

# Algemene Voorwaarden de-ruimte

## TOEPASSELIJKE ALGEMENE VOORWAARDEN DE-RUIMTE AMSTELVEEN

### Inleiding

De-ruimte Amstelveen biedt in haar hoedanigheid van reisorganisator en/of reisagent van te voren georganiseerde reizen aan op eigen naam. In deze gevallen komt er een reisovereenkomst tot stand tussen de-ruimte en u (zie ook artikel 8).

### ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALINGEN

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. “De-ruimte Amstelveen”: een onderneming, gevestigd en kantoorhoudende te Amstelveen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34 32 75 32. De-ruimte treedt op als reisorganisator.
- 1.2. “Reisorganisator”: Indien de-ruimte in de uitoefening van haar bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde (pakket)reizen aanbiedt, treedt zij op als reisorganisator.
- 1.3. “Reisagent”: Indien de-ruimte adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van een overeenkomst tussen de reiziger en een leverancier van (al dan niet toeristische) diensten, zoals bij het boeken van reserveringen voor accommodatie, vervoer, diner en/of overige losse diensten tussen de reiziger en de dienstverlener, treedt de-ruimte op als reisagent (bemiddelaar/tussenpersoon/boekingskantoor). De-ruimte handelt in haar hoedanigheid als reisagent níet op eigen naam, maar als een bemiddelaar/tussenpersoon c.q. opdrachtnemer in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek.
- 1.4. “Maatwerkreis”: Als de-ruimte al dan niet op verzoek van de klant een pakketreis samenstelt in de zin van artikel 7:500 van het Burgerlijk Wetboek, die zij op eigen naam aanbiedt, kan sprake zijn van een reisovereenkomst waarbij de-ruimte optreedt als reisorganisator.
- 1.4. “Reiziger”: De klant wederpartij van de reisorganisator, of degene te wiens behoefte bij het boeken de reis is bedongen (de reisgenoot) en die dat beding (het boeken van die reis te zijner behoefte) heeft aanvaard.
- 1.5. “Reisovereenkomst”: De overeenkomst als bedoeld in artikel 7:500 van het Burgerlijk Wetboek, in die gevallen dat de-ruimte zich jegens de reiziger verbindt tot het verschaffen van een door haar aangeboden van te voren georganiseerde (pakket)reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede ten minste twee van de volgende diensten:

- a. vervoer;
- b. verblijf;
- c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende (toeristische) dienst of dienstverlening, die een significant deel van de reis uitmaakt.

1.6. "Dienstverlener": De vervoerder zoals een touringcarbedrijf, luchtvaartmaatschappij of de verlener van andere diensten zoals het verschaffen van accommodatie (hotel en/of accommodatiehouder), reisorganisatoren en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen met wie de reiziger door middel van bemiddeling van de reisagent een overeenkomst aangaat.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze diensten. De-ruimte is daarvoor niet verantwoordelijk, tenzij zij zich op eigen naam als reisorganisator van een pakketreis tegenover de reiziger heeft verbonden.

## ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

2.1 Op alle offertes, aanbiedingen, reisovereenkomsten en overeenkomsten van opdracht waarbij de-ruimte partij is, zijn deze Algemene Voorwaarden van de-ruimte van toepassing. Deze voorwaarden bevatten een beperking van de aansprakelijkheid.

2.2 Voor zover de-ruimte optreedt als reisagent (boekingskantoor) en bemiddelt bij het boeken van accommodatie, vervoer of een andere toeristische dienst zijn de onderhavige Algemene Voorwaarden op de bemiddeling van toepassing, inclusief artikel 7 van deze voorwaarden, waarin de beperkingen van aansprakelijkheid van de-ruimte in haar hoedanigheid van reisagent/boekingskantoor zijn opgenomen.

2.3 Voor zover de-ruimte optreedt als reisorganisator, met name door het aanbieden van een zogenoemde pakketreis in de zin van artikel 7:500 van het Burgerlijk Wetboek, zijn naast de desbetreffende wettelijke bepalingen de onderhavige Algemene Voorwaarden van toepassing, en in het bijzonder artikel 8 en van deze voorwaarden, waarin beperkingen van aansprakelijkheid van de-ruimte zijn opgenomen.

