

Reisvoorwaarden Voetbalreizen.com B.V.

Inhoud

- ARTIKEL 1 - Inleidende bepalingen
- ARTIKEL 2 - Totstandkoming en inhoud overeenkomst
- ARTIKEL 3 - Betaling
- ARTIKEL 4 - Reissom
- ARTIKEL 5 - Informatie
- ARTIKEL 6 - Reisbescheiden
- ARTIKEL 7 - Wijzigingen door de reiziger
- ARTIKEL 8 - In-de-plaatsstelling
- ARTIKEL 9 - Annulering door de reiziger
- ARTIKEL 10 - Opzegging door Voetbalreizen.com
- ARTIKEL 11 - Wijziging door Voetbalreizen.com
- ARTIKEL 12 - Aansprakelijkheid en overmacht
- ARTIKEL 13 - Hulp en bijstand
- ARTIKEL 14 - Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid Voetbalreizen.com
- ARTIKEL 15 - Verplichtingen van de reiziger
- ARTIKEL 16 - Rente en incassokosten
- ARTIKEL 17 - Klachten
- ARTIKEL 18 - Subrogatie

ARTIKEL 1 - Inleidende bepalingen

1. In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder: Voetbalreizen.com: Reisbureau Voetbalreizen.com , zoals ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 63829991. Algemene voorwaarden: de algemene voorwaarden van Voetbalreizen.com, zoals op het moment van het sluiten van de Reisovereenkomst gepubliceerd op de website van Voetbalreizen.com (www.voetbalreizen.com)
Reiziger:
 - a. de wederpartij van Voetbalreizen.com, of
 - b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
 - c. degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot Voetbalreizen.com is overgedragen.

Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij Voetbalreizen.com 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 dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:

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

Werkdagen: de dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd erkende feestdagen. Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.

2. Deze reisvoorwaarden zijn, in aanvulling op de Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle reisovereenkomsten. Voetbalreizen.com kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen, mits zulks in de publicatie wordt vermeld. Voor zover deze reisvoorwaarden afwijken van de Algemene Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in deze reisvoorwaarden.
3. De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW. (let op; reisbureau regeling van toepassing)
4. Onder de aanduiding "Europa en de Middellandse Zeelanden" wordt verstaan: het Europese continent, inclusief Spaanse (Canarische) eilanden en Portugese (Madeira, Azoren) eilanden, resp. alle landen in Azië en Afrika grenzend aan de Middellandse Zee.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid van de voorwaarden

1. *Herroeping aanbod*
Het aanbod van Voetbalreizen.com is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan
2. *Kennelijke fouten*
Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden Voetbalreizen.com 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. *Informatieplicht reiziger*
 - a. De reiziger verstrekt Voetbalreizen.com 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. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en E-mailadres.
 - b. Tevens vermeldt de reiziger 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 Voetbalreizen.com. Indien hij in deze informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door Voetbalreizen.com van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.
4. *Aanmelder*
 - a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
 - b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en Voetbalreizen.com verloopt uitsluitend via de aanmelder.
 - c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.
5. *Gegevens en voorbehouden in publicatie*
 - a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van Voetbalreizen.com maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.
 - b. Indien Voetbalreizen.com 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.

6. *Vertrek- en aankomsttijden*

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. Voetbalreizen.com kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.

7. *Luchtvaartmaatschappij*

Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij Voetbalreizen.com bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

8. *Informatie van derden*

Voetbalreizen.com draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

ARTIKEL 3 - Betaling

1. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 30% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan.
2. Het restant van de reissom moet in 2 termijnen zijn betaald, 30% acht weken voor de dag van vertrek en overige 40% 4 weken voor de dag van vertrek. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens Voetbalreizen.com 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. Voetbalreizen.com 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.
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

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen. 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 de reiziger door Voetbalreizen.com of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grootte van het reisgezelschap, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.
2. Behoudens bij verhogingen van verschuldigde belastingen of heffingen, of extreme verhoging van de vervoerskosten, zal de prijs niet door Voetbalreizen.com worden verhoogd.
3. Indien zich onverhoopt een prijsverhoging voordoet als in het vorige lid bedoeld, dan zal Voetbalreizen.com de reiziger op duidelijke wijze specificeren hoe de prijsverhoging is berekend.
4. 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.
5. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft Voetbalreizen.com 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. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 10, 11 en 12 zijn niet van toepassing.

ARTIKEL 5 - Informatie

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege Voetbalreizen.com algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger is zélf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
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 Voetbalreizen.com heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of Voetbalreizen.com tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieverplichting.
3. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
4. Door of vanwege Voetbalreizen.com zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

ARTIKEL 6 - Reisbescheiden

1. Voetbalreizen.com stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 5 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van Voetbalreizen.com kan worden gevergd.
2. Indien de reiziger uiterlijk 3 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij Voetbalreizen.com.
3. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek geeft Voetbalreizen.com aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij Voetbalreizen.com.
4. De reiziger dient de reisbescheiden na ontvangst zorgvuldig te controleren op fouten en bij eventuele fouten direct contact op te nemen met Voetbalreizen.com.

