

Tickets.nl Touroperating bv (handelend onder People's People) hanteert voor al haar arrangementen en labels haar algemene boekings- en reisvoorwaarden, uitgezonderd:

- voor de zakelijke, op maat gemaakte incentive reizen gelden speciale voorwaarden, welke bij de overeenkomst worden verstrekt.

People's People hanteert deze boekings- en reisvoorwaarden voor de labels:

- Elf Voetbal Reizen ([elfvoetbal.arrangementen.nl](http://elfvoetbal.arrangementen.nl))
- World Open Squash 2011 ([www.worldopensquash2011.com](http://www.worldopensquash2011.com))
- Wielerland Reizen ([wielerland.arrangementen.nl](http://wielerland.arrangementen.nl))
- Noordwijk Arrangementen ([noordwijk.arrangementen.nl](http://noordwijk.arrangementen.nl))
- Arrangementen.nl ([www.arrangementen.nl](http://www.arrangementen.nl))
- Voordeel.arrangementen.nl ([voordeel.arrangementen.nl](http://voordeel.arrangementen.nl))
- Reasons2Travel ([www.reasons2travel.com](http://www.reasons2travel.com))

Deze boekings- en reisvoorwaarden zijn grotendeels gebaseerd op de voorwaarden van de Vereniging van ANVR Reisorganisatoren welke tot stand zijn gekomen in juni 1995 in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA) van de Sociaal-Economische Raad.

**Voor alle duidelijkheid: People's People is geen lid van SGR en/of de ANVR.**

## **ARTIKEL 1 INLEIDENDE BEPALING**

### **Artikel 1, lid 1**

In deze boekings- en reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Reisorganisator; degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt.
- b. Reisovereenkomst; de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer of minder dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten: vervoer; verblijf; een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt;
- c. Reiziger; de wederpartij van de reisorganisator, of degene te wiens behoefte de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden, de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.
- d. Boekingskantoor; het bedrijf dat tussen de reiziger en de reisorganisator bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.
- e. Werkdagen; de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.
- f. Kantooruren; maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 17.00 uur uitgezonderd erkende feestdagen.

### **Artikel 1, lid 2**

Deze boekings- en reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten alsmede op overeenkomsten met betrekking tot eigen-vervoerreizen en pendelreizen per bus. De reisorganisator kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen, mits zulks in de publicatie wordt vermeld.

Deze boekings- en reisvoorwaarden zijn niet van toepassing op incentive reizen en evenementen, georganiseerd door de afdeling incentives. Deze afdeling beschikt over haar eigen voorwaarden.

**Artikel 1, lid 3**

De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

**Artikel 1, lid 4**

Voor reizen betreffende rivier- en zee cruises, rondreizen en reizen buiten Europa kunnen afwijkende bepalingen gelden. De reisorganisator moet deze afwijkende bepalingen vooraf kenbaar maken aan de reiziger.

**ARTIKEL 2 TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST****Artikel 2, lid 1**

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden. Bevestiging van de overeenkomst naar de reiziger vindt plaats langs de elektronische weg of eventueel in de vorm van een factuur.

**Artikel 2, lid 2**

Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. Herroeping wegens correctie van fouten in de reissomberekening is toegestaan; herroeping wegens verhoging van de reissom dient te voldoen aan de vereisten van artikel 4.

**Artikel 2, lid 3**

- De reiziger verstrekt het boekingskantoor of de reisorganisator voor of uiterlijk bij 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. Tevens vermeldt hij bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator.  
- Indien hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname van de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

**Artikel 2, lid 4**

Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

**Artikel 2, lid 5**

- Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de reisorganisator maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.  
- Indien de reisorganisator algemene voorbehouden in het algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.  
- Kennelijke fouten en vergissingen in een publicatie binden de reisorganisator niet. Dit zijn fouten en vergissingen die, vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger, op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

### **Artikel 2, lid 6**

Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisorganisator aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De reisorganisator zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator. De reisorganisator heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen:

- aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van EUR 23,- per boeking (bij reizen op basis van eigenvervoer EUR 11,- per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland);
- communicatiekosten;
- eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.

