

# ALGEMENE VOORWAARDEN HOLLAND TRAVEL TOURS

## ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter aangeduid, in de navolgende betekenis gebruikt.

- Holland Travel Tours: de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Dille 14, 7443EC te Nijverdal, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 57530718.
- Reiziger: iedere partij die met Holland Travel Tours een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten, alsook eenieder te wiens behoeve de Overeenkomst is gesloten en op grond van de Overeenkomst gerechtigd is van de Reisdiensten gebruik te maken.
- Reisdienst: een dienst waartoe Holland Travel Tours zich in het kader van de Overeenkomst jegens de Reiziger heeft verbonden, betreffende:
  - verblijf, bijvoorbeeld in een hotel of bed and breakfast-locatie;
  - personenvervoer, bijvoorbeeld een bus- of treinreis;
  - verhuur van auto’s of andere motorvoertuigen als bedoeld in artikel 7:500 lid 1 onder i van het Burgerlijk Wetboek;
  - een andere toeristische dienst die niet wezenlijk deel uitmaakt van een Reisdienst als bedoeld onder a), b) of c), bijvoorbeeld een fietstocht, het verhuren van fietsen, reisbegeleiding, de beschikbaarstelling van een gids of een bezoek aan een evenement of attractie.
- Pakketreis: de Overeenkomst waarbij Holland Travel Tours zich jegens de Reiziger verbindt tot het verschaffen van een door Holland Travel Tours aangeboden combinatie van ten minste twee verschillende soorten Reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie en die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat, tenzij niet meer dan één soort Reisdienst als bedoeld in lid 3 onder a), b) of c) wordt gecombineerd met één of meer andere toeristische diensten als bedoeld in lid 3 onder d) waarvan de waarde minder dan 25% van de totale prijs vormt, of die pas worden gekozen en afgenomen nadat de nakoming van een Reisdienst is begonnen.
- Overeenkomst: iedere tussen Holland Travel Tours en de Reiziger tot stand gekomen overeenkomst die een Pakktreis betreft, dan wel een of meerdere Reisdiensten die samen geen Pakktreis vormen.
- Schriftelijk: communicatie op schrift, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

## ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Holland Travel Tours en iedere tot stand gekomen Overeenkomst.
- De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van de Reiziger, onder welke benaming dan ook aangeduid, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
- Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

## ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- Ook indien daarin een geldigheidssduur is vermeld, is elk aanbod van Holland Travel Tours vrijblijvend en onder voorbehoud van voldoende beschikbaarheid van de aangeboden Reisdiensten. Het aanbod van Holland Travel Tours kan zo nodig door haar ook nog na totstandkoming van de Overeenkomst worden herroepen. Zulks geschiedt uiterlijk binnen twee werkdagen na totstandkoming van de Overeenkomst. Indien in zodanig geval van herroeping of aanbesteding reeds is verricht, zal Holland Travel Tours zorgdragen voor onmiddellijke terugboeking van de van de Reiziger ontvangen betaling.
- Aan een aanbod van Holland Travel Tours dat gebaseerd is op door de Reiziger verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, kan de Reiziger geen rechten ontlenen.
- Kennelijke fouten en vergissingen in een aanbod van Holland Travel Tours, binden haar niet.
- Een samengestelde prijsopgave verplicht Holland Travel Tours niet tot de nakoming van een gedeelte van het aanbod tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat het aanbod van Holland Travel Tours op de daartoe door Holland Travel Tours aangewezen wijze, door of namens de Reiziger is aanvaard binnen de eventueel daartoe in het aanbod vermelde geldigheidssduur.
- De Reiziger die de Overeenkomst (mede) namens een of meerdere andere Reizigers sluit, verklaart door het aangaan van de Overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. Die Reiziger (in het vervolg van dit lid aangeduid als: ‘de wederpartij van Holland Travel Tours’) is naast deze andere Reizigers hoofdelijk aansprakelijk voor alle uit die Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. Onverminderd de hoofdelijke aansprakelijkheid van de wederpartij van Holland Travel Tours, zijn de andere Reizigers voor hun eigen aandeel in de Overeenkomst aansprakelijk. De wederpartij van Holland Travel Tours is jegens laatstbedoelde te allen tijde aansprakelijk voor het voldoen van de uit de Overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen. Voorts verloopt de communicatie met Holland Travel Tours uitsluitend via de wederpartij van Holland Travel Tours, behoudens voor zover in deze algemene voorwaarden anders is bepaald.
- Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders door Holland Travel Tours is vermeld, kan de wederpartij van Holland Travel Tours voor ten hoogste acht Reizigers de Overeenkomst aangaan. Holland Travel Tours hanteert in beginsel dan ook een maximale groepsomvang van acht personen.

