

INHOUD

INLEIDING

- Artikel 1 Definities
Artikel 2 Toepasselijkheid voorwaarden

DE BOEKING

- Artikel 3 Totstandkoming overeenkomst

INFORMATIE

- Artikel 4 Informatie door TravelMood
Artikel 5 Informatie door de reiziger

VOOR DE REIS

- Artikel 6 Betaling
Artikel 7 In-de-plaatsstelling
Artikel 8 Wijziging door de reiziger
Artikel 9 Annulering door de reiziger
Artikel 10 Prijswijziging
Artikel 11 Wijziging door TravelMood
Artikel 12 Annulering door TravelMood

UITVOERING VAN DE REIS

- Artikel 13 Verantwoordelijkheid
Artikel 14 Hulp en bijstand
Artikel 15 Covid-19

AANSPRAKELIJKHEID

- Artikel 16 Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen

VERPLICHTINGEN REIZIGER

- Artikel 17 Verplichtingen reiziger

OVERIGE BEPALINGEN

- Artikel 18 Klachten
Artikel 19 Overige bepalingen

INLEIDING

Artikel 1 - Definities

- **Organisator:** TravelMood B.V. ingeschreven onder KvK-nummer 77792807.
- **Reiziger:** iedere persoon die met TravelMood een overeenkomst betreffende een reis wil sluiten en iedere persoon die op grond van de overeenkomst het recht heeft om te reizen;
- **Reisdienst:** de diensten die onderdeel zijn van de reis, zoals personenvervoer, autohuur, accommodatie en excursies.
- **Reisdienstverlener:** de dienstverlener die een onderdeel van de reis uitvoert, zoals accommodatieverschaffers, lokale partners, hoteliers, vervoerders, externe gidsen, etc.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst die betrekking heeft op de geboekte reis, inclusief deze voorwaarden.
- **Schriftelijk:** op schrift of langs elektronische weg waaronder per e-mail.
- **Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.
- **Pakketreis:** een pakketreis in de zin van de wet.
- **Reis:** een pakketreis of indien de voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard een enkele reisdienst.
- **Werkdagen:** maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (9u-17u Nederlandse tijd).

Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden

2.1 Pakketreizen

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door TravelMood aangeboden of met TravelMood overeengekomen pakketreizen.

2.2 Reisdiensten

Deze voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op reisdiensten die geen pakketreis vormen. Titel 7a van boek 7 Burgerlijk Wetboek waarin regels staan over pakketreisovereenkomsten is in dat geval niet van toepassing. Voor deze reisdiensten geldt geen bescherming bij insolventie van TravelMood, tenzij uitdrukkelijk in het aanbod is vermeld welke partij dekking biedt en dit volgt uit de garantie- of verzekeringsvoorwaarden.

2.3 Afwijkende en aanvullende voorwaarden

Afwijkende en aanvullende voorwaarden dienen schriftelijk te worden overeengekomen en hebben voorrang boven deze voorwaarden.

DE BOEKING

Artikel 3 - Totstandkoming overeenkomst

3.1 Inhoud aanbod

De aangeboden reis omvat enkel de diensten en voorzieningen die in de offerte en publicaties van TravelMood uitdrukkelijk zijn omschreven. Informatie in publicaties van reisdienstverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van TravelMood. De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.

3.2 Vrijblijvend aanbod

Het aanbod door TravelMood is vrijblijvend en kan na aanvaarding tot 17.00 uur van de eerstvolgende werkdag worden herroepen door TravelMood.

3.3 De boeking

De overeenkomst komt tot stand zodra de reiziger het aanbod van de TravelMood aanvaardt en onder voorbehoud van beschikbaarheid van de reis.

3.4 Kennelijke fouten

Kennelijke fouten in het aanbod binden TravelMood niet. Indien er reden is tot twijfel dient de reiziger navraag te doen.

3.5 Voorkeuren

Aan voorkeuren die de reiziger doorgeeft kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij TravelMood schriftelijk heeft bevestigd aan de voorkeur te voldoen. De enkele vermelding als voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

3.6 Bijzondere vereisten

Indien de reiziger bij de boeking medische vereisten of andere zwaarwegende belangen als 'vereiste' aan TravelMood kenbaar maakt, zal TravelMood beoordelen of deze hieraan kan voldoen. Indien TravelMood niet aan de vereisten kan of wil voldoen zal de overeenkomst niet tot stand komen. TravelMood kan een prijswijziging doorvoeren in verband met de aangegeven vereisten.

