

# ALGEMENE VOORWAARDEN SUPERSTRUCT TRAVEL & STAY SERVICES B.V.

## ARTIKEL 1 – DEFINITIES

- **Dienstverlener:** De vervoerder, accommodatieverschaffer of Evenementorganisator die betrokken is bij de uitvoering van de (pakket)reis, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden.
- **Evenement:** Elk evenement, van één of meerdere dagen, binnen en/of buiten, waaronder festivals en bijbehorende kampeerfaciliteiten, dat wordt georganiseerd door de Evenementorganisator.
- **Evenementorganisator:** De vennootschap verantwoordelijk voor de organisatie van een Evenement binnen de Superstruct Groep, met als moedermaatschappij Superstruct Entertainment Netherlands B.V. (KVK-nummer 83573054), gevestigd en kantoorhoudende te (1014 AS) Amsterdam aan de Isolatorweg 36. Superstruct is tijdens kantooruren bereikbaar via 020 851 06 00 en via e-mailadres [info@id-t.com](mailto:info@id-t.com) dan wel [info@zwartecorss.nl](mailto:info@zwartecorss.nl). Superstruct Entertainment Netherlands B.V. zelf is nimmer contractspartij en/of juridisch gebruiker van deze Algemene Voorwaarden en zal derhalve nooit partij zijn in een juridische procedure, noch aansprakelijk zijn jegens een Bezoeker op grond van deze Algemene Voorwaarden.
- **Koper:** Iedere persoon die een Overeenkomst met de Organisator wenst te sluiten of heeft gesloten, alsmede alle personen ten behoeve van wie de Overeenkomst wordt gesloten:
  - De persoon voor wie de reis is bedongen (reisgenoot);
  - De persoon aan wie de rechtsverhouding met de Organisator rechtsgeldig is overgedragen overeenkomstig artikel 20 (vervanging).
- **Organisator:** De Organisator, Superstruct Travel & Stay Services B.V. (KvK-nummer 34188015), is een besloten vennootschap naar Nederlands recht, gevestigd te (1014 AS) Amsterdam aan de Isolatorweg 36. Zij treedt op als organisator van verschillende (pakket)reizen voor evenementen die worden georganiseerd door een vennootschap binnen het concern van Superstruct Entertainment Netherlands B.V. zie “Evenementorganisator”). Superstruct Travel & Stay Services B.V. treedt uitsluitend op als tussenpersoon wanneer één of meer afzonderlijke (reis)overeenkomsten worden gesloten, zonder dat sprake is van een pakketreisovereenkomst.
- **Overmacht:** Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die zich voordoen buiten de macht van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen niet konden worden voorkomen, ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen.
- **Reisovereenkomst:** De overeenkomst op grond waarvan de reisorganisator zich jegens de Koper verbindt om de aangeboden reisdiensten te leveren. Indien de reis meer dan 24 uur duurt en de kosten van de toeristische dienst ten minste 25% van de totale prijs bedragen, is tevens sprake van een “pakketreisovereenkomst” in de zin van artikel 7:500 BW.
- **Ticket:** Een toegangsbewijs dat de Koper het recht geeft een Evenement bij te wonen. Dit kan een fysiek ticket zijn of een digitaal ticket met een barcode.
- **Website:** Elke website waarop de Koper informatie kan vinden over de (pakket)reis en waarop of via welke de Koper een (pakket)reisovereenkomst kan sluiten, zoals aangeboden door de Evenementorganisator.

## ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle (pakket)reizen die door de Organisator via de Evenementwebsite worden aangeboden en vormen derhalve een integraal onderdeel van alle Overeenkomsten die betrekking hebben op het aanbod en de levering van reisdiensten voor een Evenement. De Algemene Voorwaarden van de Evenementorganisator zijn eveneens van toepassing op uw (pakket)reis.

In het geval u aanvullende (reis)diensten boekt, zijn tevens de algemene voorwaarden en interne regels van de uitvoerende Dienstverlener(s) van toepassing, zoals die van accommodatieverschaffers en vervoerders. Deze algemene voorwaarden kunnen worden geraadpleegd via de website van de betreffende Dienstverlener en kunnen te allen tijde bij de Organisator worden opgevraagd. De interne regels zullen voorafgaand aan de uitvoering van de reis door de uitvoerende Dienstverlener(s) bekend worden gemaakt.