## ARTIKEL 4. | INFORMATIEVERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER BIJ HET AANGAAN VAN DE OVEREENKOMST

De Reiziger staat ervoor in dat hij alle door Holland Travel Tours gewenste en voor het sluiten en de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens, tijdig en op de eventueel daartoe door Holland Travel Tours aangewezen wijze, aan Holland Travel Tours verstrekt. De Reiziger staat ervoor in dat alle door hem aan Holland Travel Tours verstrekte gegevens juist en volledig zijn. Aan Holland Travel Tours verstrekte namen van Reizigers dienen exact overeen te komen met de namen op hun paspoort. De Reiziger is voorts verplicht Holland Travel Tours vóór of uiterlijk bij het sluiten van de Overeenkomst alle overige gegevens omtrent de door hem aangemelde Reizigers te verstrekken die van belang kunnen zijn voor het sluiten en de uitvoering van de Overeenkomst.

## ARTIKEL 5. | VERDERE VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER

- Het is de verantwoordelijkheid van de Reiziger om voor eigen rekening en risico voor een eventuele reis- en/of annuleringsverzekering zorg te dragen.
- De Reiziger is verantwoordelijk voor het tijdsde van de reis bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort/identiteitsbewijs en visum, alsmede voor het voldoen aan de voorschriften die in Nederland voor de Reiziger van toepassing zijn. In geval de Reisdiensten moeten worden afgebroken als gevolg van een aan de Reiziger toe te rekenen omstandigheid, waaronder mede begrepen een omstandigheid als hiervoor bedoeld, is Holland Travel Tours niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.
- De Reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Holland Travel Tours en van de bij de Overeenkomst betrokken derden, zoals autoverhuurbedrijven en hoteliers. De Reiziger is aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte Reiziger.
- De Reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de Overeenkomst daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan van (voortzetting van) zijn deelname aan de Reisdiensten worden uitgesloten, indien van Holland Travel Tours dan wel van de bij de Overeenkomst betrokken derden, in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de Overeenkomst verder wordt nagekomen.
- Alle uit een situatie als bedoeld in de vorige leden voortvloeiende schade komt voor rekening van de Reiziger indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend.
- De Reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door tijdig en deugdelijk aan de informatieverplichtingen als bedoeld in artikel 4 te voldoen.