## ARTIKEL 3 TOTSTANDKOMING EN INHOUD VAN DE OVEREENKOMST

3.1.1 Het aanbod van de-ruimte is vrijblijvend en kan zo nodig worden herroepen. Herroeping vanwege fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient uiterlijk binnen 48 uur na aanvaarding van het aanbod te geschieden onder opgaaf van redenen.

3.2 Door aanvaarding van de reiziger van het aanbod, inclusief de daarbij behorende voorwaarden van de-ruimte komt een overeenkomst tot stand waarop de voormelde voorwaarden van toepassing zijn. De reiziger ontvangt na de totstandkoming van de overeenkomst een elektronische bevestiging van de gesloten overeenkomst (boeking).

3.3 De-ruimte is gerechtigd, zonder opgaaft van redenen, een boeking te weigeren of een reiziger tijdens een reis van deelname uit te sluiten wegens bijvoorbeeld wangedrag of andere negatieve gedragingen die het reisgenot van andere deelnemers of begeleiders benadelen.

3.4 Indien de reiziger de-ruimte in de hoedanigheid van reisagent inschakelt voor het boeken/maken van reserveringen voor accommodatie, vervoer en overige toeristische diensten tussen de reiziger en de dienstverlener geldt dit als een opdracht in de zin van artikel 7: 400 van het Burgerlijk Wetboek. In dat geval is de reiziger jegens de reisagent gebonden aan deze opdracht, ongeacht het feit of er een bevestiging wordt verstrekt door de reisagent. Indien voor een dienst van de-ruimte zelf een vergoeding is verschuldigd, zal de-ruimte dat vooraf bekend maken.

3.5 Voor zover de reisagent namens de reiziger in het kader van de uitvoering van de opdracht verplichtingen tegenover derden, in het bijzonder dienstverleners, is aangegaan, is de reiziger daaraan gebonden.

3.6 De reiziger is hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen jegens de-ruimte respectievelijk de betrokken dienstverleners, welke uit de overeenkomst/opdracht voortvloeien. Eventuele andere personen die meereizen, zijn voor hun eigen deel aansprakelijk ten opzichte van de reisagent, respectievelijk de reisorganisator dan wel de betrokken dienstverlener(s).

3.7 Aan bedragen of andere informatie op de website, foldermateriaal, de (opdracht)bevestiging en andere uitingen van de-ruimte kunnen geen rechten worden ontleend door de reiziger. De reiziger dient zelf de verstrekte informatie op de (opdracht)bevestiging te controleren.

3.8 Kennelijke fouten of vergissingen in het reisaanbod binden de-ruimte niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die, vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

3.9 De reiziger dient bij het boeken c.q. sluiten van de overeenkomst met de-ruimte en de dienstverlener(s), alle voor de boeking relevante gegevens van de reiziger en eventuele medereizigers te verstrekken. Bij onvolledige of onjuiste informatieverstrekking door de reiziger is de-ruimte niet aansprakelijk voor de gevolgen en schade daarvan. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger. Als het over persoonlijke gegevens gaat, werkt de-ruimte conform de algemeen geldende norm in Nederland en vereist daarom de verstrekking van persoonlijke gegevens die voor de uitvoering van de reis van belang kunnen zijn. Deze bepaling betreft niet alleen een geestelijke of lichamelijke handicap doch ook andere hoedanigheden die voor de uitvoering van de reis voor de reiziger zelf of voor de groep van belang zijn.

3.10 Deelnemers aan een vakantie van de-ruimte dienen te beschikken over een goede gezondheid, fysiek en mentaal, en conditie. Indien u als reiziger twijfelt of een reis voor u geschikt is, verzoeken wij u ons een e-mail te sturen. Indien u zich hier niet aan houdt, kan worden overgegaan tot uitsluiting van deelname en vindt geen restitutie van de reissom plaats.

3.11 De prijzen van gereserveerde/geboekte diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk aan de reiziger worden doorgegeven en doorberekend.