### **ARTIKEL 3 – REISPAKKET**

De standaardpakketten die door de Organisator worden aangeboden, bevatten ten minste één overnachting in een hotel of andere accommodatie, een transfer naar het Evenement en het toegangsbewijs voor het Evenement. Afhankelijk van de boeking kan de inhoud van het pakket variëren. Alleen wanneer de Koper een Ticket boekt, maakt de toegang tot het Evenement onderdeel uit van het pakket.

### **ARTIKEL 4 – REISINFORMATIE**

1. De Organisator zal het reisaanbod op de website zodanig vormgeven dat alle noodzakelijke informatie over de aangeboden (pakket)reis wordt weergegeven voordat de Koper doorgaat met het boekingsproces en het aanbod accepteert. Afhankelijk van de inhoud van de (pakket)reis bestaat de informatie uit:
  - a. algemene informatie over de accommodatie;
  - b. algemene informatie over de kamer;
  - c. informatie over de transfer (ophaaltdtijden);
  - d. (optionele) informatie over extra's;
  - e. algemene informatie over het Evenement (openingstijden).
2. Openbare uitingen van de Organisator die informatie verschaffen over de (pakket)reisovereenkomst maken onderdeel uit van het reisaanbod.
3. De Organisator is niet verantwoordelijk voor algemene informatie in foto's, brochures, advertenties, websites en andere informatiebronnen, voor zover deze zijn vervaardigd of gepubliceerd onder verantwoordelijkheid van derden.

### **ARTIKEL 5 – TOTSTANDKOMING EN INHOUD VAN DE OVEREENKOMST**

De boeking komt tot stand bij aanvaarding van het reisaanbod van de Organisator. Aanvaarding kan plaatsvinden via telefoon, e-mail of via het internet. Direct na het tot stand komen van de reisovereenkomst ontvangt de Koper een boekingsbevestiging, hetzij op papier, hetzij elektronisch, of eventueel in de vorm van een factuur. Door de bevestiging van de boeking door de Organisator is de Koper gebonden aan de boeking.

Het boekingsproces via het internet is zodanig ingericht dat de Koper voorafgaand aan de aanvaarding wordt geïnformeerd dat hij/zij het aanbod accepteert en dat de boeking definitief is.

Door het accepteren van het aanbod stemt de Koper in met de algemene voorwaarden van de Dienstverleners die deel uitmaken van de (pakket)reisovereenkomst, zoals de accommodatieverschaffer, de vervoerder, de Evenementorganisator en eventueel de luchtvaartmaatschappij.

### **ARTIKEL 6 – INTREKKING**

Het aanbod van de Organisator is vrijblijvend en kan, indien nodig, door de Organisator worden ingetrokken, zelfs nadat het door de Koper is geaccepteerd en bevestigd.

### **ARTIKEL 7 – KENNELIJKE FOUTEN**

Kennelijke fouten en duidelijke vergissingen binden de Organisator niet. Dit zijn fouten en vergissingen die vanuit het perspectief van de gemiddelde consument onmiddellijk herkenbaar waren of hadden moeten zijn.

### **ARTIKEL 8 – DE KOPER**

Iedere persoon die een Overeenkomst sluit namens of ten behoeve van een andere persoon of een groep personen, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst. Alle communicatie en transacties (inclusief betalingen) met betrekking tot de (pakket)reisovereenkomst verlopen uitsluitend via de hoofd-Koper.

### **ARTIKEL 9 – REISPRIJS**

De reisprijs is gebaseerd op de prijzen, wisselkoersen, heffingen en belastingen zoals bekend bij de Organisator op het moment van publicatie. Het is mogelijk dat de prijs na boeking moet worden aangepast (met maximaal 8%) indien wijzigingen in brandstofkosten, wisselkoersen en/of belastingen daartoe aanleiding geven. Om dezelfde redenen heeft de Koper recht op een eventuele prijsverlaging, na aftrek van de daadwerkelijk gemaakte administratiekosten. De factuur bevat alle essentiële onderdelen van het pakket.