3.7 Bevestiging van de boeking

TravelMood stuurt na de boeking van de reis en de controle van beschikbaarheid een boekingsbevestiging.

3.8 Herroeping door reiziger

Een boeking van de reis is definitief. De reiziger heeft geen recht om de overeenkomst te herroepen.

3.9 Minderjarigen

De reiziger die de reis boekt dient meerderjarig te zijn.

3.10 Boeken voor andere reizigers & communicatie

De reiziger die voor andere reizigers boekt, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De andere reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de reiziger die de boeking verricht. De reiziger die de reis voor anderen boekt, is verplicht relevante persoonlijke omstandigheden van die andere reizigers bij de boeking door te geven. De reiziger die de reis voor anderen boekt, is verplicht die andere reizigers deze voorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken. De reiziger die de reis boekt vrijwaart TravelMood voor schade als gevolg van het niet nakomen van bovenstaande verplichtingen.

INFORMATIE

Artikel 4 - Informatie door TravelMood

4.1 Reissom

Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

4.2 Informatie door TravelMood bij de boeking

Bij de boeking of meteen daarna verstrekt TravelMood de overeenkomst aan de reiziger waaronder de geaccepteerde voorkeuren van de reiziger en op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie over de benodigde reisdocumenten (paspoorten, visa, etc.) en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.

4.3 Reisdocumenten

De reiziger dient gedurende de gehele reis te beschikken over de noodzakelijke reisdocumenten, zoals een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc.. Gelet op het grote belang hiervan, dient de reiziger bij de officiële instanties te controleren of de informatie volledig en actueel is. De reiziger dient vóór de boeking van de reis te controleren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen. Als de reiziger de reis niet of niet geheel kan maken door het ontbreken van de juiste reisdocumenten, komen de kosten voor rekening van de reiziger.

4.4 Reisbescheiden

De reisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden uiterlijk 7 dagen voor vertrek aan de reiziger toegezonden, tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Als de reiziger de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen, dient deze TravelMood direct op de hoogte te stellen.

4.5 Informatie over verzekering

TravelMood wijst de reiziger op de mogelijkheid om een annuleringsverzekering en een reisverzekering af te sluiten. TravelMood kan een dergelijke verzekering verplichten als de reiziger hier voor de boeking van op de hoogte is gesteld.

Artikel 5 - Informatie door de reiziger

5.1 Relevante informatie van de reiziger(s)

Voor de boeking verstrekt de boekende reiziger alle relevante informatie over de aangemelde reizigers. In het bijzonder informatie over die mogelijk van invloed is op de gezondheid of veiligheid van de reiziger of anderen. Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig is kan de reiziger van deelname wordt uitgesloten. De reiziger is dan de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 (annuleringskosten) verschuldigd. Andere kosten komen eveneens voor rekening van de reiziger.

5.2 Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen en ziekte

Reizigers met verminderde mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen en reizigers met een ziekte die mogelijk effect heeft op de reis dienen dit bij het aangaan van de overeenkomst of in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de reiziger hiermee bekend is te melden bij TravelMood in verband met eventuele gevolgen voor de reis en in het bijzonder het luchtvervoer. Deze reizigers dienen zelf bij de vervoerder te verifiëren of er een medische verklaring nodig is om te mogen reizen.

VOOR DE REIS

Artikel 6 - Betaling

6.1 Aanbetaling

De aanbetaling bedraagt het volledige bedrag van de vliegtickets plus 25% van de resterende reissom. De aanbetaling dient binnen 7 dagen na ontvangst van de aanbetalingsfactuur te zijn voldaan.

6.2 Restantbetaling

Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor de aanvangsdatum van de reis te zijn voldaan. Bij boeking binnen 6 weken voor de aanvang van de reis, dient de volledige reissom direct na de boeking te worden voldaan. In ieder geval dient de gehele betaling voor aanvang van de Reis te zijn ontvangen.