## ARTIKEL 6. | ANNULERING DOOR DE REIZIGER

- Onverminderd het bepaalde in lid 2 en lid 4 is de Reiziger die de Overeenkomst annuleert, de volgende annuleringskosten verschuldigd. Bij annulering:
  - tot de 7<sup>e</sup> dag (exclusief) vóór aanvang van de (eerste) Reisdienst: de aanbetaling;
  - vanaf de 7<sup>e</sup> dag (inclusief) vóór aanvang van de (eerste) Reisdienst: de volledige overeengekomen prijs.
- In geval Holland Travel Tours aanneemelijk maakt dat zij door annulering van de Overeenkomst door de Reiziger schade lijdt die de toepasselijke annuleringskosten als bedoeld in lid 1 overstijgt, de volledige door Holland Travel Tours geleden schade voor rekening van de Reiziger komt. Daarvan kan sprake zijn in geval Holland Travel Tours reeds kosten heeft gemaakt in verband met de reservering van accommodaties, activiteiten of andere Reisdiensten. De schadevergoeding als hier bedoeld bedraagt ten hoogste de volledige overeengekomen prijs.
- Annulering na kantooruren wordt aangemerkt als op de eerstvolgende werkdag te zijn gedaan.
- Indien de Reiziger een Pakktreis annuleert wegens een niet aan hem toe te rekenen omstandigheid, heeft hij recht op teruggave of kwijtschelding van de overeengekomen prijs ten aanzien van zijn aandeel in de Overeenkomst, indien de Pakktreis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan. Ziekte van de Reiziger en andere persoonlijke omstandigheden worden niet aangemerkt als niet aan de Reiziger toe te rekenen omstandigheden.
- Indien een Reiziger uit het reisgezelschap zijn aandeel in de Pakktreis annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd. Indien ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst, op basis van de grootte van het resterende reisgezelschap, een andere prijs zou gelden, wordt de prijs voor de resterende Reizigers dienovereenkomstig gewijzigd. Voor de gewijzigde Overeenkomst gelden de normale betalingsregels van artikel 11. Indien een wijziging van de Pakktreis als hiervoor bedoeld onmogelijk is, wordt de Overeenkomst voor alle Reizigers geannuleerd en zijn zijn allen annuleringskosten verschuldigd.

## ARTIKEL 7. | ANNULERING DOOR HOLLAND TRAVEL TOURS

- Holland Travel Tours kan de Overeenkomst die geen Pakktreis betreft, annuleren wegens gewichtige, de Reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval maakt de Reiziger aanspraak op terugbetaling van alle voor de Reisdiensten betaalde bedragen, zonder aanspraak te maken op een aanvullende schadevergoeding.
- Holland Travel Tours kan een Pakktreis annuleren en de Reiziger alle voor de Pakktreis betaalde bedragen volledig terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn, indien:
  - het aantal personen dat zich voor de Pakktreis heeft ingeschreven kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal en de Reiziger door Holland Travel Tours van de annulering van de Pakktreis in kennis wordt gesteld binnen de in de Overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:
    - twintig dagen vóór het begin van de Pakktreis bij reizen van meer dan zes dagen;
    - zeven dagen vóór het begin van de Pakktreis bij reizen van twee tot zes dagen;
    - achtevenveertig ur vóór het begin van de Pakktreis bij reizen die minder dan twee dagen duren; of
  - Holland Travel Tours de Pakktreis niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en die de Reiziger er onverwijld en vóór het begin van de Pakktreis van in kennis stelt dat de Pakktreis wordt geannuleerd.
- De terugbetalingen op grond van lid 1 en lid 2 worden onverwijld aan de Reiziger gedaan en in elk geval uiterlijk binnen veertien dagen na annulering van de Overeenkomst.

## ARTIKEL 8. | PRIJSWIJZIGING

- De prijzen kunnen na de sluiting van de Overeenkomst alleen worden verhoogd indien de Overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet. Voor een Pakktreis geldt voorts dat de Overeenkomst voor een prijsverhoging uitdrukkelijk moet aangeven hoe de prijsherzieningen moeten worden berekend en vermeldt dat de Reiziger op grond van lid 5 recht heeft op een prijsverlaging.
- Prijsverhogingen in het kader van een Pakktreis zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:
  - de prijs van personenvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen;
  - de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de Overeenkomst begrepen Reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de Pakktreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden; of
  - de wisselkoersen die voor de Pakktreis van belang zijn.
- Indien de in lid 1 en 2 bedoelde prijsverhoging meer dan 8% van de prijs van de Pakktreis bedraagt, is artikel 9.2 tot en met 9.5 van toepassing.
- Ongeacht de omvang ervan is een prijsverhoging in het kader van een Pakktreis alleen mogelijk indien Holland Travel Tours de Reiziger daarvan uiterlijk twintig dagen vóór het begin van de Pakktreis via een duurzame gegevensdrager en op een duidelijke en begrijpelijke manier in kennis stelt, met opgave van de redenen voor die prijsverhoging en een berekening.
- Indien de Pakktreis voorziet in de mogelijkheid van prijsverhogingen, heeft de Reiziger recht op een prijsverlaging die overeenstemt met elke daling van de in lid 2, onder a, b en c bedoelde kosten die zich na de sluiting van de Overeenkomst en vóór het begin van de Pakktreis voordoet.
- In geval van een prijsverlaging heeft Holland Travel Tours het recht de werkelijk gemaakte administratieve kosten af te trekken van de aan de Reiziger verschuldigde terugbetaling. Holland Travel Tours bewijst die administratieve kosten op verzoek van de Reiziger.