## **ARTIKEL 10 – BETALING**

1. In het geval van een via het internet geboekte (pakket)reisovereenkomst, dient de reisprijs onmiddellijk en volledig te worden betaald. De Organisator accepteert de volgende creditcards: Visa, MasterCard. Tevens maakt de Organisator betaling direct via derden op het internet mogelijk, zoals iDEAL of Sofort. Deze derden kunnen hun eigen algemene voorwaarden hebben die van toepassing zijn op de betaling en verzending van de (pakket)reisovereenkomst en/of het Ticket. De Organisator is niet verantwoordelijk voor de inhoud van deze voorwaarden.
2. Indien betalingstermijnen zijn gesteld, behoudt de Organisator zich het recht voor de Overeenkomst te annuleren en annuleringskosten in rekening te brengen indien de termijn wordt overschreden.

## **ARTIKEL 11 – BORG SOM**

1. De Organisator mag van de Koper een borgsom verlangen bij aanvang van het verblijf.
2. De borg dient ter dekking van schade en/of kosten, in de ruimste zin van het woord, die de Organisator kan lijden indien de Koper of diens reisgenoten hun verplichtingen niet nakomen.
3. De borg dient in de regel bij aankomst vóór het inchecken te worden voldaan en kan betaald worden via een betaallink, tenzij Organisator daarvoor een andere methode heeft aangewezen. Het is ook mogelijk dat de borg voorafgaand aan de pakketreis online betaald moet worden.
4. Indien de borg niet direct wordt voldaan, is de Organisator gerechtigd de Koper en/of diens reisgenoten de toegang tot en het gebruik van de accommodatie en/of kampeerplaats te ontzeggen.
5. Bij het uitblijven van betaling van de borg is de Organisator tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden (annuleren).
6. De volledige borg zal aan de Koper worden terugbetaald, onder aftrek van eventuele kosten voor schade aan of verlies van het gehuurde of de inventaris en extra schoonmaakkosten, enz. Deze terugbetaling laat eventuele (aanvullende) schadevergoedingsclaims onverlet. De terugbetaling van de borg vindt plaats binnen 4 weken na afloop van de pakketreis.
7. Voor aanvang van het Evenement informeert de Organisator de Koper over de wijze waarop de accommodatie na afloop van het Evenement dient te worden achtergelaten. Na afloop controleert de Organisator of de accommodatie aan deze eisen voldoet. Indien blijkt dat hieraan niet is voldaan, is de Organisator gerechtigd (een deel van) de borgsom in te houden.

## **ARTIKEL 12 – REISINFORMATIE**

1. De Koper ontvangt na betaling van de (pakket)reis direct een bevestiging per e-mail. Met deze bevestiging kan de Koper inchecken bij de aangewezen accommodatie. De tickets voor het evenement worden afzonderlijk per e-mail verzonden. Indien er een vlucht is geboekt, worden de benodigde vluchtbescheiden (e-tickets) zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 10 dagen voor vertrek, per e-mail toegezonden aan de Koper.
2. Indien de Koper de vereiste (reis)documenten uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog niet heeft ontvangen, dient hij/zij onmiddellijk de Organisator of het boekingskantoor te informeren.
3. Indien de (pakket)reis minder dan 10 dagen voor vertrek wordt geboekt, zal de Organisator aangeven wanneer en op welke wijze de noodzakelijke (reis)documenten aan de Koper worden verstrekt. De Koper dient de Organisator direct te informeren indien hij/zij de documenten niet ontvangt.
4. De Koper dient altijd de reisdocumenten op juistheid te controleren. Bij onjuistheden dient de Koper de Organisator hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

## **ARTIKEL 13 – ACCOMMODATIE**

De Organisator verstrekt de Koper vooraf via de website alle benodigde informatie over de accommodatie die deel uitmaakt van de (pakket)reis. De informatie op de website is gebaseerd op gegevens die door de accommodatieverschaffer aan de Organisator zijn verstrekt. Indien bij aankomst blijkt dat de informatie onjuist is, is de Koper verplicht dit onmiddellijk te melden aan de accommodatieverschaffer en aan de vertegenwoordiger van de Organisator. Klachten over faciliteiten of service dienen eveneens onmiddellijk aan hen gemeld te worden.