6.3 Verzuim en rente

Indien de reiziger niet betaalt binnen de afgesproken termijn, is de reiziger zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

6.4 Incassokosten

De reiziger dient buitengerechtelijke incassokosten te betalen indien deze niet betaald heeft binnen de uiterste betalingstermijn die via een schriftelijke aanmaning is gesteld. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het gevorderde tot € 2.500, 10% over de daaropvolgende € 2.500, 5% over de daaropvolgende € 5.000 en 1% over het meerdere.

6.5 Verdere gevolgen van uitblijven van betaling

Zolang de reiziger niet betaald heeft, kan TravelMood de reisbescheiden onder zich houden. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de reis is betaald, kan TravelMood de reiziger uitsluiten van deelname. De verplichting tot betaling blijft bestaan. In plaats van de reiziger uit te sluiten van deelname kan TravelMood de overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten zoals bepaald in artikel 9 lid 2 bij de reiziger in rekening brengen.

Artikel 7 - In-de-plaatsstelling

7.1 Voorwaarden en kennisgeving

Een reiziger kan de reis overdragen aan een andere persoon. De andere reiziger moet voldoen aan alle aan de reis verbonden voorwaarden. Overdracht is slechts mogelijk voor zover de voorwaarden van de betrokken reisdienstverlener dit toelaten. Indien vliegtickets onderdeel zijn van de reis is overdracht van de vliegtickets vaak niet mogelijk. Overdracht van de reis is dan mogelijk indien - op kosten van de reiziger - nieuwe vliegtickets worden geboekt. De reiziger verzoekt TravelMood uiterlijk 7 dagen voor de reis om de persoon in de plaats te stellen.

7.2 Hoofdelijke aansprakelijkheid en extra kosten

De reiziger en degene die de reis overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de reissom en bijkomende kosten die voortvloeien uit de in-de-plaatsstelling, waaronder wijzigingskosten.

Artikel 8 - Wijziging door de reiziger

8.1 Wijziging

De reiziger die de reis heeft geboekt, kan TravelMood schriftelijk verzoeken de overeenkomst te wijzigen. TravelMood is hier niet toe verplicht. TravelMood stelt de reiziger op de hoogte van de nieuwe reissom. Indien de reiziger akkoord gaat met de kosten van de wijziging zijn de nieuwe reissom en wijzigingskosten verschuldigd. Indien de nieuwe reissom lager uitvalt dan de oorspronkelijke reissom, wordt het verschil verrekend met de verschuldigde wijzigingskosten.

8.2 Wijziging vertrekdatum

Tenzij TravelMood aangeeft dat er sprake is van een omboeking, vormt de wijziging van de vertrekdatum de annulering van de bestaande overeenkomst en de totstandkoming van een nieuwe overeenkomst. De annuleringsregeling van artikel 9 lid 2 is op de geannuleerde overeenkomst van toepassing.

Artikel 9 - Annulering door de reiziger

9.1 Annulering

De reiziger kan de boeking voor aanvang van de reis annuleren. Annulering dient schriftelijk te geschieden. De datum waarop de annulering door TravelMood wordt ontvangen, geldt als het moment van opzegging. Bij ontvangst na 17.00 of buiten werkdagen om, wordt de volgende werkdag gezien als de datum van ontvangst.

9.2 Annuleringskosten

Bij opzegging door de reiziger zijn de volledige kosten van het vliegticket(s) plus de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot en met 60 dagen vóór de vertrekdag: 25% van de resterende reissom;
- b. vanaf 59 tot en met 30 dagen vóór de vertrekdag: 50% van de resterende reissom;
- c. vanaf 29 tot en met 15 dagen vóór de vertrekdag: 75% van de resterende reissom;
- d. vanaf 14 tot en met 7 dagen vóór de vertrekdag: 90% van de resterende reissom;
- e. vanaf 6 dagen tot en met de vertrekdag: 100% van de resterende reissom.

9.3 Vermindering aantal reizigers

Indien binnen één boeking het aantal reizigers wordt verminderd, kan TravelMood naar keuze als annuleringskosten in rekening brengen:

1. de in lid 2 van dit artikel genoemde standaardannuleringskosten, of;
2. de gehele reissom van de geannuleerde persoon min de kostenbesparingen als gevolg van de annulering.

9.4 Annuleringskosten bij annulering ná een omgeboekte reis

Het kan voorkomen dat de reiziger en TravelMood de reis omboeken naar een later moment. Als de reiziger de omgeboekte reis annuleert, bedragen de annuleringskosten tenminste het bedrag dat verschuldigd zou zijn als op de datum van omboeking zou zijn geannuleerd.