## ARTIKEL 9. | WIJZIGEN VAN DE OVEREENKOMST DOOR HOLLAND TRAVEL TOURS

- Holland Travel Tours is gerechtigd de Overeenkomst die geen Pakktreis betreft, te wijzigen wegens gewichtige, de Reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. De Reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij tot nadeel van meer dan geringe betekenis strijkt. Holland Travel Tours kan de bedingen van een Pakktreis, met uitzondering van prijswijzigingen overeenkomstig artikel 8, vóór het begin van de Pakktreis slechts eenzijdig wijzigen indien:
  - het om een onbeduidende wijziging gaat, en
  - Holland Travel Tours de Reiziger daarvan op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager in kennis stelt.
- Als Holland Travel Tours zich genoodzaakt ziet vóór het begin van de Pakktreis een van de voornaamste kenmerken van de Reisdiensten in de zin van artikel 7:502, lid 1, onderdeel a van het Burgerlijk Wetboek, ingrijpend te wijzigen of niet aan de bijzondere wensen van de Reiziger waarop Holland Travel Tours is ingegaan, tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de Pakktreis met meer dan 8% te verhogen overeenkomstig artikel 8.3, kan de Reiziger binnen een door Holland Travel Tours bepaalde redelijke termijn:
  - de voorgestelde wijziging aanvaarden; of
  - de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van de annuleringskosten als bedoeld in artikel 6.
- Holland Travel Tours stelt de Reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager onverwijld in kennis van:
  - de in lid 2 voorgestelde wijzigingen en, in voorkomend geval in overeenstemming met lid 4, van het effect ervan op de prijs van de Pakktreis;
  - een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger Holland Travel Tours in kennis moet stellen van zijn besluit uit hoofde van lid 2;
  - de gevolgen van het feit dat de Reiziger niet binnen de in onderdeel b bedoelde termijn heeft kunnen antwoorden;
  - in voorkomend geval, de aangeboden vervangende Pakktreis en de prijs ervan.
- Wanneer de in lid 2 bedoelde wijzigingen van de Pakktreis of de in lid 3, onder d bedoelde vervangende Pakktreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de Pakktreis verminderen, heeft de Reiziger recht op een passende prijsverlaging.
- Indien de Pakktreis op grond van lid 2, onder b wordt beëindigd en de Reiziger geen vervangende Pakktreis aanvaardt, betaalt Holland Travel Tours alle door of namens de Reiziger betaalde bedragen onverwijld en in elk geval uiterlijk veertien dagen nadat de Overeenkomst is beëindigd, aan de Reiziger terug. Artikel 14.2 tot en met 14.9, is van overeenkomstige toepassing.

## ARTIKEL 10. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

- Holland Travel Tours is, indien de omstandigheden van het geval dat redelijkerwijs rechtvaardigen, bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien en voor zover de Reiziger zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan wel na het sluiten van de Overeenkomst Holland Travel Tours ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Reiziger zijn verplichtingen niet zal nakomen. Indien de nakoming van de verplichtingen van de Reiziger ten aanzien waarvan hij tekortschiet of dreigt te kort te schieten, niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas na een Schriftelijke ingebrekestelling, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de Reiziger zijn verplichtingen (alsnog) kan nakomen en de nakoming na verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven.
- De Reiziger maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door Holland Travel Tours op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- of ontbindingsrecht.
- De Reiziger is verplicht de aan hem toerekenbare schade die Holland Travel Tours ten gevolge van de opschorting of ontbinding van de Overeenkomst lijdt, te vergoeden.
- Indien Holland Travel Tours de Overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle vorderingen op de Reiziger terstond opeisbaar.