#### **ARTIKEL 14 – VERTREKTIJDEN**

1. De Koper ontvangt een document met de vertrek- en aankomsttijden van de transferonderdelen die zijn inbegrepen in de (pakket)reis. Deze tijden kunnen tussentijds wijzigen.
2. Vervoer kan worden vertraagd, bijvoorbeeld door weersomstandigheden of verkeersdrukte. De Organisator is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door vertragingen, zolang deze binnen redelijke grenzen blijven en/of het gevolg zijn van overmacht.
3. De Organisator zal zich inspannen om de Koper zo goed mogelijk op de hoogte te houden van eventuele tussentijdse wijzigingen in vertrektijden. De Koper dient echter zelf ook de informatie/website van de betreffende vervoersaanbieder te controleren op eventuele last-minute wijzigingen, met name indien een vlucht deel uitmaakt van de (pakket)reis (zie ook artikel 15, lid 6).
4. Indien een vlucht onderdeel is van de (pakket)reis, kan het gebeuren dat, door onvoorziene omstandigheden, een andere luchtvaartmaatschappij of luchthaven wordt ingezet.

#### **ARTIKEL 15 – (INFORMATIE)VERPLICHTING VAN DE KOPER**

1. De Koper dient vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens betreffende zichzelf en de aangemelde reisgenoten te verstrekken die van belang kunnen zijn voor het aangaan of uitvoeren van de overeenkomst. Deze gegevens omvatten onder andere het mobiele telefoonnummer van de Koper en het e-mailadres, indien beschikbaar en relevant. De Organisator behoudt zich het recht voor om deze gegevens op een later moment op te vragen.
2. Daarnaast moet de Koper informatie verstrekken over de aard of samenstelling van de door hem geboekte groep, voor zover deze van belang kan zijn voor een correcte uitvoering van de (pakket)reis. Indien de Koper deze informatieverplichting niet nakomt en de Organisator daardoor genoodzaakt is een of meerdere personen van (verdere) deelname aan de reis uit te sluiten, zijn de kosten daarvan voor rekening van de Koper.
3. Minderjarigen mogen geen boeking maken. Personen jonger dan 18 jaar krijgen ook geen toegang tot het evenement, tenzij een specifieke Evenementorganisatie hier andersluidende voorwaarden aan verbindt.
4. De Koper en/of reisgenoten zijn verplicht alle instructies van de Organisator en de uitvoerende dienstverleners, zoals de Evenementenorganisator, de accommodatieverschaffer of het vervoersbedrijf, op te volgen om een correcte uitvoering van de (pakket)reis te bevorderen.
5. Indien en voor zover de Koper en/of diens reisgenoten zich niet aan de instructies van genoemde dienstverleners houden, of indien de veroorzaakte overlast of hinder aan hen te wijten is, komen de daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de Koper. De Koper en/of reisgenoten kunnen ook van (verdere) deelname aan de reis worden uitgesloten. De Organisator is niet aansprakelijk voor de gevolgen van uitsluiting van de reis. Alle hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening en risico van de Koper en/of reisgenoten.
6. Indien een vlucht deel uitmaakt van de (pakket)reis, dient de Koper de exacte vertrektijd van de vlucht naar het land van bestemming te controleren. De exacte tijd van de retourvlucht dient uiterlijk 24 uur voor de aangegeven vertrektijd gecontroleerd te worden.
7. De uitvoerende dienstverlener of de Organisator is gerechtigd om de Koper en/of diens reisgenoot/-genoten de toegang te weigeren of hen van (verdere) deelname aan de reis uit te sluiten indien zij handelen in strijd met de verplichtingen zoals genoemd in artikel 15, lid 2 t/m 5, zonder dat de Organisator gehouden is tot enige restitutie of schadevergoeding.

#### **ARTIKEL 16 – REISDOCUMENTEN**

1. De Koper en/of diens reisgenoot moet beschikken over een geldig paspoort of, indien toegestaan, een geldige nationale identiteitskaart. Voor meer informatie over toepasselijke gezondheidsformaliteiten en het actuele reisadvies op de plaats van bestemming, zie: [www.nederlandwereldwijd.nl](http://www.nederlandwereldwijd.nl).
2. Het is de verantwoordelijkheid van de Koper om zelf alle benodigde informatie in te winnen en om in het bezit te zijn van de vereiste documenten, zoals een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart en eventuele vereiste visa, bewijs van vaccinaties, rijbewijs en groene kaart, enzovoort. De Koper dient ook tijdig vóór vertrek te controleren of eerder verkregen informatie niet gewijzigd is.
3. De informatie in het reisaanbod van de Organisator is afgestemd op de Nederlandse nationaliteit. Indien de Koper niet de Nederlandse nationaliteit heeft, dient hij/zij zelf te onderzoeken of de

autoriteiten van het land van zijn/haar nationaliteit reisadviezen hebben uitgegeven voor de bestemming en welke eisen aan reisdocumenten gelden.