3.12 Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte overeenkomsten kunnen alleen op verzoek van de reiziger plaatsvinden. Indien op verzoek van de reiziger een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in, reeds gemaakte reserveringen zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht. Annulering van de reisovereenkomst door de reiziger dient schriftelijk (de-ruimte Amstelveen, Kostverlorenweg 1d, 1183TM Amstelveen) en per e-mail (info@de-ruimte.net) te worden bevestigd. De datum van het poststempel geldt als meldingsdatum van de annulering. Door de complexere organisatie die dit vergt, is bij annulering van een reisovereenkomst de reiziger een bijdrage verschuldigd. Wanneer de reiziger besluit zijn reis te annuleren gelden de volgende voorwaarden:

- Bij aanmeldingsbevestiging het volledige aanbetalingsbedrag zoals aangegeven per reis
- Van 6 weken tot 4 weken voor vertrek 50% van de reissom;
- Van 4 weken tot 2 weken voor vertrek 75% van de reissom;
- Van 2 weken tot de dag van vertrek 100% van de reissom.

Bij annulering van de reiziger, binnen welke termijn dan ook, na de bevestiging van een reis van onze kant brengt de-ruimte 100% kosten in rekening voor vliegtickets mits deze in het pakket zitten. Tot 4 weken voor vertrek kan de reiziger om wijziging in de reisovereenkomst verzoeken. Indien de wijziging niet het karakter heeft van een annulering en indien de bij de reisuitvoering betrokken dienstverleners het verzoek inwilligen, kan de wijziging worden aangebracht. Eventuele hieraan verbonden wijzigingskosten worden aan de reiziger doorberekend. Indien het geheel of een gedeelte van de reis wordt ondergebracht bij een derde d.w.z. andere Nederlandse reisorganisatie, buitenlandse reisorganisatie, onafhankelijke reisorganisator of accommodatieverschaffer gelden op de eerste plaats de wijzigingsvoorwaarden van de derde partij op het desbetreffende reis of onderdeel hiervan

3.13 Alle mededelingen van de-ruimte of dienstverlener(s) zullen uitsluitend worden gericht aan de reiziger.

3.14 Indien, bij reizen waarbij vervoer is inbegrepen, de reis- en verblijfsduur in de publicatie is vermeld in dagen, worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen meegeteld. Dit kan er in sommige gevallen toe leiden dat het feitelijk verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in de publicatie vermeld.

3.15 Bij sommigen reizen op onze site geldt het vereiste van een minimum aantal deelnemers, beneden welk aantal de reis niet kan worden uitgevoerd. Bij onvoldoende deelname is de uiterlijke datum van annulering door de-ruimte 14 dagen voor vertrek. Het minimum aantal deelnemers wordt vermeld bij de reis die u via de site boekt. De

overeenkomst kan door de-ruimte onmiddellijk worden opgezegd, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in het aanbod genoemde minimum aantal deelnemers.

3.16 Mocht het minimum aantal deelnemers niet worden gehaald zal de-ruimte altijd proberen alsnog de reis uit te voeren om teleurstellingen te voorkomen. De-ruimte overlegt dan eerst met u en kan dan bijvoorbeeld de volgende mogelijkheden aanbieden: • de reis wordt toch uitgevoerd maar met een prijsverhoging • er wordt een alternatieve vertrekdatum aangeboden • er wordt een alternatieve reis aangeboden • een combinatie van bovenstaande mogelijkheden.

3.17 Lokale omstandigheden en de bijzondere bestemmingen die de-ruimte aanbiedt, kunnen meebrengen dat voor of tijdens de reis aanpassingen in het reisprogramma moeten worden aangebracht. Veranderingen in het reisschema ten gevolge van aanhoudende slechte weersomstandigheden behoren ook tot de mogelijke aanpassingen. Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodaties en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in de publicatie is aangegeven. De-ruimte en haar dienstverleners zullen in dat geval alternatieven bieden die zoveel mogelijk het karakter van de reis in stand laten. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien er geen redelijk alternatief voorhanden is en indien de wijziging hem tot een nadeel van meer dan geringe betekenis strekt. Genoemde wijzigingen zullen geen gevolgen hebben voor de reissom, tenzij anders overeengekomen, noch zal de reiziger op die gronden een vordering tot schadevergoeding jegens de reisorganisator hebben.