## ARTIKEL 11. | PRIJZEN EN BETALINGSVOORWAARDEN

- De Overeenkomst vermeldt uitdrukkelijk de totaalprijs, inclusief belastingen en overige kosten, met dien verstande dat indien bepaalde Reisdiensten op basis van een uurtarief worden aangeboden, uitsluitend het toepasselijke uurtarief wordt vermeld en het door de Reiziger ter zake verschuldigde, op basis van recalculatie wordt doorberekend. Onder overige kosten als bedoeld in de vorige zin zijn niet begrepen de kosten die niet onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden Reisdiensten, zoals de kosten van aanvullende diensten of andere prestaties die op verzoek van de Reiziger door Holland Travel Tours of derden worden verleend c.q. verricht. Laatstbedoelde kosten komen aanvullend voor rekening van de Reiziger.
- De gepubliceerde prijzen zijn gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen die ten tijde van de publicatie ervan Holland Travel Tours bekend waren.
- Betalingen aan Holland Travel Tours dienen te geschieden middels overboeking in de door Holland Travel Tours aangegeven valuta. Holland Travel Tours aanvaardt nadrukkelijk geen betalingen middels creditcard, reischeques (zoals Money Pay), travelcheques en andere betaalcheques.
- De uitdrukkelijk en Schriftelijk overeengekomen aanbesteding dient te zijn voldaan binnen zeven dagen na totstandkoming van de Overeenkomst. Het restant dient uiterlijk te zijn voldaan 14 dagen vóór de dag van de (eerste) Reisdienst. Indien de dag van de (eerste) Reisdienst binnen 14 dagen plaatsvindt, dient de volledige prijs uiterlijk vijf dagen na factuurdatum te zijn voldaan, of indien de dag van de (eerste) Reisdienst eerder plaatsvindt, uiterlijk vóór de dag van de (eerste) Reisdienst.
- Holland Travel Tours is gerechtigd om de aan de Reiziger toekomende factuur uitsluitend per e-mail aan hem beschikbaar te stellen.
- Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de Reiziger van rechtswege in en behoudt Holland Travel Tours zich de rechten als bedoeld in artikel 10 voor. Vanaf de dag dat het verzuim van de Reiziger intreedt, is de Reiziger dan geldende wettelijke (handels)rente verschuldigd. De wettelijke (handels)rente wordt berekend tot en met de dag dat de volledige openstaande betaling is voldaan.
- Alle redelijke kosten, waaronder gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de Reiziger aan Holland Travel Tours verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Reiziger.

## ARTIKEL 12. | OVERDRACHT VAN EEN PAKKTREIS

- Uiterlijk zeven dagen vóór aanvang van de Pakktreis, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht, kan de Reiziger zijn rechtsverhouding tot Holland Travel Tours overdragen aan een derde die aan alle voorwaarden van de Overeenkomst voldoet, mits de voorwaarden van de bij de uitvoering van de Pakktreis betrokken dienstverleners zich niet tegen de overdracht verzetten.
- In geval het verzoek tot overdracht niet kan worden ingestemd, zal Holland Travel Tours dat met redenen omkleed aan de Reiziger meedelen.
- De overdracht vindt plaats door een daarop gerichte Overeenkomst met de derde en Schriftelijke mededeling daarvan door de overdragende Reiziger aan Holland Travel Tours. De overdragende Reiziger en de derde zijn hoofdelijk verbonden tot betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht. Holland Travel Tours stelt degene die de Pakktreis overdraagt in kennis van de werkelijke kosten van de overdracht. Deze kosten mogen niet onredelijk zijn en niet meer bedragen dan de werkelijke kosten die voor Holland Travel Tours voortvloeien uit de overdracht. Holland Travel Tours voorziet degene die de Pakktreis overdraagt van bewijsstukken van de bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die uit de overdracht voortvloeien.

