

## Artikel 1: DEFINITIES

- 1.1 Overeenkomst: De overeenkomst tot bus- en of touringcarvervoer van één of meerdere personen, inclusief eventuele bagage, niet bedoeld een reisovereenkomst als omschreven in artikel 1.2 waarop de CAO voor Besloten Busvervoer of een andere geldige CAO van toepassing is, met uitzondering van openbaar vervoerdiensten.
- 1.2 Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij Organisator zich verbindt aan Cliënt tot het leveren van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde busreis die ten minste één overnachting of een periode langer dan 24 uren duurt en tenminste twee van de volgende diensten bevat: a. vervoer; b. verblijf; c. een andere, niet met a. en/of b. verband houdende toeristische dienst, die een belangrijk onderdeel van de reis uitmaakt.
- 1.3 Leverancier: Degene die zich bij Overeenkomst als onder 1.1 verbindt tot het leveren van bus- en touringcarvervoer.
- 1.4 Cliënt: de wederpartij van Leverancier bij een overeenkomst als onder 1.1.
- 1.5 Organisator: degene die bedrijfsmatig of op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde busreizen aanbiedt als genoemd onder 1.2.
- 1.6 Reispassagier: een door Leverancier per bus of touringcar te vervoeren persoon c.q., in het kader van een reisovereenkomst als onder 1.2, a. de wederpartij van Organisator; b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard of c. degene aan wie de rechtsverhouding tot Organisator op een van rechte vereiste wijze is overgedragen.
- 1.7 Algemene Voorwaarden, de algemene vervoer- en reisvoorwaarden van de Algemene Trendsettende Ondernemersvereniging Via Internet Aanmelding.

## Artikel 2. WIJZIGING EN VINDPLAATS ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponerd op 23 december 2014 onder nr. 46/2014 ter griffie van de Rechtbank Overijssel te Zwolle. Van toepassing is steeds de laatste gedeponerde versie, tenzij op de Overeenkomst een eerdere versie van toepassing is verklaard.

## Artikel 3. AANBIEDING EN OVEREENKOMST

- 3.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Leverancier en/of Organisator goederen en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt en/of Reispassagier levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 3.3 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt en/of Reispassagier wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3.4 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Leverancier c.q. Organisator en Cliënt c.q. Reispassagier in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
- 3.5 Op alle onder 1.2 gedefinieerde reizen zijn de voorwaarden als gehanteerd door de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR) eveneens van toepassing.
- 3.6 Alle door Leverancier c.q. Organisator uitgevoerde diensten worden uitgevoerd met inachtneming van Nederlandse wet- en regelgeving.
- 3.7 Ingeval dat touringcars worden ingehuurd van een toeleverancier door Leverancier c.q. Organisator dan dienen deze touringcars te beschikken over een SKTB-certificaat of het gelijkgestelde ISO9001-certificaat aangevuld met het Veiligheidsdocument.

## Artikel 4. PRIJS, BETALING EN RECHTSHANDHAVING

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 4.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Leverancier gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste twee maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- 4.3 Leverancier c.q. Organisator is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door bijvoorbeeld als gevolg van de stijging dan wel daling van loonkosten, van brandstofkosten, van tolkosten, van prijzen van consumpties of hoteltkamers, door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste twee weken na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 4.4 Leverancier c.q. Organisator is verplicht om alle op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de Cliënt c.q. Reispassagier voor de aangeboden diensten moet betalen in de geoffreerde reisomstap op te nemen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van Cliënt c.q. Reispassagier door Leverancier c.q. Cliënt of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremiës, alsmede kosten welke bij boeking per partij worden geheven en variëren naar gelang de grootte van de partij, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.
- 4.5 Cliënt c.q. Reispassagier is verplicht de meerkosten te voldoen die hem in rekening worden gebracht indien: a. op zijn verzoek of door een aan hem toe te rekenen omstandigheid meer kilometers zijn gereden en/of meer arbeidsuren zijn gemaakt dan zijn verdisconteerd in de ritprijs respectievelijk reisomstap, b. op zijn verzoek of een aan hem toe te rekenen omstandigheid op enige wijze is afgeweken in de uitvoering van het vervoer en/of de reis (bijvoorbeeld in de route- en ritplanning, de verzorging of de accommodatie) zoals deze in de overeenkomst was overeengekomen, en c. ten gevolge van vooraf onvoorziene situaties, zoals filevorming, de rit- respectievelijk reisduur langer is dan was overeengekomen.
- 4.6 Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door Leverancier kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 4.2 of 4.3, is Cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde

kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Leverancier genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