Indien de reisorganisator bereid is ook wijzigingsverzoeken op andere dan medische gronden (andere essenties) in behandeling te nemen (hiervan zal alleen spraken zijn indien er een redelijke kans van slagen is), heeft hij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen:

- de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van EUR 27,- per boeking (bij reizen op basis van eigenvervoer EUR 14,- per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland);
- communicatiekosten;
- eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.

Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.

### **Artikel 2, lid 7**

Indien, bij reizen waarin vervoer is begrepen, de reisduur in de publicatie is vermeld in dagen, worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen gerekend. Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. De reisorganisator kan alleen om gerechtvaardigde redenen en binnen redelijke grenzen van deze tijden afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing. De reisorganisatie draagt geen verantwoordelijkheid voor eventuele vertraging van de vervoersbedrijven waar gebruik van wordt gemaakt.

### **Artikel 2, lid 8**

De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

## **ARTIKEL 3 BETALING**

### **Artikel 3, lid 1**

- Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een bedrag (aanbetaling) te worden voldaan dat gelijk is aan 50% van de totale overeengekomen reissom en dat tenminste EUR 45,38 per reiziger bedraagt, tenzij in de betreffende publicatie anders is aangegeven.
- In geval van reizen op basis van eigen vervoer is de aanbetaling bij het tot stand komen van de overeenkomst voor hotelaccommodatie hieraan gelijk.
- Bij alle overige verblijfssoorten, zoals bungalows, appartementen, motorboten, zeiljachten, stacaravans en campingstaanplaatsen, bedraagt de aanbetaling 30% van de reissom.

**Artikel 3, lid 2**

Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek (bij reizen op basis van eigen vervoer voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit zijn van het boekingskantoor. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de reisorganisator schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

**Artikel 3, lid 3**

Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

**ARTIKEL 4 REISSOM****Artikel 4, lid 1**

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld.

**Artikel 4, lid 2**

De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze de reisorganisator bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.

**Artikel 4, lid 3**

Zolang de reissom niet is voldaan, heeft de reisorganisator het recht om tot 20 dagen voor de aanvang van de reis de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van de reisorganisator kan worden gevergd. Ook de berekening van de verlaging zal aan de reiziger worden aangegeven.

**Artikel 4, lid 4**

Na tijdige betaling van de gehele reissom zal de reisorganisator gedurende het tijdvak vanaf zes weken voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom niet wijzigen. Uitsluitend in geval van extreme verhoging van de brandstofkosten kan de reisorganisator tot 20 dagen voor de dag van vertrek van deze bepaling afwijken. De reisorganisator zal de reiziger aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.

**Artikel 4, lid 5**

De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in de beide vorige leden af te wijzen. Hij moet op straffe van verval van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet op straffe van verval binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Als-dan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 11 en 12 zijn niet van toepassing.

## **ARTIKEL 5 INFORMATIE**

### **Artikel 5, lid 1**

Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege de reisorganisator algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

### **Artikel 5, lid 2**

Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de reisorganisator tekort is geschoten in zijn in het volgend lid bedoelde informatieverplichting.

### **Artikel 5, lid 3**

De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

### **Artikel 5, lid 4**

Door of vanwege de reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskosten verzekering en een reisverzekering.

## **ARTIKEL 6 REISBESCHIEDEN**

De benodigde reisbescheiden zullen uiterlijk 7 dagen voor de dag van vertrek (bij reizen op basis van eigen vervoer voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger worden gesteld, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen moet worden overschreden. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden heeft ontvangen, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator of het boekingskantoor. Indien een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek, geeft de reisorganisator of het boekingskantoor aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.

## **ARTIKEL 7 WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER**

### **Artikel 7, lid 1**

Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Tot 28 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom conform de regeling van artikel 3 en onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad EUR 27,00 per boeking.