3.18 Het afsluiten van een reisverzekering is verplicht. De-ruimte raadt de reiziger dringend aan een goede reis-, bagage-, ongevallen-, ziektekosten- en annuleringsverzekering af te sluiten. Wanneer elders een reisverzekering wordt afgesloten dan dienen alle gegevens die nodig zijn voor een doelmatige hulp- en dienstverlening voor vertrek aan ons worden doorgegeven via [info@de-ruimte.net](mailto:info@de-ruimte.net). Goed verzekerd op reis gaan is een absolute noodzaak.

## ARTIKEL 4 BETALINGEN

4.1 De verschuldigde bedragen dienen binnen de aangegeven termijn (tenzij anders aangegeven) aan de-ruimte te zijn voldaan.

4.2 De-ruimte is bevoegd - zonodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) - de verschuldigde bedragen te incasseren.

4.3 Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, is de reiziger in verzuim en worden de overeenkomsten geacht te zijn geannuleerd. Happy Soul Travel heeft alsdan het recht de kosten als bedoeld in artikel 3.13 in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en).

4.4 Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de reiziger.

## ARTIKEL 5 RENTE EN INCASSOKOSTEN

5.1 De reiziger die in verzuim is, is in beginsel de wettelijke rente verschuldigd tenzij de voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener een hoger rentepercentage voorschrijven.

5.2 Voorts is de reiziger gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke kosten gemaakt door de-ruimte ter incasso van de vordering, gelijk aan 15% van het gevorderde met een minimum van € 50,- tenzij dit bedrag (de incassowerkzaamheden in aanmerking nemende) onredelijk is.

## ARTIKEL 6 REISDOCUMENTEN, VISA, BEWIJS VAN INENTINGEN EN VACCINATIES

6.1 De eventueel in het reisaanbod, boekingsbevestiging of reisbescheiden vermelde informatie over identiteitskaarten, paspoorten en/of visa is alleen van toepassing op reizigers met de Nederlandse nationaliteit.

6.2 Voor de toegang tot veel landen is naast een geldig paspoort een visum vereist, waarvoor de reiziger zelf verantwoordelijk is. De reiziger moet dit zelf aanvragen bij de betrokken autoriteiten of instanties. Deze verantwoordelijkheid berust niet bij de-ruimte, die daarvoor geen enkele verantwoordelijkheid aanvaardt. Daarbij dient de reiziger er zich bewust van te zijn dat voor medereizigers die een andere nationaliteit hebben, andere formaliteiten en eisen kunnen gelden, die de medereiziger in acht zal moeten nemen.

6.3 Verder is van belang dat die formaliteiten en eisen van tijd tot tijd door het betrokken land kunnen worden aangepast, zelfs vlak voor de vertrekdatum van de reis en dus ná de boeking. Vandaar dat deze verantwoordelijkheid en het risico dat de reiziger niet aan de gestelde formaliteiten en eisen voldoet, uitsluitend op de reiziger rusten.

6.4 De reiziger en de eventuele medereiziger(s) dien(t)(en) er derhalve voor zorg te dragen dat hij (zij) in het bezit is (zijn) van de voor de reis en het verblijf op de desbetreffende bestemming benodigde documenten, zoals geldige paspoorten en visa.

6.5 De verantwoordelijkheid voor geldige bewijzen van inenting en vaccinaties berust volledig bij de reiziger.

6.6 De reiziger wordt door de-ruimte voor of bij het sluiten van de overeenkomst in kennis gesteld van algemene op de Nederlandse nationaliteit van een reiziger afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.

6.7 Indien de reiziger niet voldoet aan de in de vorige leden bedoelde eisen, zullen de daaraan verbonden schade en andere gevolgen voor zijn rekening komen, tenzij de-ruimte toerekenbaar te kort is geschoten in haar informatieverplichting en die gevolgen die daaruit voortvloeien.

6.8 De reiziger dient zelf bij de betrokken autoriteiten of instanties informatie over visa en andere formaliteiten in te winnen. De reiziger zelf dient de juistheid van deze informatie

kort voor vertrek nog eens te verifiëren bij de betrokken autoriteiten of instanties, omdat dit voor zijn risico komt.