- 4.7 Leverancier c.q. Organisator kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld, inzake ontstane vertragingen, waardoor programma, halen van vlucht of boot- of treintreks hiermede in gedrang komt.
- 4.8 Alle facturen zullen door Cliënt worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt binnen veertien dagen na factuurdatum betalen.
- 4.9 Bij toelstandkoming van een Reisovereenkomst dient Reispassagier terstond een aanbetaling te verrichten ter hoogte van 50% van de reisomstap. Indien deze betaling niet direct of niet, zoals separaat overeengekomen, tijdig door Organisator is ontvangen, is Organisator bevoegd de Reisovereenkomst te ontbinden, zonder dat Reispassagier aanspraak op schadevergoeding heeft.
- 4.10 De Reispassagier dient (het restant van) de reisomstap uiterlijk 4 weken voor de dag van aanvang van de reis te hebben betaald aan Organisator. Deze betalingstermijn geldt als een fatale termijn. Bij niet-tijdige betaling is Reispassagier in verzuim en heeft Organisator de bevoegdheid om, ofwel met inachtneming van het bepaalde onder 4.10 de reisomstap te incasseren, dan wel om de Reisovereenkomst te ontbinden. In geval van ontbinding is Reispassagier schadevergoeding verschuldigd, berekend overeenkomstig het bepaalde onder 6.1 van deze voorwaarden.
- 4.11 Indien Cliënt c.q. Reispassagier de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Cliënt c.q. Reispassagier, zonder verdere ingebrekestelling, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Cliënt c.q. Reispassagier na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen dan kan de vordering aan een derde worden overgedragen teneinde het verschuldigde bedrag te incasseren. Daarbij is Leverancier c.q. Organisator gehouden naast het dan verschuldigde totale bedrag de volledige vergoeding van alle buitengerechtigde en gerechtelijke kosten verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitbakening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag, met een minimum van € 50,- in rekening te brengen bij Cliënt c.q. Reispassagier.

## Artikel 5. MEDEWERKING DOOR CLIENT EN/OF REISSPASSAGIER

- 5.1 Cliënt c.q. Reispassagier zal Leverancier c.q. Organisator steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 5.2 Cliënt c.q. Reispassagier zal zich tijdens het vervoer en/of de reis gedragen overeenkomstig de redelijke aanwijzingen van de kant van Leverancier c.q. Organisator of diens personeel. De Reispassagier dient in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs en dit op verzoek van personeel van Leverancier of Organisator te tonen. De Reispassagier is verplicht voor de aanvang van het vervoer respectievelijk de reis zijn bagage deugdelijk te verpakken, om onder meer schade aan bus of eigendommen van derden te voorkomen. De bagage is eveneens voorzien van zijn naam, adres en bestemming. Leverancier c.q. Organisator is bevoegd het vervoer van bagage te weigeren indien het aantal of omvang van de door Reispassagier aangeboden bagage niet redelijk is en/of het gewicht hoger is dan 20 kg per persoon.
- 5.3 Cliënt c.q. Reispassagier is verplicht zich in de bus te onthouden van: a. beschadiging en/of verontreiniging van de bus; b. het gebruik van alcoholhoudende dranken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van Leverancier en/of Organisator; c. het gebruik en vervoer van drugs en anderszins verboden middelen, wapens, explosieven, zuurstofflessen en anderszins verboden en/of gevaarlijke stoffen; d. het misbruiken van de in het vervoermiddel aanwezige noodvoorzieningen; e. het roken van tabak, volgens de tabakswet 11a en/of gebruik van een e-sigaret; f. het op enigerlei wijze hinderen van het personeel in de uitoefening van zijn taak; g. het veroorzaken van hinder en overlast voor medepassagiers of (mede)weggebruikers.
- 5.4 Leverancier c.q. Organisator of diens personeel is gerechtigd Reispassagier verder vervoer te ontzeggen en hem de verdere toegang tot het vervoermiddel terstond te ontzeggen en Reispassagier te sommeren het vervoermiddel onmiddellijk te verlaten, indien Reispassagier zich schuldig maakt aan onder 5.2 en 5.3 genoemde situaties.
- 5.5 Reispassagier is verplicht zich tijdens het vervoer aan de Wegenverkeerswet en overige vigerende wet- en regelgeving te houden. Bij het vervoer van kinderen tot 13 jaar zien de begeleiders hier op toe. Hieronder valt onder meer het bevestigen van de veiligheidsgordels tijdens het rijden; alle voor de reis noodzakelijke reisdocumenten, zoals onder meer paspoort en visum; het op tijd aanwezig zijn voor vertrek bij reisaanvang doch ook bij tussenstops.
- 5.6 Wanneer Reispassagier niet beschikt over de vereiste documenten of niet tijdig aanwezig is, is Leverancier c.q. Organisator bevoegd het vervoer en/of de reis ten aanzien van deze Reispassagier niet verder uit te voeren, zonder dat Cliënt dan wel Reispassagier in voorkomend geval aanspraak heeft op schadevergoeding of restitutie van de ritprijs of reisomstap.
- 5.7 Onverkoed de bepalingen als opgenomen in 5.2 tot en met 5.4 is Cliënt c.q. Reispassagier verplicht om aan Leverancier c.q. Organisator de schade te vergoeden die deze eventueel heeft geleden en nog zal lijden doordat Reispassagier in strijd heeft gehandeld met een van de hiervoor vermelde verplichtingen.