(voorbeeld: 14 dagen voor aanvang van de oorspronkelijke reis, wordt de reis omgeboekt naar 1 jaar later. 6 maanden voor aanvang van de omgeboekte reis annuleert de reiziger omdat hij niet meer wenst te reizen. De annuleringskosten zouden 20% van de reissom bedragen volgens artikel 9.2. De annuleringskosten zouden 75% van de reissom bedragen als op de datum van omboeking zou zijn geannuleerd. In dit geval geldt 75% van de reissom als annuleringskosten.)

9.5 Reistegoeden die uit coulance zijn uitgegeven

Indien een reis is geannuleerd door de reiziger en er uit coulance een reistegoed wordt toegekend, geldt (tenzij andere voorwaarden door TravelMood is gecommuniceerd):

- het reistegoed dient binnen één jaar na toekenning van het reistegoed te zijn besteed.
- de nieuwe reis dient binnen twee jaar na toekenning van het reistegoed te zijn aangevraagd.
- het reistegoed is gebonden aan de reiziger en niet overdraagbaar.
- het reistegoed kan enkel worden ingezet voor dezelfde reis op een later moment.
- indien de reis op een later moment duurder is, wordt het prijsverschil doorbelast aan de reiziger.
- indien de reiziger de reis annuleert die is geboekt met een uit coulance toegekend reistegoed vervalt het reistegoed.

Artikel 10 - Prijswijziging

10.1 Prijswijziging

TravelMood kan tot 20 dagen vóór aanvang van de reis de reissom te verhogen als gevolg van prijswijzigingen in :

- kosten van brandstof of andere energiebronnen, of;
- belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de reis betrokken derden.

TravelMood kan zich in de overeenkomst opnemen dat hij tot 20 dagen vóór aanvang van de reis de reissom te verhogen op grond van wijzigingen in wisselkoersen. In de overeenkomst dient de methode van prijsherberekening op grond van de wisselkoers te zijn opgenomen.

10.2 Beëindiging door reiziger

Indien de verhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt, kan de reiziger de overeenkomst beëindigen en krijgt de reiziger de betaalde reissom terug.

10.3 Prijsverlaging

Indien het recht op prijsverhoging is afgesproken, heeft de reiziger een overeenkomstig recht op de prijsverlaging. Op het bedrag wat de reiziger toekomt, wordt EUR 30 administratiekosten ingehouden.

Artikel 11 - Wijziging door TravelMood

11.1 *Wijzigingen*

TravelMood kan voor aanvang van de reis eenzijdig kleine wijzigingen in de reis doorvoeren. De reizigers wordt hiervan op de hoogte gesteld.

11.2 *Ingrijpende wijzigingen*

Indien noodzakelijk kan TravelMood voor aanvang van de reis de voornaamste kenmerken ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve reis. De reiziger kan de wijziging aanvaarden of de overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten. Bij beëindiging wordt de door de reiziger betaalde reissom terugbetaald. TravelMood kan de reiziger een redelijke termijn stellen waarbinnen de reiziger zijn keuze duidelijk dient te maken. Wordt de overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

Artikel 12 - Annulering door TravelMood

12.1 *Annulering i.v.m. minimale aantallen*

TravelMood kan de overeenkomst vóór aanvang van de reis annuleren als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger op de hoogte wordt gebracht, uiterlijk:

- 20 dagen voor aanvang van de reis bij een reis van 6 dagen of meer.
- 7 dagen voor aanvang van de reis bij een reis van 2 tot 6 dagen.
- 48 uur voor aanvang van de reis bij een reis van minder dan 2 dagen.

12.2 *Annulering i.v.m. overmacht*

TravelMood kan de overeenkomst vóór aanvang van de reis annuleren als TravelMood de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

12.3 *Terugbetaling betaalde reissom - geen schadevergoeding*

In de bovenstaande gevallen betaalt TravelMood reeds ontvangen bedragen binnen 14 dagen terug en is er geen schadevergoeding verschuldigd. Niet vergoed worden kosten die door de reiziger zijn gemaakt voor diensten die buiten de overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de reis inbegrepen de vliegreis, tickets, accommodatie, e.d..