4. Indien de Koper of diens reisgenoot door het ontbreken van (geldige) documenten door een dienstverlener wordt geweigerd, komen alle daaruit voortvloeiende gevolgen volledig voor rekening en risico van de Koper en/of reisgenoot.

#### **ARTIKEL 17 – ESSENTIËLE MEDISCHE BEHOEFTE**

1. Bij het boeken van de reis wordt door de Organisator in het algemeen aangegeven of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit. Op medische gronden (essentiële medische behoeften) kunnen alternatieven of aanvullingen op de door de Organisator aangeboden (pakket)reis worden aangevraagd. De Organisator zal zich inspannen om aan deze verzoeken tegemoet te komen, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden verlangd, zulks ter beoordeling van de Organisator. Essentiële medische behoeften zijn alleen mogelijk na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Organisator.
2. Voor het in behandeling nemen van een verzoek met betrekking tot essentiële medische behoeften is de Organisator gerechtigd de volgende kosten in rekening te brengen:
  - Organisatiekosten van €150,00 per essentiële medische behoefte;
  - Eventuele extra kosten die door betrokken dienstverleners in rekening worden gebracht voor het voldoen aan de gevraagde essentiële medische behoeften.

#### **ARTIKEL 18 – VOORKEUREN**

De Koper kan speciale wensen of voorkeuren met betrekking tot de (pakket)reis aangeven. De Organisator neemt verzoeken alleen in behandeling als er een redelijke kans bestaat dat deze kunnen worden ingewilligd. In dat geval is de Organisator gerechtigd de volgende kosten in rekening te brengen:

- Organisatiekosten van €32,50 per voorkeur;
- Eventuele extra kosten die door dienstverleners in rekening worden gebracht voor het uitvoeren van het verzoek.

Er kan echter nooit garantie worden gegeven dat deze verzoeken worden ingewilligd.

#### **ARTIKEL 19 – WIJZIGINGEN DOOR DE KOPER**

1. Na het sluiten van de overeenkomst kan de Koper verzoeken om wijzigingen in de (pakket)reis. Een beslissing over het verzoek wordt zo spoedig mogelijk genomen. De Koper is verplicht de gewijzigde reissom en bijkomende kosten te betalen, verminderd met reeds betaalde bedragen. De Organisator is in een dergelijk geval gerechtigd een wijzigingsvergoeding te rekenen van €32,50 per wijziging.
2. Afwijzingen van wijzigingsverzoeken worden met redenen omkleed en tijdig aan de Koper meegedeeld.
3. Na afwijzing van het wijzigingsverzoek krijgt de Koper de keuze om de oorspronkelijke boeking te handhaven of deze te annuleren met inachtneming van de toepasselijke annuleringsvoorwaarden. Indien de Koper niet reageert op de afwijzing van het wijzigingsverzoek, wordt de oorspronkelijke (pakket)reis uitgevoerd.

#### **ARTIKEL 20 – VERVANGING**

1. De Koper kan zich laten vervangen door een andere persoon, mits dit tijdig vóór de datum van het Evenement gebeurt. De door de betreffende Dienstverlener in rekening gebrachte kosten voor de vervanging worden volledig doorbelast aan de Koper. Daarnaast is de Organisator gerechtigd een wijzigingsvergoeding van EUR 100,00 per boeking te vragen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk een beslissing worden genomen.
2. Op vervanging zijn de volgende voorwaarden van toepassing:
  - de andere persoon voldoet aan alle toepasselijke voorwaarden van de Overeenkomst; en
  - de algemene voorwaarden van de uitvoerende Dienstverleners staan vervanging niet in de weg;
  - het verzoek tot vervanging wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, of in ieder geval tijdig genoeg om de noodzakelijke handelingen en formaliteiten te kunnen verrichten.
3. De aanvrager, de Koper en de vervanger zijn hoofdelijk aansprakelijk jegens de Organisator voor de betaling van het openstaande deel van de reissom, de wijzigingskosten en eventuele bijkomende kosten die voortvloeien uit de vervanging.

