

## Tripweb Algemene Voorwaarden

---

Tripweb B.V. ("Tripweb") hanteert de consumentenvoorwaarden (bestaande uit de Tripweb Reisvoorwaarden en de Tripweb Boekingsvoorwaarden) en de aanvullende reisvoorwaarden (hierna gezamenlijk: de "Tripweb Algemene Voorwaarden"). De Tripweb Consumentenvoorwaarden zijn te vinden via [www.tripweb.nl/consumentenvoorwaarden.pdf](http://www.tripweb.nl/consumentenvoorwaarden.pdf) en kunnen kosteloos opgevraagd worden bij de Tripweb klantenservice via [klantenservice@tripweb.nl](mailto:klantenservice@tripweb.nl) of op +31(0)73-7001888 op werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur en op zaterdag en zondag tussen 10:00 uur tot 15:00 uur.

De Tripweb Algemene Voorwaarden bestaan uit twee delen: (1) de Tripweb Reisvoorwaarden en de aanvullende reisvoorwaarden en, (2) de Tripweb -Boekingsvoorwaarden. Hierbij geldt dat steeds één van deze delen van toepassing is tussen de consument/reiziger en Tripweb. Voor het aangaan van de (reis)overeenkomst wordt duidelijk in de aanbieding kenbaar gemaakt in welke hoedanigheid Tripweb optreedt en welke voorwaarden van toepassing zijn. De Tripweb Algemene Voorwaarden kunnen op ieder moment en zonder voorafgaande kennisgeving door Tripweb worden aangepast, hoewel dergelijke aanpassingen niet van toepassing zijn op boekingen die reeds zijn aanvaard door Tripweb.

Tripweb Reisvoorwaarden en aanvullende reisvoorwaarden:

De Tripweb Reisvoorwaarden en aanvullende reisvoorwaarden gelden als je een pakketreis (we noemen dit een 'trip') boekt waarbij Tripweb als reisorganisator optreedt. Een pakketreis is een door een reisorganisator samengestelde reis/trip die een overnachting omvat of tenminste 24 uur duurt en die twee of meer van de volgende elementen omvat: a) vervoer; b) verblijf; c) een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt. Als Tripweb als reisagent optreedt waarbij Tripweb, op eigen naam, een samengestelde reis aanbiedt zijn de Tripweb Reisvoorwaarden en aanvullende reisvoorwaarden eveneens van toepassing.

Tripweb Boekingsvoorwaarden:

De Tripweb Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle overige vormen van dienstverlening waarbij Tripweb als reisagent optreedt. Dit kunnen 'ticket only' verkopen zijn of trips zonder overnachting. Naast de Tripweb Boekingsvoorwaarden zijn ook de algemene voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener (vervoerder, hotel of organisator van een activiteit) van toepassing. Tripweb is in dit geval slechts bemiddelaar tussen de reiziger en de dienstverlener en is geen partij bij de (reis)overeenkomst tussen de reiziger en de dienstverlener. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

## Artikel 1: Aanvullende voorwaarden

---

Definities In de Tripweb Reisvoorwaarden en de hier beschreven aanvullende voorwaarden wordt verstaan onder:

*'Dienstverlener'*: de vervoerder, accommodatieverschaffer of andere dienstverlener op het gebied van reizen, die namens Tripweb een onderdeel van de (reis)overeenkomst uitvoert.

*'Eigen-vervoerreizen'*: reizen waarbij de reiziger alleen accommodatie reserveert en het vervoer zelf organiseert.

*'Kantooruren'*: de klantenservice van Tripweb is bereikbaar op werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur, op zaterdag en zondag tussen 10:00 uur tot 15:00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende Nederlandse feestdagen.

*'Reisorganisator'*: Tripweb, die in de uitoefening van haar bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt.

*'Reisovereenkomst'*: de overeenkomst waarbij de reisorganisator (Tripweb) zich jegens haar wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis/trip die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:

- a. vervoer;
- b. verblijf;
- c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

*'Reissom'*: het totaalbedrag van de (gemaakte) boeking, exclusief: (i) boekingskosten (ii) calamiteitenfonds en (iii) eventuele kosten voor een reis en/of annuleringsverzekering.

*'Reiziger'*:

- a. de wederpartij van Tripweb, de ("hoofdboekter") of;
- b. degene namens wie de reis is geboekt en die hiermee akkoord is gegaan;

*'Werkdagen'*: de dagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van wettelijk erkende Nederlandse feestdagen.

## Artikel 2: Aanvullende Informatie door de reiziger

---

1. De reiziger verstrekt uiterlijk (direct) na het sluiten van de (reis)overeenkomst met Tripweb, en in ieder geval op verzoek van Tripweb, de additionele gegevens die benodigd zijn voor de correcte uitvoering van de (reis)overeenkomst.
2. De reiziger is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van deze informatie aan Tripweb. Indien de reiziger in deze informatieplicht tekortschiet, is artikel 3.3 van Tripweb - Reisvoorwaarden van toepassing.