### **Artikel 7, lid 2**

Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

### **Artikel 7, lid 3**

Vanaf 28 dagen voor de dag van vertrek (bij reizen op basis van eigenvervoer voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zal wijziging niet mogelijk zijn. In onderlinge overleg kunnen reisorganisatie en reiziger elkaar tegemoet komen.

## **ARTIKEL 8 INDEPLAATSTELLING**

### **Artikel 8, lid 1**

Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich 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 dagen voor 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.

### **Artikel 8, lid 2**

De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7, lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

## **ARTIKEL 9 ANNULERING DOOR DE REIZIGER**

### **Artikel 9, lid 1**

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, zijn voor iedere reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten annuleringskosten verschuldigd.

Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.

Algemeen:

- a. bij annulering tot 56 dagen voor de dag van vertrek 10% van de reissom (uitgezonderd bepaling artikel 9.f);
- b. bij annulering vanaf de 56ste dag (inclusief) tot de 28ste dag voor de dag van vertrek: de aanbetsaling, tot een maximum van 50% van de reissom;
- c. bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 14e dag voor de dag van vertrek: 90% van de reissom;
- d. bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de dag van vertrek: 100% van de reissom;
- e. bij annulering op de dag van vertrek of later: de volle reissom.
- f. Bestelde kaarten voor evenementen kunnen niet teruggeven worden en vallen buiten deze berekening.

### **Artikel 9, lid 2**

De in dit artikel bedoelde annuleringskosten zullen de reissom niet overschrijden.

### **Artikel 9, lid 3**

Indien de reiziger aantoont dat de door de reisorganisator geleden schade minder is dan de in het eerste lid bedoelde bedragen, zullen hem de lagere kosten worden berekend.

**Artikel 9, lid 4**

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor indeplaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

**Artikel 9, lid 5**

Bij sommige reizen of onderdelen van reizen, bijvoorbeeld cruises, lijndienstreizen en rondreizen, kunnen afwijkende annuleringsbepalingen gelden doch uitsluitend indien deze op duidelijke wijze in de desbetreffende publicatie vooraf zijn vermeld.

**Artikel 9, lid 6**

Het annuleren van een overeenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk voor een verblijf in een hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald. Indien de overblijvende reizigers zulks willen en hun groepsgrootte in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt blijven de respectievelijke overeenkomsten in stand. Het bepaalde sub C is dan van toepassing. De sub B bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in de prijstabel vermeld staat. Indien de overblijvende reizigers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie willen aangaan, worden de voor de overblijvende reiziger(s) ontvangen annuleringsgelden in mindering gebracht op de nieuwe reissom(men). Overigens zal het totaalbedrag van annuleringsgeld en verhoogde reissom(men) het totaal van de reissommen voor de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan.

**Artikel 9, lid 7**

Een annulering door de reiziger wordt alleen in behandeling genomen op werkdagen tijdens kantooruren. Annuleringen buiten deze kantorenuren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

**ARTIKEL 10 OPZEGGING DOOR DE REISORGANISATOR**

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijk ingang op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

Indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, zoals vermeld in de publicatie is een gewichtige omstandigheid. De opzegging dient binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 11 en 12 zijn niet van toepassing.

## **ARTIKEL 11 WIJZIGING, EVENTUEEL GEVOLGD DOOR OPZEGGING DOOR DE REISORGANISATOR**

### **Artikel 11, lid 1**

De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.

Indien de reisorganisator door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

### **Artikel 11, lid 2**

De reisorganisator moet de reiziger binnen 48 uur (2 werkdagen) nadat de gewichtige omstandigheden zijn ingetreden een wijzigingsvoorstel in de vorm van een alternatief aanbod voorleggen. Deze verplichting vervalt, indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger is toe te rekenen. De reiziger kan de wijziging(en) afwijzen.