#### **ARTIKEL 21 – ANNULERING DOOR DE KOPER**

De geboekte (pakket)reis wordt niet vergoed indien deze door de Koper wordt geannuleerd. De Organisator wijst erop dat een toegangsbewijs voor het Evenement, dat onderdeel uitmaakt van de (pakket)reisovereenkomst, slechts éénmalig wordt uitgegeven en toegang verleent aan één persoon.

#### **ARTIKEL 22 – ANNULERING DOOR DE ORGANISATOR**

1. De Organisator is gerechtigd de (pakket)reis te annuleren wegens onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. In dat geval wordt de reissom volledig terugbetaald, maar kan geen aanspraak worden gemaakt op schadevergoeding.
2. Onder de reissom wordt in dit verband niet verstaan: kosten voor merchandise, kosten voor reis- of annuleringsverzekeringen, bijdragen aan het Garantiefonds, bijdragen aan het Calamiteitenfonds, kosten voor vereiste reisdocumenten en (gezondheids)formaliteiten, boekings- en/of servicekosten.
3. Indien het Evenement wordt geannuleerd door de Organisator, zal de Organisator de volledige reissom terugbetalen. De Organisator zal de Koper onmiddellijk informeren nadat zij door de Evenementorganisator op de hoogte is gesteld van de annulering van het Evenement. Indien van toepassing, is tevens artikel 12 van de algemene voorwaarden van de Evenementorganisator van toepassing. De Organisator vergoedt geen andere bijkomende kosten of schade bij annulering van het Evenement. De Organisator is niet aansprakelijk voor kosten die door de Koper zijn gemaakt via derden anders dan de Organisator.

#### **ARTIKEL 23 – WIJZIGINGEN DOOR DE ORGANISATOR**

1. De Organisator is gerechtigd de reis eenzijdig te wijzigen voor zover het onbeduidende wijzigingen betreft. De Organisator zal de Koper over deze voorgenomen wijzigingen informeren.
2. De Organisator is gerechtigd wezenlijke onderdelen van de reis te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. De Koper kan de wijziging weigeren.
3. De Organisator moet de Koper binnen 72 uur (3 werkdagen) na het ontstaan van de gewichtige omstandigheden, zoals bedoeld in lid 2, informeren over de voorgenomen wijzigingen. Vanaf 10 dagen vóór vertrek geldt een termijn van 24 uur (1 werkdag).
4. De Organisator kan als gevolg van de in lid 2 bedoelde gewichtige omstandigheden ook een gelijkwaardig alternatief aanbieden. De gelijkwaardigheid van de alternatieve accommodatie wordt beoordeeld aan de hand van objectieve criteria en vastgesteld op basis van de volgende omstandigheden, die uit het alternatieve aanbod moeten blijken:
  - de ligging van de accommodatie op de plaats van bestemming;
  - de aard en klasse van de accommodatie;
  - de overige faciliteiten die door de accommodatie worden aangeboden.
5. De Koper die op grond van de voorgaande leden het recht heeft de wijziging of het alternatieve aanbod te weigeren, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na kennisgeving laten weten. Vanaf 10 dagen vóór vertrek geldt een termijn van 24 uur (1 werkdag). Indien de Koper de weigering niet binnen de gestelde termijn kenbaar maakt, blijft deze zonder gevolg.