6.9 De reiziger is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste grensdocumenten.

## ARTIKEL 7 AANSPRAKELIJKHEID INDIEN DE-RUIMTE HANDELT IN HAAR HOEDANIGHEID VAN REISAGENT

7.1 Wanneer de-ruimte consumenten of bedrijven adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van een overeenkomst tussen de reiziger en een leverancier van toeristische diensten, zoals bij het boeken/maken van reserveringen voor accommodatie, vervoer en overige losse toeristische diensten tussen de reiziger en de dienstverlener, treedt de-ruimte op als reisagent c.q. boekingskantoor. De-ruimte handelt dan in haar hoedanigheid als reisagent niet op eigen naam, maar als tussenpersoon/bemiddelaar c.q. opdrachtnemer in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek.

7.2 De-ruimte zal bij haar werkzaamheden als reisagent c.q. boekingskantoor de zorg van een goed opdrachtnemer/ reisagent in acht nemen. Zij selecteert haar leveranciers met de grootst mogelijke zorg, maar kan en zal geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele tekortkomingen in de uitvoering van de desbetreffende diensten.

7.3 De-ruimte is derhalve als reisagent niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst met de desbetreffende leveranciers of andere dienstverleners. Dit zou slechts anders kunnen zijn indien de tekortkoming is te wijten aan de schuld van de-ruimte zelf of krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening behoort te komen. In die gevallen wordt haar aansprakelijkheid beoordeeld overeenkomstig hetgeen is bepaald in artikel 8 van deze voorwaarden.

7.4 Voor zover de-ruimte zelf als reisagent toerekenbaar tekortschiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade vanwege gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de-ruimte beperkt tot maximaal 25% van het totaalbedrag van de door de-ruimte voor de desbetreffende boeking in rekening gebrachte diensten.

7.5 Indien de tekortkomingen toe te rekenen zijn aan de reiziger is de-ruimte niet aansprakelijk voor enige schade. In dat geval is de reiziger aansprakelijk voor de door de-ruimte gemaakte kosten of geleden schade.

7.6 De-ruimte is niet aansprakelijk voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis- en/of annulerings- en/of ziektekostenverzekering of andere verzekering, of waarvoor reis- en/of annuleringskosten verzekeringen dekking plegen te verschaffen, tenzij de schade van de reiziger is te wijten aan opzet of grove schuld van de-ruimte als reisagent.

7.7 Aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen) wordt door de-ruimte uitgesloten. Aansprakelijkheid voor gevolgschade en vertragingsschade wordt door de-ruimte uitdrukkelijk uitgesloten.

7.8 De-ruimte is in haar hoedanigheid als reisagent niet aansprakelijk voor de niet correcte uitvoering van de desbetreffende dienst c.q. reisovereenkomst overeenkomstig de redelijke verwachtingen van de reiziger. Als reisagent is de-ruimte niet aansprakelijk voor de gedragingen en nalaten van de betrokken reisorganisator en dienstverleners. Zij is evenmin aansprakelijk voor vertragingen waarvan de reiziger hinder ondervindt en evenmin voor welke daaruit voortvloeiende schade dan ook. Hieronder vallen onder meer vertragingen door technische mankementen aan een bus, vliegtuig of ander vervoermiddel, maar ook gevallen van overmacht zoals genoemd in artikel 8.6, zoals weersomstandigheden, stakingen, blokkades, oorlogssituaties, het missen van aansluitingen, overboekingen, wijzigingen aangebracht door de dienstverlener en annulering door de dienstverlener.

7.9 De-ruimte aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelen of nalaten van de betrokken reisorganisatoren of dienstverleners bij de uitvoering van hun diensten, noch voor de juistheid en volledigheid van informatie verstrekt door de reisorganisatoren en dienstverleners, noch voor het verstrekte informatie- en promotiemateriaal van de dienstverlener, daaronder begrepen informatie op de website van de betrokken onderneming. De-ruimte draagt derhalve geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

7.10 Voor financieel onvermogen van de dienstverlener, zoals een luchtvervoerder of een accommodatieverschaffer is de-ruimte als reisagent niet aansprakelijk. Daarnaast is zij niet aansprakelijk voor eventuele onbevoegd gedane toezeggingen van haar personeel en/of derden voor zover die in strijd zijn met het aanbod van de reisorganisator of dienstverlener dan wel met deze voorwaarden.