## Artikel 3: Contact met de reiziger

---

1. De hoofdboeker is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen voor zichzelf en (mede)reizigers die uit de (reis)overeenkomst voortvloeien.
2. Alle correspondentie (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en Tripweb anderzijds verloopt uitsluitend via de hoofdboeker.

## Artikel 4: Uitsluiting Herroepingsrecht

---

1. De reiziger heeft geen wettelijk recht om de (reis)overeenkomst te herroepen.
2. Het herroepingsrecht waarbij reizigers binnen 24 uur na boeking de (reis)overeenkomst kosteloos kunnen herroepen, zoals nader omschreven in artikel 1.3 van de Tripweb Reisvoorwaarden, zal in elke aanbieding van Tripweb worden uitgesloten middels de term 'definitieve boeking'.

## Artikel 5: Verzekeringen

---

1. Tripweb adviseert de reiziger voorafgaand aan het sluiten van een (reis)overeenkomst een annulerings- en reisverzekering af te sluiten.

## Artikel 6: (Aan)betaling

---

1. a. Bij het tot stand komen van de overeenkomst en afhankelijk van de verschillende elementen van de pakketreis/trip, kan Tripweb een aanbetaling van de reiziger vragen.  
b. De toepasselijke aanbetaling zal in de aanbieding worden genoemd.

2. a. Bij het tot stand komen van de overeenkomst en afhankelijk van de verschillende elementen van de pakketreis, kan Tripweb de reiziger aanbieden om in termijnen te betalen. In dat geval zal de 1e termijn dienen als aanbetaling.  
b. Indien Tripweb het betalen middels termijnen aanbiedt, zal dit in de aanbieding vermeld worden.
3. Het restant van de reissom moet uiterlijk op de vermelde datum bij de boeking vóór de vertrek dag in het bezit zijn van Tripweb.
4. Indien de (reis)overeenkomst binnen deze termijn vóór de dag van vertrek tot stand komt moet in alle gevallen terstond de gehele reissom worden voldaan.

## Artikel 7: Opzegging door de reiziger (annulering)

---

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan Tripweb de reiziger - naast eventueel verschuldigde boekingskosten - annuleringskosten in rekening brengen. De reiziger ontvangt het percentage van de reissom terug dat staat vermeld per boeking. Per trip zijn deze annuleringsafspraken mogelijk anders. Raadpleeg daarvoor de informatie bij de boeking.

1. Indien er in de betreffende aanbieding staat vermeld dat de reis niet te annuleren is, is de reis niet te annuleren en is terugbetaling van de reissom niet mogelijk.
2. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, kunnen op deze onderdelen verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn. Deze afwijkingen maakt Tripweb vooraf aan de reiziger kenbaar.
3. Tripweb kan afwijken van de annuleringskosten zoals uiteengezet in paragraaf 1, indien dit het geval is zal Tripweb de reiziger hier expliciet op wijzen in de aanbieding.
4. Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

## Artikel 8: Klachten

---

1. Indien de reiziger een klacht heeft over de uitvoering van de (reis)overeenkomst voor, tijdens of na de reis, dient de reiziger deze klacht zo spoedig mogelijk per e-mail aan Tripweb te melden op [klantenservice@tripweb.nl](mailto:klantenservice@tripweb.nl).
2. Indien de reiziger de klacht, zoals bedoeld in artikel 8.1, telefonisch heeft gemeld, dient de reiziger de klacht aan Tripweb tevens per e-mail te bevestigen op [klantenservice@tripweb.nl](mailto:klantenservice@tripweb.nl).
3. De reiziger ontvangt uiterlijk binnen 1 week reactie op de per e-mail ingediende klacht.
4. Het staat reizigers vrij klachten over Tripweb in te dienen via het online geschillenbeslechtsingsplatform van de Europese Commissie op: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>  
Voor meer informatie omtrent deze procedure kunt u terecht op de volgende website: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.complaints.odrList>.

## Artikel 9: Ticket only aanbiedingen

---

1. Ticket only aanbiedingen kunnen niet gewijzigd of geannuleerd worden en komen daardoor niet in aanmerking voor terugbetaling van de aankoopprijs.
2. Echter, op een ticket only aanbiedingen zonder een vaste datum/periode, is het wettelijke herroepingsrecht van 14 dagen van toepassing. Binnen 14 dagen na aankoopdatum van de ticket only aanbieding, kunnen reizigers terugbetaling van de aankoopprijs aanvragen bij de Tripweb klantenservice middels het 'Modelformulier voor herroeping'. Dit formulier kun je downloaden op de website en dient samen met de boekingsbevestiging verstuurd te worden aan de Tripweb klantenservice op klantenservice@tripweb.nl.
3. Indien het ticket is ingewisseld en/of is geactiveerd en/of gebruikt is op enige andere wijze, zal Tripweb de totale waarde van de ticket only aanbieding verrekenen met de totale aankoopwaarde van de ticket only aanbieding en zal er geen terugbetaling van de aankoopprijs aan de reiziger plaatsvinden.

Dit document is het laatst bijgewerkt in februari 2018.