12.3 *Annulering door toedoen van de reiziger*

Als de reiziger niet voldoet aan vooraf gestelde deelname-eisen of indien onjuiste of onvolledige informatie over de reiziger is opgegeven, kan TravelMood de overeenkomst annuleren. De reiziger is dan annuleringskosten zoals bepaald in artikel 9 lid 2 verschuldigd.

UITVOERING VAN DE REIS

Artikel 13 - Verantwoordelijkheid & tekortkomingen

13.1 *Goede uitvoering van de reis*

TravelMood is verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeengekomen reisdiensten, ongeacht of deze door TravelMood zelf of door een andere reisdienstverlener worden uitgevoerd. TravelMood dient de overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de publicaties, de overeenkomst en de omstandigheden op de reisbestemmingen redelijkerwijs mocht hebben.

13.2 Wijzigingen in reisschema en reistijden

TravelMood zal de reiziger informeren over wijzigingen in het reisschema. Indien TravelMood niet op de hoogte is van de plaats van verblijf zal de reiziger enkel worden geïnformeerd op het bij TravelMood bekende e-mailadres of mobiele telefoonnummer.

13.3 Klachtplicht reiziger

De reiziger stelt de reisdienstverlener en TravelMood in lijn met artikel 18 direct in kennis van gebreken of problemen bij de uitvoering van de reisdiensten.

13.4 Oplossing door TravelMood

TravelMood zorgt dat tekortkomingen worden verholpen. Een tekortkoming hoeft niet te worden verholpen als dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt.

13.5 Compensatie

Indien de tekortkoming niet kan worden opgelost, zal TravelMood (of Reisdienstverlener) in overleg treden met de reiziger en kan deze waar gepast een compensatie of alternatief regelen. De reiziger heeft geen recht op compensatie of alternatief indien de tekortkoming is toe te rekenen aan de reiziger.

Artikel 14 - Hulp en bijstand

14.1 Verplichte bijstand

TravelMood verleent de reiziger hulp en bijstand indien de reiziger in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en door de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

14.2 Kosten

TravelMood brengt voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de reiziger.

Artikel 15 - Covid 19

15.1 Reisadviezen

Het Nederlandse ministerie van Buitenlandse Zaken geeft reisadviezen voor alle landen in de wereld die u kunt nalezen op de website: www.wijsopreis.nl. Het is de verantwoordelijkheid van de reizigers om tijdig voor vertrek en na terugkomst deze en andere relevante adviezen te controleren en in de gaten te houden.

Deze reisadviezen zijn niet bindend. Bij een 'oranje' reisadvies zal door TravelMood worden bekeken of het desondanks toch verantwoord en mogelijk is om de reis uit te voeren. Alleen het hebben van een 'oranje' reisadvies is voor TravelMood geen reden de overeenkomst kosteloos op te zeggen zoals bedoeld in Artikel 12.

15.2 Wijzigen en annuleren

De situatie rondom Covid-19 en de reisadviezen van de Nederlandse regering veranderen geregeld. Indien TravelMood haar reisdiensten niet of niet veilig kan uitvoeren, zal TravelMood de reisdiensten wijzigen, annuleren of u aanbieden deze te verzetten. Indien u zelf annuleert, zijn de annuleringsvoorwaarden (Artikel 9.2) van toepassing. U kunt de geboekte reis alleen kosteloos annuleren indien de omstandigheden op de bestemming zodanig verslechteren, dat dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de overeengekomen reisdiensten.

15.3 Aanvullende eisen bij het (in)reizen en op de bestemming

Houdt u er rekening mee dat het land van bestemming aanvullende eisen kan stellen, zoals het tonen van een negatieve uitslag van een PCR-test, een Covid-19 vaccinatiebewijs, quarantainemaatregelen, het dragen van een mondkapje, afstandsmaatregelen, etc.. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om hieraan te voldoen bij vertrek, tijdens en na terugkomst van de reis.

Houdt u er ook rekening mee dat het openbaar leven beperkt kan zijn (bijvoorbeeld avondklok) en verder kan worden beperkt tijdens uw reis (bijvoorbeeld een lockdown). Reisdienstverleners kunnen eveneens aanvullende eisen stellen om de veiligheid te waarborgen of een wettelijke plicht na te leven.