## ARTIKEL 13. | CONFORMITEIT EN KLACHTEN BIJ PAKKTREIZEN

- Holland Travel Tours is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Reisdiensten waarop de Pakktreis betrekking heeft, ongeacht of deze diensten door Holland Travel Tours of door andere dienstverleners worden verleend.
- De Reiziger stelt Holland Travel Tours onverwijld, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis van een non-conformiteit die hij heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de Pakktreis opgenomen Reisdienst.
- Indien een of meer Reisdiensten niet conform de Pakktreis worden uitgevoerd, zorgt Holland Travel Tours dat de non-conformiteit wordt verholpen, tenzij dat:
  - onmogelijk is; of
  - onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende Reisdiensten.
- Indien Holland Travel Tours de non-conformiteit niet verhelpt met een beroep op lid 3, onder a of b, is artikel 14 van toepassing.
- Onverminderd de uitzonderingen in lid 3, heeft de Reiziger, indien Holland Travel Tours de non-conformiteit niet binnen een door de Reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Als Holland Travel Tours weigert de non-conformiteit te verhelpen of indien deze onmiddellijk moet worden verholpen, hoeft de Reiziger geen termijn te bepalen.
- Indien een aanzienlijk deel van de diensten, daaronder begrepen de terugkeer van de Reiziger naar de plaats van vertrek, niet kan worden verricht zoals overeengekomen, biedt Holland Travel Tours, zonder bijkomende kosten voor de Reiziger, met het oog op de voortzetting van de Pakktreis geschikte alternatieve arrangementen aan, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan die welke in de Overeenkomst is bepaald. Indien de voorgestelde alternatieve arrangementen leiden tot een Pakktreis van lagere kwaliteit dan in de Pakktreis is bepaald, geeft Holland Travel Tours de Reiziger een passende prijsverlaging.

- De Reiziger kan de voorgestelde alternatieve arrangementen als bedoeld in het vorige lid slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de Pakktreis is afgesproken, of indien de toegekende prijsverlaging ontoereikend is.
- Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de Pakktreis en Holland Travel Tours deze niet binnen een door de Reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de Reiziger de Pakktreis zonder betaling van de annuleringskosten als bedoeld in artikel 6 beëindigen en, in voorkomend geval, overeenkomstig artikel 14 om een prijsverlaging en een schadevergoeding verzoeken. Indien er geen alternatieve arrangementen kunnen worden aangeboden of de Reiziger deze overeenkomstig lid 7 afwijst, heeft de Reiziger, in voorkomend geval, overeenkomstig artikel 14 recht op prijsverlaging of schadevergoeding ook zonder beëindiging van de Pakktreis. Indien de Pakktreis personenvervoer omvat, voorziet Holland Travel Tours in de hier bedoelde gevallen ook in onverwijld repatriëring van de Reiziger met gelijkwaardig vervoer en zonder bijkomende kosten voor de Reiziger.
- Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de Reiziger zoals overeengekomen, zijn de kosten van de nodige accommodatie, indien mogelijk van een gelijkwaardige categorie, voor ten hoogste drie overnachtingen per Reiziger, voor rekening van Holland Travel Tours.
- Onverminderd het vorige lid zijn de termijnen uit de toepasselijke wetgeving van de Europese Unie inzake passagiersrechten voor het desbetreffende vervoermiddel voor de terugkeer van de Reiziger van toepassing indien deze in langere termijnen voorzien.
- De in lid 9 beschreven beperking van de kosten is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit in de zin van artikel 2, onderdeel a, van Verordening (EG), nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PbEU, L 204), noch op personen die hen begeleiden, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits Holland Travel Tours ten minste 48 uur vóór het begin van de Pakktreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

