- 10.3. De reiziger die niet tijdig heeft betaald is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten van lid 4.
- 10.4. De buitengerechtigde kosten bedragen maximaal 15% over een reis/trip- som tot € 2.500,00. Tripweb kan ten voordele

van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 11 Verplichtingen van de reiziger

- 11.1.** De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens Tripweb gegeven en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 11.2.** De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis/trip daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Tripweb van (voortzetting van) de reis/trip worden uitgesloten, indien van Tripweb in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
- 11.3.** De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
- 11.4.** Iedere reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis/trip zich van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.

Artikel 12 Klachten Tijdens de reis/trip

- 12.1.** Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen schriftelijk binnen 24 uur kenbaar gemaakt te worden aan klantenservice@tripweb.nl, daarnaast dient de reiziger dit ter plaatse zo spoedig mogelijk te melden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij:
 1. de betrokken dienstverlener;
 2. de reis/tripleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
 3. de reis/triporganisator.
- 12.2.** Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis/trip moet deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij Tripweb.
- 12.3.** Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt Tripweb voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).
- 12.4.** Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door Tripweb aangegeven wijze heeft voldaan en de dienstverlener of Tripweb daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.

Na de reis/trip

- 12.5.** Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost,

moet deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis/trip (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis/trip geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij.

- 12.6.** Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.
- 12.7.** Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.
- 12.8.** Tripweb zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

Artikel 13 Geschillen

- 13.1a.** Als een klacht niet tot tevredenheid is opgelost, kan de reiziger uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na de datum van de indiening van zijn klacht bij Tripweb overeenkomstig art. 12.6 of art. 12.7, 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.
- 13.1b.** De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 13.2.** Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de reis/trip (of, indien de reis/trip geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum);
- 13.3a.** De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden.
- 13.3b.** 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;
- 13.3c.** Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

TRIPWEB-BOEKINGSVOORWAARDEN

Inhoudsopgave

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

Artikel 1 Inleidende bepalingen

1. In deze Tripweb-Boekingsvoorwaarden wordt verstaan onder:

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

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

Reiziger:

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

Opdracht: de overeenkomst tussen de reiziger en de reis/tripagent, waarbij de reisagent zich tegenover de reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 11:00 uur tot 15:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij de reisagent uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.

Boekingskosten: Het bedrag dat de reisagent in rekening brengt voor zijn dienstverlening.

2. Een Tripweb-partner kan informeren, adviseren en reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in opdracht van de reiziger. De Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reis/tripagent. Hierop zijn enkele uitzonderingen.
3. Als de reiziger een reis/trip boekt van Tripweb-partner, waarop deze Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden deze Reisvoorwaarden voor het hele traject: van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis/trip. Als Tripweb-partner zelf, op eigen naam reizen organiseert, of reizen verkoopt dan zijn deze voorwaarden niet van toepassing en gelden de trips niet als aangeboden door of georganiseerd door Tripweb.
4. De reisagent kan een reservering voor de reiziger maken. Hij

brengt dan een overeenkomst tot stand tussen de reiziger en de door de reiziger gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. De reiziger heeft geen herroepingsrecht met betrekking tot de in zijn opdracht door de reisagent gemaakte reserveringen waarop deze boekingsvoorwaarden van toepassing zijn.

5. De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde diensten. Hierop zijn de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener, bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotelier, van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.
6. De reisagent kan, voor het verlenen van zijn diensten, een bedrag in rekening brengen mits de hoogte hiervan van tevoren aan de reiziger bekend is gemaakt.

Artikel 2 De opdracht in het algemeen

1. De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het informeren en adviseren van de reiziger, alsmede het ten behoeve van de reiziger zo mogelijk reserveren van de door hem gewenste diensten.
2. De opdrachtgever is jegens de reisagent en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven.
3. De (opdracht-)bevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden meegegeven, in welk geval deze bevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.
4. In het geval de Opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan worden meegegeven en door de reisagent wordt nagezonden, kan de opdrachtgever binnen twee werkdagen na ontvangst van de Opdrachtbevestiging alsnog bezwaar aantekenen tegen de Opdrachtbevestiging. Indien geen bezwaar wordt aangetekend geldt de Opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de inhoud daarvan. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid voor de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.
5. Bij boeking via internet richt de reisagent het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de reservering op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de reisagent is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.
6. De opdrachtgever is jegens de reisagent aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en jegens de dienstverlener voor de verplichtingen die die voortvloeien uit de overeenkomst met deze dienstverlener. De overige reizigers zijn voor hun aandeel in de opdracht aansprakelijk.