7.11 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van de-ruimte en/of de door deze ingeschakelde derde.

7.12 Op de reisbestemmingen worden veelal (optionele) excursies aangeboden waaraan de reiziger vrijblijvend kan deelnemen. Deelname is geheel voor eigen verantwoordelijkheid en de-ruimte kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor eventueel hieruit voortvloeiende schade, verlies en/of letsel. Ter plaatse kan u door de lokale agent een formulier ter ondertekening worden uitgereikt (een zogenaamde 'disclaimer liability'). Daarmee verklaart u dat u zelf volledig aansprakelijk bent voor deelname aan de (optionele) excursie.



## ARTIKEL 8 AANSPRAKELIJKHEID INDIEN DE-RUIMTE HANDELT IN HAAR HOEDANIGHEID VAN REISORGANISATOR

8.1 Als de-ruimte in de uitoefening van haar bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde (pakket)reizen aanbiedt, treedt zij op als reisorganisator die met de reiziger een reisovereenkomst sluit in de zin van artikel 7:500 van het Burgerlijk Wetboek.

8.2 Als de-ruimte niet op eigen naam een reisovereenkomst sluit, treedt zij op als reisagent, derhalve als tussenpersoon (bemiddelaar), opdrachtnemer. In dit geval is artikel 7 van deze voorwaarden van toepassing.

8.3 De-ruimte is als reisorganisator verplicht tot uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

8.4 Indien de reis onverhoopt niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mag hebben, is de reiziger verplicht om ter plaatse daarover zo spoedig mogelijk bij de betrokken dienstverlener, de eventuele reisleiding en de-ruimte als reisorganisator, schriftelijk een klacht in te dienen.

8.5 Indien de reis onverhoopt niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger daarvan met inachtneming van het bepaalde in punt 8.6 (overmacht) van dit artikel redelijkerwijs mocht hebben, is de-ruimte verplicht eventuele daardoor veroorzaakte schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan de-ruimte als reisorganisator is toe te rekenen, noch aan de persoon van wiens hulp zij de 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 betrokken diensten is betrokken; of
- de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de-ruimte of degene van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met inachtneming 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 onder 8.6 (overmacht) van dit artikel.

8.6 Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden, een en ander zoals bedoeld is in artikel 7:504 derde lid sub b van het Burgerlijk Wetboek. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: stakingen, brand, slechte weersomstandigheden, natuurrampen, oorlog, oorlogsdreiging, mobilisatie, oproer, opstanden, overstromingen, staking van luchtvaart- of luchthaven personeel of van personeel van de accommodatie dan wel van betrokken vervoerders, of andere dienstverleners, of als vervoer bijvoorbeeld door sluiting van een haven of door de weersomstandigheden onmogelijk is, of door andere stremmingen in het vervoer, vulkaanuitbarstingen, aswolken, stagnatie in de levering door openbare nutsbedrijven, brand, maatregelen van overheidswege, niet levering van noodzakelijke grond- en brandstoffen door derden en andere vergelijkbare onvoorziene omstandigheden.

8.7 In geval van overmacht heeft de-ruimte het recht naar eigen inzicht de georganiseerde pakketreis te verschuiven naar een latere datum, te verplaatsen naar een andere locatie of te annuleren.

8.8 Indien de (pakket)reis als gevolg van of in verband met overmacht wordt verplaatst naar een andere locatie, ontvangt u als reiziger van de-ruimte Travel vervangende reisbescheiden voor de nieuwe locatie.

8.9 Onverminderd de gebondenheid van de vervoerder en/of accommodatieverschaffer of andere leveranciers, tot vergoeding van schade aan de reiziger volgens een verdrag of de wet, wordt door de-ruimte als reisorganisator iedere aansprakelijkheid voor schade, door welke oorzaak ook ontstaan, uitgesloten, tenzij zodanige schade uitsluitend is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de-ruimte of een persoon voor wie zij verantwoordelijk is.