### **Artikel 11, lid 3**

Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:

de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;

de aard en klasse van de accommodatie;

de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij even bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

de samenstelling van het reisgezelschap;

de aan de reisorganisator bekende en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken reiziger(s);

de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door de reisorganisator schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd;

bij de aanmelding bekend gemaakte en daarbij vastgelegde persoonlijke omstandigheden, die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven.

### **Artikel 11, lid 4**

Indien het in lid 2 bedoelde aanbod van de reisorganisator door de reiziger wordt afgewezen of een dergelijk aanbod niet wordt gedaan, is lid 6 van toepassing.

### **Artikel 11, lid 5**

De reisorganisator mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

**Artikel 11, lid 6**

De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of het alternatieve aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 werkdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. In dat geval heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet op straffe van verval van dit recht gebruik maken binnen 7 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de wijziging door de reiziger. De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 7 van dit artikel.

**Artikel 11, lid 7**

In geval van opzegging op grond van het vorige lid vergoedt de reisorganisator de reiziger de door deze geleden schade, tenzij de opzegging het gevolg is van overmacht als bedoeld in artikel 12, lid 4, waaronder overboeking niet is begrepen.

**Artikel 11, lid 8**

Indien na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of de reisorganisator bemerkt dat hij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt de reisorganisator er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis. Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger(s) worden aanvaard, verstrekt de reisorganisator de reiziger(s) een gelijkwaardig vervoermiddel, dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. De uit deze wijziging voortvloeiende schade voor de reiziger is voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 is toe te rekenen.

**Artikel 11, lid 9**

De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 1, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd. Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

**ARTIKEL 12 AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT****Artikel 12, lid 1**

Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10, 11, 13, 14 en 15 is de reisorganisator verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

**Artikel 12, lid 2**

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 17 lid 1.

### **Artikel 12, lid 3**

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan hem is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of

de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

### **Artikel 12, lid 4**

Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

## **ARTIKEL 13 HULP EN BIJSTAND**

### **Artikel 13, lid 1**

De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het derde lid van artikel 12 is toe te rekenen. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

### **Artikel 13, lid 2**

Indien de reis 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 de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht: voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf en repatriëringkosten.

## **ARTIKEL 14 UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID REISORGANISATOR**

### **Artikel 14, lid 1**

Wanneer de reisorganisator op grond van artikel 12 aansprakelijk is voor de door de reiziger geleden schade, zal zijn aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn overeenkomstig de ter zake geldende internationale verdragen. Hij aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis en/of annuleringskosten verzekering.

### **Artikel 14, lid 2**

Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste eenmaal de reissom.

**Artikel 14, lid 3**

Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

**Artikel 14, lid 4**

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

**Artikel 14, lid 5**

Indien reiziger via een der platformen van People's People haar reis en/of arrangement direct bij de aanbieder afneemt zonder tussenkomst van People's People, en een directe relatie aangaat met de aanbieder welke op een der sites van People's People haar producten en of diensten aanbiedt, is People's People niet verantwoordelijk voor de uitvoer en de kwaliteit van de dienstverlening.

**ARTIKEL 15 VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER****Artikel 15, lid 1**

De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van de reisorganisator te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

**Artikel 15, lid 2**

De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

**ARTIKEL 16 RENTE EN INCASSOKOSTEN**

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 1% over iedere maand of gedeelte van een maand der vertraging. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, met een minimum van EUR 50,00, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden in aanmerking nemende, onbillijk is.

## **ARTIKEL 17 KLACHTEN**

### **Artikel 17, lid 1**

Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12, lid 2, dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet binnen redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de reisleiding. Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met de reisorganisator op de door deze voorgeschreven wijze. De communicatiekosten worden door de reisorganisator vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.

### **Artikel 17, lid 2**

Als de tekortkoming ook dan nog niet naar tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de reiziger deze zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden bij de reisleiding (klachtenrapport) of, indien dit onmogelijk is, bij de reisorganisator. Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na terugkeer in Nederland schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij het boekingskantoor. Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.