## Artikel 6. ANNULERING

- 6.1 Indien Cliënt c.q. Reispassagier de overeengekomen reis of het vervoer annuleert, inclusief een omstandigheid die voor zijn reisen kon zoals ziekte of familieomstandigheden, is hij verplicht de dientengevolge door Leverancier geleden schade te vergoeden. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen - met inbegrip van een offerte of andere publicatie van Leverancier en/of Organisator waarin een afwijkende annuleringsregeling is vermeld - is Cliënt en/of Reispassagier, naast vergoeding van eventueel in zijn opdracht door Leverancier c.q. Organisator reeds gemaakte kosten - afhankelijk van het tijdstip van annuleren - de volgende schadevergoeding verschuldigd: a. indien de opzegging plaatsvindt eerder dan 56 dagen voor de dag waarop het vervoer en/of de reis aanvangt: 15% van de overeengekomen ritprijs met een minimum van € 30,-; b. indien de opzegging plaatsvindt tussen de 28e dag en 14e dag voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 30% van de overeengekomen ritprijs; c. indien de opzegging plaatsvindt op de 14e dag en de 2e dag voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 50% van de overeengekomen ritprijs; d. indien opzegging plaatsvindt op de 2e dag voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 75% van de overeengekomen ritprijs; e. indien opzegging plaatsvindt op de dag van vertrek of tijdens het vervoer: de volledige ritprijs.

- 6.2 Indien één of meer Reispassagiers, die onderdeel uitmaakt van een groep die in gezamenlijkheid een voor een verblijf bepaalde accommodatie hebben geboekt hun reisovereenkomst opzeggen, geldt deze opzegging eveneens als opzegging door die andere passagier(s) van de met hem (hen) gesloten reisovereenkomst(en) en zijn ook deze reizigers tot schadevergoeding als genoemd in 6.1 gehouden.
- 6.3 De opzeggingbevoegdheid kan tijdens het vervoer respectievelijk de reis niet worden uitgeoefend wanneer daardoor de reis en/of het vervoer wordt vertraagd. Opzegging door de Cliënt en/of Reispassagier kan voor aanvang van het vervoer en/of de reis slechts schriftelijk geschieden.