8.10 De-ruimte is niet aansprakelijk voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis- en/of annulerings- en/of ziektekostenverzekering of andere verzekering of waarvoor reis- en/of annuleringskosten verzekeringen dekking plegen te verschaffen, tenzij de schade van de reiziger is te wijten aan opzet of grove schuld van de reisorganisator.

8.11 Als de-ruimte jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding waarop de reiziger aanspraak kan maken ten hoogste éénmaal de reissom.

8.12 Onverminderd het bepaalde in voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de-ruimte voor andere schade dan dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de-ruimte onverminderd hetgeen in het volgende lid is bepaald over de uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid uit hoofde van een verdrag of wet.

8.13 Indien op een in de reisovereenkomst begrepen dienst, zoals vervoer, een verdrag van toepassing is, kan de-ruimte zich conform art. 7:508 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

8.14 Op de reisbestemmingen worden veelal (optionele) excursies aangeboden waaraan de reiziger vrijblijvend kan deelnemen. Deelname is geheel voor eigen verantwoordelijkheid en de-ruimte kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor eventueel hieruit voortvloeiende schade, verlies en/of letsel. Ter plaatse kan u door de lokale agent een formulier ter ondertekening worden uitgereikt (een zogenaamde 'disclaimer liability'). Daarmee verklaart u dat u zelf volledig aansprakelijk bent voor deelname aan de (optionele) excursie.

8.15 Uitsluitend indien sprake is van een reisovereenkomst, aanvaardt de-ruimte naar gelang van de omstandigheden een verplichting om de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Indien de oorzaak daarvan aan de reiziger moet worden toegerekend, is de-ruimte tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van haar gevegd kan worden. In dat geval komen de kosten van de verleende hulp en bijstand voor rekening van de reiziger. De kosten van de verleende hulp en bijstand komen voor rekening van de-ruimte indien de tekortkoming in de nakoming is toe te rekenen aan haar of aan de persoon van wiens hulp zij bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, tenzij de gebeurtenis die de oorzaak is van de tekortkoming, met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon worden voorzien of worden verholpen.

8.16 De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door de-ruimte, haar personeel, dienstverleners en agenten ter bevordering van een goede uitvoering van de reisovereenkomst.

8.17 De reiziger is aansprakelijk voor alle schade veroorzaakt door zijn eigen ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een gemiddelde, correcte reiziger.

8.18 Alle vorderingsrechten van de reiziger vervallen een jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

8.19 De-ruimte is niet aansprakelijk voor eventuele onbevoegd gedane toezeggingen van haar personeel, leveranciers, hulppersonen en/of derden voor zover die in strijd zijn met het aanbod van de reisorganisator of dienstverlener dan wel met deze voorwaarden, behoudens haar dwingendrechtelijke aansprakelijkheid op grond van een Verdrag, Verordening of de wet.

## ARTIKEL 9 GESCHILLEN EN KLACHTEN

9.1 Op alle geschillen tussen de-ruimte - en de door haar geselecteerde Reisorganisatoren enerzijds - en de reiziger anderzijds is Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.

9.2 Ondanks al onze bemoeiingen en zorgen is het toch mogelijk dat de reiziger een gerechtvaardigde klacht meent te hebben. Indien u op de bestemming een fout of een

onvolkomenheid constateert, dan wordt van u verwacht dat u daarvan meteen melding maakt bij de reisleiding, zie in dit verband tevens het gestelde onder artikel 8, punt 8.4. Als de tekortkoming ook dan niet tot tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient u deze zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden bij de reisleiding. Als de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na terugkeer in Nederland bij de-ruimte (Kostverlorenweg 1d, 1183 TM Amstelveen) worden ingediend. De-ruimte zal zo spoedig mogelijk toch uiterlijk binnen 1 maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven. De-ruimte maakt de reiziger er op attent dat er geen groepsklachten in behandeling kunnen worden genomen.

9.3 Voor zover uit een klacht schade voortvloeit, wordt een eventuele schadevergoedingsverplichting beoordeeld aan de hand van hetgeen is bepaald in artikel 7 voor de-ruimte in haar hoedanigheid als reisagent en artikel 8 als de-ruimte heeft gehandeld in haar hoedanigheid van reisorganisator.