Artikel 3 De reserveringsopdracht

1. Informatieplicht opdrachtgever

De reiziger verstrekt tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe behoren in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen). De reiziger vermeldt tevens bijzonderheden omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede die van zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

2. Prijswijzigingen

De reisagent kan de prijzen van de op verzoek van de reiziger gereserveerde diensten niet garanderen. Deze prijzen kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. De reisagent staat daar buiten en draagt hier geen verantwoordelijkheid voor. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend.

3. Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever

Eventuele wijzigingen in de verstrekte opdracht(en), of annuleringen van gereserveerde diensten kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Indien op verzoek van de opdrachtgever een wijziging wordt aangebracht in reeds gemaakte reserveringen of ingeval gereserveerde diensten worden geannuleerd zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht indien deze kosten tijdig – voorafgaand aan het definitief worden van de wijziging - aan de reiziger worden medegedeeld. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de reisagent moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen.

4. Alle mededelingen van de reisagent zullen uitsluitend worden gericht aan de opdrachtgever.

Artikel 4 Betalingen

1. De verschuldigde bedragen dienen op een door de reisagent aan te geven wijze en binnen de aangegeven termijn te zijn voldaan. De reisagent is bevoegd – zo nodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) – de verschuldigde bedragen te incasseren.
2. De reisagent kan bij het verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, welke in ieder geval niet hoger zal zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s), vermeerderd met de boekingskosten. Als de reisagent een aanbetaling verlangt, maakt hij de hoogte hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever bekend.
3. Het restant van het verschuldigde dient uiterlijk op de in de bevestiging c.q. factuur, genoemde datum door de reisagent te zijn ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.
4. Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, zendt de reisagent na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft de reiziger de gelegenheid

binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Indien betaling ook dan uitblijft is de reiziger in verzuim en word(t) (en) de overeenkomst(en) geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft het recht de aan de annulering verbonden kosten in rekening te brengen of te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Als de reis/trip binnen 14 dagen voor vertrek wordt gereserveerd en niet tijdig wordt betaald treedt het verzuim onmiddellijk in.

5. Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

Artikel 5 Aansprakelijkheid

1. De reisagent zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.
2. De reisagent 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. De reisagent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.
3. Voor zover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal 3x de waarde van door de reisagent gefactureerde diensten.
4. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis - en/of annulerings- kostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering) en voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), wordt uitgesloten.
5. De reisagent is verantwoordelijk voor aantoonbare toezeggingen van zijn personeel.
6. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van de reis/tripagent.

Artikel 6 Documenten

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door de reisagent algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt.
2. De reiziger is zélf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

3. De reiziger is zelfverantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereis/tripte visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
4. Indien de reiziger de reis/trip niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de reisagent heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of de reisagent te kort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatieverplichting.
5. Door of vanwege de reisagent kan de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reis/tripverzekering.

Artikel 7 Rente en incassokosten

1. De reiziger die niet tijdig heeft betaald, is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim rente verschuldigd. De hoogte van deze rente is:
 - Voor betalingen met betrekking tot de door de reisagent 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, mits de reisagent dit percentage, of de vindplaats hiervan, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de reiziger heeft meegedeeld.
2. Voorts is de reiziger na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Deze bedragen 15% over reis/tripsommen tot € 2.500,00; 10% over de daaropvolgende € 2.500,00 en 5% over de volgende € 5.000,00 met een minimum van € 40,00. De reisagent kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 8 Klachten

1. Klachten over een door de reisagent gemaakte reservering en/of over door de reisagent verstrekte adviezen en informatie, moeten binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de reisagent worden ingediend.
2. De reisagent zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

Artikel 9 Geschillen

1. a. Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger desgewenst uiterlijk binnen 12 maanden na de datum van indiening van zijn klacht bij de reisagent 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.

- b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- c. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst van opdracht, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
- d. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de onder "a" genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.
- e. Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de gereserveerde dienst(en) (of, indien de reis/trip geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

Artikel 10 Nakomingsgarantie

1. Tripweb staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen, tenzij Tripweb het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. De garantstelling door de Tripweb is beperkt tot de reissom per bindend advies. De Tripweb verstrekt deze garantie onder de voorwaarde dat de reiziger die hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan Tripweb overdraagt gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.
3. Tripweb verschaft geen nakomingsgarantie voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de reiziger is voldaan aan de innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting).
4. Tripweb verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
 - aan de ondernemer is surséance van betaling verleend of
 - de ondernemer is failliet verklaard of
 - de bedrijfsactiviteiten van de ondernemer zijn feitelijk beëindigd.
5. Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij Tripweb.