## ARTIKEL 14. | COMPENSATIE BIJ NON-CONFORMITEIT INZAKE PAKKTREIZEN

- De Reiziger heeft recht op een passende prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit als bedoeld in het vorige artikel, tenzij Holland Travel Tours bewijst dat de non-conformiteit aan de Reiziger is toe te rekenen.
- De Reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van Holland Travel Tours voor alle schade die de Reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit als bedoeld in het vorige artikel, tenzij Holland Travel Tours aantooft dat de non-conformiteit is te wijten aan:
  - de Reiziger;
  - een derde die niet bij de uitvoering van de in de Pakktreis begrepen Reisdiensten is betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen; of
  - onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.
- De schadevergoeding wordt onverwijld uitbetaald.
- Indien een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie partij is, grenzen stelt aan de voorwaarden waaronder dienstverleners die Reisdiensten verlenen die deel uit maken van een Pakktreis, schadevergoeding moeten betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding gelden die grenzen ook voor Holland Travel Tours. Indien een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie geen partij is maar Nederland wel, grenzen stelt aan schadevergoeding die door een dienstverlener moeten worden betaald, gelden die grenzen ook voor de schadevergoeding die door Holland Travel Tours moet worden betaald.
- Onverminderd het bepaalde in lid 4 kan Holland Travel Tours haar aansprakelijkheid voor schade die volgens de wet in het kader van een Pakktreis op haar rust, niet uitsluiten of beperken indien de schade:
  - bestaat uit persoonlijk letsel van de Reiziger; of
  - is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van Holland Travel Tours.
- Voor andere dan de lid 5 bedoelde schade in het kader van een Pakktreis, is de eventuele aansprakelijkheid van Holland Travel Tours beperkt tot driemaal de reissom.
- De verjaringstermijn voor het indienen van een vordering tot schadevergoeding in het kader van een Pakktreis bedraagt twee jaar.
- Elk recht op schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze algemene voorwaarden laat onverlet de rechten van Reizigers uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) 295/91 (PbEU, L 46), Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van Reizigers in het treinverkeer (PbEU, L 315), Verordening (EG) nr. 392/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2009 betreffende de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee bij ongevallen (PbEU, L 131), Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PbEU L 34) en Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PbEU, L 55), en internationale verdragen.
- De schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze algemene voorwaarden en de uit hoofde van de in het vorige lid bedoelde verordeningen en internationale verdragen toegekende compensatie of prijsverlaging worden met elkaar verrekend.

## ARTIKEL 15. | HULP EN BIJSTAND INZAKE PAKKTREIZEN

- Holland Travel Tours is in het kader van een Pakktreis verplicht de Reiziger onverwijld hulp en bijstand te verlenen indien de Reiziger in moeilijkheden verkeert, daaronder begrepen de in artikel 13.9 bedoelde omstandigheden, in het bijzonder door:
  - goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;
  - de Reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.
- Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de Reiziger kan Holland Travel Tours voor de verleende hulp en bijstand een redelijke vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten voor Holland Travel Tours.

## ARTIKEL 16. | BESCHERMING TEGEN INSOLVENTIE BIJ PAKKTREIZEN

- Holland Travel Tours heeft de maatregelen genomen die nodig zijn om te verzekeren dat, wanneer zij, ten aanzien van bij haar geboekte Pakktreizen, wegens financieel onvermogen haar verplichtingen jegens de Reiziger niet of niet verder kan nakomen, wordt zorggedragen hetzij voor overneming van haar verplichtingen door een ander hetzij voor terugbetaling van de reissom of, indien de Reisdiensten reeds ten dele zijn genoten, een evenredig deel daarvan. Indien de Pakktreis personenvervoer omvat, voorzien de maatregelen in de repatriëring van de Reiziger.
- De in lid 1 bedoelde maatregelen dekken in ieder geval:
  - de redelijkerwijs voorzienebare kosten;
  - de in verband met de Pakktreis door of namens de Reizigers betaalde bedragen, rekening houdend met de duur van de periode tussen de aanbetaling en de definitieve betaling en de volledige uitvoering van de Pakktreis;
  - de geraamde kosten voor repatriëring in geval van financieel onvermogen van Holland Travel Tours.
- Indien de Reiziger reeds op de plaats van bestemming is aangekomen en de uitvoering van de Pakktreis wordt beïnvloed door financieel onvermogen van Holland Travel Tours, heeft de Reiziger op grond van de in lid 1 bedoelde maatregelen recht op kosteloze repatriëring en, indien nodig, de financiering van accommodatie in afwachting van de repatriëring.
- Voor niet-uitgevoerde Reisdiensten die onderdeel zijn van de Pakktreis, worden terugbetalingen op verzoek van de Reiziger onverwijld verricht.