#### **ARTIKEL 24 – KLACHTPLICHT**

1. Indien de Koper een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, moet deze klacht onverwijld schriftelijk of in een andere passende vorm worden gemeld aan (in deze volgorde) de betreffende Dienstverlener en/of de Organisator, zodat naar een passende oplossing kan worden gezocht.
2. Indien de klacht niet wordt opgelost en betrekking heeft op de uitvoering van de Overeenkomst, moet de Koper dit onmiddellijk aan de Organisator melden. Indien de klacht vervolgens niet ter plaatse wordt opgelost, zal de Organisator de mogelijkheid bieden een klachtenrapport op te stellen.
3. Indien de klacht tijdens de uitvoering van de Overeenkomst niet naar tevredenheid van de Koper wordt opgelost, kan de Koper binnen één maand na de uitvoering van de Overeenkomst een schriftelijke, gemotiveerde klacht indienen bij de Organisator, of – indien het vervoer of de reis niet heeft plaatsgevonden – binnen één maand na de geplande vertrekdatum. Indien de klacht

betrekking heeft op de totstandkoming van de Overeenkomst, moet de klacht binnen één maand na de betreffende handeling van de Organisator worden ingediend.

4. Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt na twee jaar.

#### **ARTIKEL 25 – AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT**

1. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande artikelen is de Organisator gehouden de (pakket)reisovereenkomst na te komen overeenkomstig de verwachtingen die de Koper op grond van de door de Organisator verstrekte informatie redelijkerwijs mag hebben.
2. De Organisator is niet aansprakelijk voor non-conformiteit tijdens de uitvoering van de (pakket)reisovereenkomst indien de Koper zijn klachtplicht, zoals vastgelegd in artikel 24, niet is nagekomen.
3. De Organisator is niet aansprakelijk voor non-conformiteiten indien deze zijn toe te rekenen aan een leverancier/dienstverlener die betrokken is bij de uitvoering van de Overeenkomst zonder dat sprake is van een pakketreisovereenkomst en/of de Organisator slechts optreedt als tussenpersoon. Dit omvat goederen/diensten die geen onderdeel vormen van de (pakket)reisovereenkomst, zoals merchandise en afzonderlijk geboekte transfers.
4. De Organisator is niet verantwoordelijk voor non-conformiteiten als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, zoals weersomstandigheden, een door een bevoegde autoriteit opgelegd verbod op de organisatie van het Evenement, oorlog of andere ernstige veiligheidsproblemen zoals terrorisme, ernstige gevaren voor de volksgezondheid zoals een uitbraak van een ernstige ziekte op de bestemming, of natuurrampen zoals bosbranden, overstromingen en aardbevingen.
5. De Organisator is niet aansprakelijk voor non-conformiteiten indien deze zijn toe te rekenen aan de Koper/reisgenoot of een derde die niet door de Organisator is ingeschakeld voor de uitvoering van de (pakket)reisovereenkomst.
6. De aansprakelijkheid van de Organisator is beperkt tot maximaal driemaal de reissom, tenzij de schade bestaat uit letsel of de schade is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van de Organisator.
7. Indien een dienst die onderdeel uitmaakt van de (pakket)reis wordt beheerst door een internationaal verdrag of een regeling die uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid van de dienstverlener erkent of toestaat, zal de aansprakelijkheid van de Organisator dienovereenkomstig worden uitgesloten of beperkt. In geval van samenloop van schadevergoeding of prijsvermindering kan de Organisator de vergoedingen met elkaar verrekenen.
8. De Organisator is niet aansprakelijk indien en voor zover de Koper zijn schade heeft kunnen verhalen onder een verzekering, zoals een reis- en/of annuleringsverzekering. De Koper is daarom verplicht voorafgaand aan de reis zelfstandig een passende reis- en/of annuleringsverzekering af te sluiten.
9. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van aansprakelijkheid van de Organisator gelden tevens voor het personeel van de Organisator, het boekingskantoor en de betrokken dienstverleners, evenals hun personeel, tenzij dit door verdrag of wet is uitgesloten.

#### **ARTIKEL 26 – JURIDISCHE INFORMATIE**

Een combinatie van reisdiensten (zoals vermeld in artikel 1) vormt een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Als zodanig heeft u recht op alle EU-rechten die van toepassing zijn op pakketreizen.

Verdere informatie over uw basisrechten op grond van Richtlijn (EU) 2015/2302 is opgenomen in Bijlage I.