## Artikel 7. WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 7.1 Leverancier c.q. organisator is bevoegd de Overeenkomst of Reisovereenkomst op een wezenlijk punt te wijzigen wegens gewichtige redenen of omstandigheden. De gewichtige reden wordt zo spoedig mogelijk aan Cliënt c.q. Reispassagier meegedeeld. Cliënt c.q. Reispassagier kan de wijziging afwijzen. Indien Leverancier c.q. Organisator de vervoer of reisovereenkomst op een niet-wezenlijk punt wijziging wegens gewichtige en aan Cliënt c.q. Reispassagier onvrijwillig meegedeelde redenen, kan Cliënt c.q. Reispassagier de wijziging slechts afwijzen wanneer dit voor hem tot aanzienlijk nadeel leidt.
- 7.2 Cliënt c.q. Reispassagier dient zijn eventuele afwijzing zo spoedig mogelijk, doch binnen twee werkdagen, aan Leverancier c.q. Organisator mee te delen. Na de genoemde termijn is de afwijzing ongegrond.
- 7.3 In geval van afwijzing door Cliënt c.q. Reispassagier als bedoeld onder 7.2, kan Leverancier c.q. Organisator de vervoer- respectievelijk reisovereenkomst opzeggen. Leverancier c.q. Organisator dient deze opzeggingsbevoegdheid zo spoedig mogelijk uit te oefenen. In geval van zodanige opzegging heeft Cliënt c.q. Reispassagier recht op teruggave of kwijtschelding van de ritprijs respectievelijk reisomstap, indien het vervoer respectievelijk de reis al gedeeltelijk is genoten, een evenredig deel daarvan.

## Artikel 8. OPZEGGING BIJ GERINGE DEELNAME EN/OF OVERMACHT

- 8.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan grove schuld of opzet aan de zijde van de partij die zich daarop beroept, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien in niet-voorzien, waarop Leverancier c.q. Organisator geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Leverancier c.q. Organisator niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Dit geldt onverkoed indien een niet-toerekenbare tekortkoming van Leverancier c.q. Organisator voor rekening is van toeleverancier(s) van Leverancier c.q. Organisator.
- 8.2 Organisator is bevoegd de reisovereenkomst op te zeggen zonder dat hij Reispassagier(s) enige schadevergoeding is verschuldigd, wanneer het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal en de Reispassagier binnen de in de Reisovereenkomst aangegeven termijn schriftelijk van de opzegging in kennis is gesteld.
- 8.3 In geval van opzegging heeft Cliënt c.q. Reispassagier recht op teruggave of kwijtschelding van de ritprijs respectievelijk reisomstap, indien het vervoer respectievelijk de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.
- 8.4 Ingeval de (Reis)Overeenkomst strekt tot vervoer middels terbeschikkingstelling door Leverancier van een of meer zitplaatsen in een bus en niet van een bus als zodanig is Leverancier eveneens bevoegd de (Reis)Overeenkomst op te zeggen bij te geringe deelname als bedoeld onder 8.2.

## Artikel 9. UITSLUITING EN BEPERKINGEN VAN DE AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REISORGANISATOR

- 9.1 Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is die een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van Organisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt. Hij aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een ziektekosten/ongevallen-, reis- en/of annuleringskosten-verzekering.
- 9.2 Indien Organisator aansprakelijk is voor derving van reisgenot van één of meerdere reizigers, bedraagt de vergoeding per reiziger ten hoogste éénmaal de geldende reisomstap per persoon (of indien er sprake is van één reisomstap, de totale reisomstap gedeeltelijk door het aantal deelnemers).
- 9.3 Organisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die direct of indirect verband houdt met de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 9.4 Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van Organisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reisomstap per persoon (of indien er sprake is van één reisomstap, de totale reisomstap gedeeltelijk door het aantal deelnemers).
- 9.5 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Organisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisororganisator, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

## Artikel 10. ZEKERHEID & PRIVACY: PERSOONS- EN ADRESGEGEVENS

Persoons- en adresgegevens worden uitsluitend gebruikt om informatieaanvragen op de juiste wijze te kunnen afhandelen. Deze gegevens worden in een beveiligde database opgeslagen en alleen doorgegeven aan partijen waarmee leden van Altro Via samenwerken. Met deze partijen is overeengekomen dat persoons- en adresgegevens uitsluitend gebruikt worden voor het doel waarvoor zij beschikbaar zijn gesteld.

## Artikel 11. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 11.1. Alle vervoer- of reisovereenkomsten tussen Leverancier c.q. Organisator en Cliënt c.q. Reispassagier worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 11.2. De geschillen welke tussen Leverancier c.q. Organisator en Cliënt c.q. Reispassagier mochten ontstaan naar aanleiding van een door Leverancier c.q. Organisator met Cliënt c.q. Reispassagier gesloten overeenkomst, dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, doch niet dan nadat de procedure conform het Initiatiaalreglement van Altro Via (in casu: een niet bindende adviesprocedure) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.