## ARTIKEL 17. | AANSPRAKELIJKHEID IN HET ALGEMEEN

- Aansprakelijkheid van Holland Travel Tours bestaat uitsluitend voor zover voorzien in deze algemene voorwaarden. Het voorestaande laat de wettelijke rechten van Holland Travel Tours onverlet.
- Holland Travel Tours is niet aansprakelijk voor druk- of typefouten op haar website, in haar brochures, promotiemateriaal of andere uitingen.
- Voor schade als gevolg van vertragingen, stakingen, wijzigingen in het vervoer, annuleringen van vervoer als gevolg van terroristische aanslagen, weersomstandigheden, natuurrampen, faillissementen van vervoerders of andere vormen van overmacht, is Holland Travel Tours, onverminderd het bepaalde in artikel 13, 14, 15 en 16, niet aansprakelijk.
- Holland Travel Tours is, onverminderd het bepaalde artikel 13, 14, 15 en 16, niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen, geleden verlies, gederfde winst, schade als gevolg van bedrijfstagmatie, schade als gevolg van diefstal, verlies van zaken of letsel of ongeval opgelopen door of toegebracht aan de Reiziger. Ook wordt, behoudens het bepaalde in artikel 13, 14, 15 en 16, geen aansprakelijkheid aanvaard voor schade die ontstaat door het gebruik maken van enige tijdens de reisperiode gebruikte accommodatie of transportmiddelen. Holland Travel Tours is evenmin aansprakelijk voor schade veroorzaakt door ongeoorloofd of onrechtmatig gedrag van de Reiziger tijdens de reisperiode.
- Holland Travel Tours is niet aansprakelijk voor mogelijke schade door wangedrag zoals, maar niet beperkt tot, agressie en dronkenschap, veroorzaakt door de Reiziger. Als de Reiziger wordt geweigerd of verwijderd uit een accommodatie of vervoermiddel als gevolg van wangedrag of het niet opvolgen van de aanwijzingen van het personeel, is dat voor eigen rekening en risico van de Reiziger. Holland Travel Tours verleent in deze gevallen geen restitutie.
- Holland Travel Tours is niet aansprakelijk voor verlies van geldstukken en verlies of beschadiging van verhandelbare documenten, goud, zilver, juwelen, sieraden, kunstvoorwerpen of andere zaken van waarde.
- Onverminderd het bepaalde in artikel 13, 14, 15 en 16, is de aansprakelijkheid van Holland Travel Tours beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van Holland Travel Tours betrekking heeft, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Holland Travel Tours nimmer meer zal belopen dan het bedrag dat ten aanzien van het desbetreffende geval krachtens de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering van Holland Travel Tours daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico van Holland Travel Tours dat krachtens die verzekering toepassing vindt.
- De aansprakelijkheidsbeperkingen in deze algemene voorwaarden gelden ook ten behoeve van eventuele werknemers van Holland Travel Tours, betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij de wet, een verdrag of verordening dit dwingend uitsluit.

## ARTIKEL 18. | SLOTBEPALINGEN

- Op elke Overeenkomst en alle daaruit tussen partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Alvorens een beroep te doen op de rechter, zijn partijen verplicht zich optimaal in te spannen om geschillen in onderling overleg te beslechten.
- Voor zover toepasselijke dwingende wetgeving daarvan vóór de gegeven omstandigheden van het geval niet dwingend afwijkt, wordt uitsluitend de rechter binnen het arrondissement van de vestigingsplaats van Holland Travel Tours aangewezen om van eventuele gerechtelijke geschillen tussen partijen kennis te nemen.
- Indien deze algemene voorwaarden in meerdere talen beschikbaar zijn, is de Nederlandstalige versie daarvan steeds bepalend voor de uitleg van de daarin opgenomen bedingen.