15.4 U krijgt corona op reis of u vertoont symptomen?

Het risico ten aanzien van het oplopen van corona, het vertonen van symptomen en de maatregelen en kosten die daarmee gepaard gaan komen voor eigen risico van de reiziger. Mogelijk wordt dit niet gedekt door een (reis)verzekering. TravelMood adviseert u voordat u vertrekt de voorwaarden van uw reisverzekering goed door te nemen. Waar nodig kan TravelMood u hiermee hulp en bijstand verlenen.

15.5 Quarantaine bij terugkomst

De overheid kan een quarantaineadvies of -verplichting hanteren wanneer u terugreist. Het is de verantwoording van de reiziger na te gaan wat voor hem/haar van toepassing is.

AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 16 Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen

16.1 Toerekening & overmacht

De reiziger heeft geen recht op vergoeding van schade die de reiziger oploopt als gevolg van een tekortkoming die is te wijten aan:

- a. de reiziger;
- b. derden die niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken en de tekortkoming niet kon worden voorzien of voorkomen;
- c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

16.2 Aansprakelijkheidsuitsluiting

Iedere aansprakelijkheid van TravelMood voor schade is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij de schade volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de reiziger of de schade is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van TravelMood.

16.3 Aansprakelijkheidsuitsluiting krachtens verdrag of EU-verordening

Indien TravelMood aansprakelijk is voor enige schade, waaronder ook schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de reiziger, zal deze aansprakelijkheid beperkt of uitgesloten zijn tot de grenzen die zijn toegestaan volgens de ter zake geldende internationale verdragen en/of EU-verordeningen die betrekking hebben op de individuele reisdiensten.

16.4 Verzekerde schade

TravelMood is niet aansprakelijk voor schade die is gedekt door verzekeringen, zoals zorg-, reis-, evenementen-, of annuleringsverzekeringen.

16.5 Verjaring

Iedere aanspraak van de reiziger op vergoeding van schade en andere vorderingen van de reiziger verjaren twee jaar nadat de reis heeft plaatsgevonden. Indien de reis geen doorgang vond verjaart het twee jaar na de geplande datum van aanvang.

16.6 Verval van recht

Zonder afbreuk te doen aan de verjaringstermijn en de plicht om tijdig te klagen geldt dat iedere aanspraak van de reiziger op vergoeding van schade drie jaar na de aanvangsdatum van de reis vervalt.

16.7 Geen dubbele compensatie

De reiziger heeft geen recht op dubbele compensatie. Als de reiziger recht heeft op compensatie op grond van internationale verdragen of EU-verordeningen krijgt de reiziger niet ook nog een compensatie op grond van deze overeenkomst.

VERPLICHTINGEN REIZIGER

Artikel 17 - Verplichtingen reiziger

17.1 Gedrag en opvolging van aanwijzingen

De reiziger dient zich als een redelijk handelend reiziger te gedragen en is verplicht alle aanwijzingen van TravelMood en de reisdienstverleners op te volgen.

17.2 Gevolgen niet naleving - uitsluiting van deelname

Bij niet naleving van aanwijzingen of in het geval een reiziger overlast veroorzaakt, kan TravelMood/reisdienstverlener de reiziger de verdere deelname aan de reis gedeeltelijk of geheel ontzeggen. De reiziger heeft dan geen recht op terugbetaling van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening van de reiziger.

17.3 Waarschuwing

Voordat de reiziger wordt uitgesloten van deelname, krijgt de reiziger eerst een mondelinge of schriftelijke waarschuwing. Een waarschuwing is niet vereist indien dit gegeven de omstandigheden niet op zijn plaats is.

17.4 Aansprakelijkheid reiziger en vrijwaring

De reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedrag, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan hem moet worden toegerekend. De reiziger vrijwaart TravelMood van aanspraken van bij de reis betrokken reisdienstverleners andere reizigers of derden voor schade die door de reiziger is veroorzaakt of aan hem moet worden toegerekend.

17.5 Controle tijdstip terugreis

De reiziger dient uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de terugreis het exacte tijdstip van vertrek te verifiëren.

17.6 Formele gezondheidseisen

De reiziger dient te voldoen aan alle op de bestemming (en doorreislanden) geldende gezondheidseisen. Overheden kunnen deze vereisten onaangekondigd wijzigen. De gevolgen van deze wijzigingen vallen binnen de risicosfeer van de reiziger.