#### **ARTIKEL 27 – WIJZIGINGEN OF AANVULLINGEN**

1. De Organisator behoudt zich het recht voor, en is te allen tijde gerechtigd, om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. De gewijzigde voorwaarden worden vervolgens op de website gepubliceerd en zijn van toepassing vanaf de datum van publicatie. Indien een wijziging of aanvulling de rechten of verplichtingen van de Koper aanzienlijk beïnvloedt, zal dit schriftelijk aan de Koper worden meegedeeld of onder diens aandacht worden gebracht.
2. Indien de Koper na wijziging of aanvulling van de Algemene Voorwaarden deelneemt aan de (pakket)reis of producten/(reis)diensten (van derden) via de website afneemt, aanvaardt de Koper onherroepelijk de gewijzigde of aangevulde Algemene Voorwaarden. Indien de Koper de gewijzigde of aangevulde Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, dient de Koper

onmiddellijk af te zien van deelname aan de (pakket)reis of de aankoop van producten/(reis)diensten (van derden) via de website.

**Artikel 28 – Geschillen en toepasselijk recht**

Op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. In geval van een geschil tussen de Koper en de Organisator is de bevoegde rechter te Amsterdam exclusief bevoegd.

**Artikel 29 – Klachttermijn**

Bezoekers hebben de mogelijkheid om binnen een termijn van drie maanden na afloop van het Evenement een klacht in te dienen via het e-mailadres van de Organisator. De Organisator is niet verplicht klachten in behandeling te nemen die na deze termijn worden ontvangen.

## BIJLAGE 1 – RICHTLIJN (EU) 2015/2302

De combinatie van reisdiensten die aan u wordt aangeboden, vormt een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302.

Daarom heeft u recht op alle EU-rechten die van toepassing zijn op pakketreizen.

Organisator is volledig verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van het pakket als geheel.

Daarnaast beschikt Organisator overeenkomstig de wet over bescherming om uw betalingen terug te betalen en, indien vervoer is inbegrepen in het pakket, uw repatriëring te waarborgen in het geval van insolventie.

Belangrijkste rechten op grond van Richtlijn (EU) 2015/2302:

- Reizigers ontvangen alle essentiële informatie over het pakket voordat zij de pakketreisovereenkomst sluiten.
- Er is altijd ten minste één ondernemer aansprakelijk voor de juiste uitvoering van alle in de overeenkomst opgenomen reisdiensten.
- Reizigers krijgen een noodtelefoonnummer of contactpunt waar zij contact kunnen opnemen met de Organisator of de reisagent.
- Reizigers kunnen het pakket overdragen aan een andere persoon, mits zij dit tijdig melden en eventuele bijkomende kosten betalen.
- De prijs van het pakket mag alleen worden verhoogd indien specifieke kosten stijgen (bijvoorbeeld brandstofprijzen) én indien dit uitdrukkelijk in de overeenkomst is bepaald. In ieder geval kan een prijsverhoging niet later dan 20 dagen voor aanvang van de pakketreis plaatsvinden. Indien de prijsverhoging meer dan 8% van de pakketprijs bedraagt, heeft de reiziger het recht de overeenkomst te beëindigen. Indien de Organisator zich het recht op prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging indien de relevante kosten dalen.
- Reizigers kunnen de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen en een volledige terugbetaling ontvangen indien een van de essentiële elementen van het pakket, anders dan de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd. Indien de handelaar die verantwoordelijk is voor de pakketreis de pakketreis voor aanvang annuleert, hebben reizigers recht op terugbetaling en, indien van toepassing, op schadevergoeding.
- Reizigers kunnen de overeenkomst vóór aanvang van de pakketreis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen in geval van buitengewone omstandigheden, bijvoorbeeld wanneer er ernstige veiligheidsproblemen zijn op de bestemming die waarschijnlijk invloed hebben op de pakketreis.
- Daarnaast kunnen reizigers te allen tijde vóór aanvang van de pakketreis de overeenkomst beëindigen tegen een redelijke en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding.
- Indien na de start van de pakketreis essentiële onderdelen van het pakket niet zoals overeengekomen kunnen worden geleverd, moeten passende alternatieve regelingen zonder extra kosten aan de reiziger worden aangeboden. Reizigers kunnen de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen wanneer de diensten niet conform de overeenkomst worden uitgevoerd, dit een wezenlijk deel van de pakketreis beïnvloedt en de Organisator het probleem niet verhelpt.
- Reizigers hebben recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding indien de reisdiensten niet of niet naar behoren worden uitgevoerd.

*(Publicatieblad van de Europese Unie, 11.12.2015)*