17.7 Maatregelen door Reisdienstverleners

Reisdienstverleners kunnen alle redelijke maatregelen nemen en medewerking van reizigers verlangen, onder meer ter voorkoming en bestrijding van calamiteiten, ter beperking van gezondheidsrisico's, ter voorkoming van schade dan wel ter naleving van overheidsvoorschriften. Bij het niet-naleven van de maatregelen of aanwijzingen kan de reiziger de reisdienst en de toegang worden ontzegd.

17.8 Materiaalgebruik

De reiziger dient netjes met verstrekte materialen om te gaan. Bij ontvangst dient de reiziger deze zaken te controleren en gebreken direct te melden. De reiziger is aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van het ter beschikking gestelde materiaal.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 18 - Klachten

18.1 Informatie

TravelMood verstrekt voor aanvang van de reis de contactgegevens voor noodgevallen.

18.2 Melden ter plaatse

Indien de reiziger meent dat de reis niet goed wordt uitgevoerd, dient hij het probleem of gebrek meteen te melden bij de betrokken reisdienstverlener zodat deze een oplossing kan vinden. Daarnaast dient de klacht ook duidelijk bij TravelMood te worden gemeld. Deze melding kan geschieden per WhatsApp, sms-tekstbericht, telefonisch of op werkdagen onder Nederlandse kantoor tijden (9-17u) ook per e-mail. TravelMood verstuurt de reiziger een bevestiging van de melding via hetzelfde medium en per e-mail.

18.3 Communicatiekosten

De reiziger dient eventuele communicatiekosten te beperken onder meer door gebruik te maken van bellen via internet, WhatsApp en e-mail.

18.4 Niet verholpen klacht melden na terugkomst

Alle klachten die volgens de reiziger niet of niet volledig zijn verholpen of gecompenseerd tijdens de reis, dienen uiterlijk binnen twee maanden na terugkomst, schriftelijk en met redenen omkleed bij TravelMood te zijn ingediend.

18.5 Gevolgen niet of niet tijdig melden van de non-conformiteit of klacht

Het niet of niet tijdig klagen overeenkomstig het lid 12.2 van dit artikel kan van invloed zijn op de hoogte van een eventuele compensatie, tenzij de belangen van TravelMood door het niet tijdig klagen niet geschaad zijn. Klachten die na terugkomst niet tijdig zijn ontvangen worden niet in behandeling genomen, tenzij dit in de omstandigheden van het geval niet redelijk is.

Artikel 19 - Overige bepalingen

19.1 Rechten van derden

Ondergeschikten, hulppersonen en andere bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden kunnen zich richting de reiziger beroepen op de bepalingen uit de overeenkomst en deze voorwaarden (met inbegrip van de aansprakelijkheidsuitsluitingen).

19.2 Vervangende bepalingen

Indien dwingend recht aan de geldigheid van een bepaling in deze voorwaarden in de weg staat of indien een bepaling wordt vernietigd, wordt die bepaling geacht te zijn omgezet naar een geldige bepaling die qua inhoud en strekking zo dicht mogelijk de oorspronkelijke bedoeling benadert.

19.3 Toepasselijk recht

Op het aanbod, de overeenkomst en de uitvoering van de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.

Indien de consument ten tijde van de boeking buiten Nederland woont, geldt: Ondanks de rechtskeuze komt de consument de bescherming toe die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt indien (cumulatief):

- TravelMood de commerciële activiteiten voor de overeengekomen reis richtte op het land waar de consument woonplaats heeft, én;
- de overeengekomen reisdiensten gedeeltelijk of geheel worden verricht in dat land.

19.4 Bevoegde rechter

De rechtbank binnen wiens werkgebied de vestigingsplaats van TravelMood is gelegen, is exclusief bevoegd kennis te nemen van geschillen inzake de overeenkomst en hetgeen daarmee samenhangt, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Het is TravelMood daarnaast toegestaan de reiziger in haar woonplaats voor het gerecht te dagen.

TravelMood B.V.
Wethouder van Eschstraat 135
5342 AZ OSS
Nederland
Tel: 06-40420467
E-mail: info@travelmood.nl

Kamer van Koophandel: 77792807
IBAN: NL16INGB0006965884
VvKR: 15045
Garantiefonds GGTO: 1359