ARTIKEL 7 - Wijzigingen door de reiziger

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Voetbalreizen.com zal op korte termijn na ontvangst van het verzoek aan de reiziger kenbaar maken of het verzoek uitgevoerd kan worden en zo ja, welke gevolgen dit heeft voor de reissom. De reiziger dient vervolgens in te stemmen met de gewijzigde reisovereenkomst en gewijzigde reissom.
2. Als voorwaarde voor wijziging van de reisovereenkomst geldt dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 27,- per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. De reisovereenkomst wijzigt eerst nadat Voetbalreizen.com alle genoemde bedragen heeft ontvangen.
3. Indien het niet mogelijk is de verzochte wijziging uit te voeren, dan zal Voetbalreizen.com het verzoek afwijzen. 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.
4. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

ARTIKEL 8 - In-de-plaatsstelling

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 14 dagen vóór 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 in-de-plaatsstelling.

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

ARTIKEL 9 - Annulering door reiziger

1. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, blijft de reiziger de volledige reissom aan Voetbalreizen.com verschuldigd.
2. Indien en voor zover de door de annulering door Voetbalreizen.com geleden schade (geleden verlies en gederfde winst) echter kleiner blijkt te zijn dan voornoemde reissom, dan zal Voetbalreizen.com, na ontvangst van de reissom en de berekening van haar schade, het verschil tussen de reissom en de schade aan de reiziger restitueren. Restitutie van het deel van de reissom dat ziet op de vlucht, is bij annulering nimmer mogelijk. Indien de overeenkomst vanaf 5 dagen voor vertrek wordt geannuleerd, vindt geen restitutie plaats.
3. Een annulering dient schriftelijk (waaronder per e-mail) aan Voetbalreizen.com te worden doorgegeven. Voetbalreizen.com zal binnen een werkdag de annulering bevestigen.
4. De reiziger kan tot 5 dagen voor vertrek bij Voetbalreizen.com vragen om een schatting van het bedrag dat na annuleren van de overeenkomst waarschijnlijk kan worden gerestitueerd overeenkomstig lid 2 van dit artikel.

ARTIKEL 10 - Opzegging door Voetbalreizen.com

1. Voetbalreizen.com heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Voetbalreizen.com aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.
3. Een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid. Een wijziging in het moment waarop de voetbalwedstrijd(en) plaatsvindt/plaatsvinden (waaronder afgelasting) waarvoor, als onderdeel van de reisovereenkomst, door Voetbalreizen.com aan de reiziger toegangskarten zijn verschaft, kan een gewichtige omstandigheid zijn. Voetbalreizen.com zal in een dergelijk geval altijd eerst, overeenkomstig artikel 11, trachten de reisovereenkomst te wijzigen.
4. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
5. Indien de oorzaak van de opzegging aan Voetbalreizen.com kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Voetbalreizen.com. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.
6. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan Voetbalreizen.com kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.
7. Indien Voetbalreizen.com door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

ARTIKEL 11 - Wijziging door Voetbalreizen.com

1. Voetbalreizen.com heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10 lid 2. Deze deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee, nadat Voetbalreizen.com van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 dagen voor vertrek deelt hij deze binnen 24 uur (1 werkdag) mee.
2. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.
3. Als de wijziging één of meer niet wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
4. Indien Voetbalreizen.com door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.
5. In geval van wijziging doet Voetbalreizen.com de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 72 uur (3 werkdagen). Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).
6. 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.
 - de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door Voetbalreizen.com schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.
7. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).
8. Bij afwijzing heeft Voetbalreizen.com het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Voetbalreizen.com moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). 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 4.
9. Indien de oorzaak van de wijziging aan Voetbalreizen.com kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van Voetbalreizen.com. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.
10. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
11. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan Voetbalreizen.com kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.
12. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft (zoals de te bezoeken voetbalwedstrijden), niet kan worden verleend, zorgt Voetbalreizen.com ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. Zie voor de kosten daarvan artikel 13.
13. Voetbalreizen.com is, onverminderd het bepaalde in artikel 15 lid 4, 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

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10 en 11 is Voetbalreizen.com verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
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.
3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Voetbalreizen.com onverminderd het bepaalde in de artikelen 13, 14 en 15 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Voetbalreizen.com is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:
 - a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
 - b. 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
 - c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Voetbalreizen.com 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
 - d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.
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.
5. Een wijziging in het moment waarop de voetbalwedstrijd(en) plaatsvindt/plaatsvinden (waaronder afgelasting) waarvoor, als onderdeel van de reisovereenkomst, door Voetbalreizen.com aan de reiziger toegangskaarten zijn verschaft, wordt, behoudens tegenbewijs door de reiziger, vermoed niet aan Voetbalreizen.com toegerekend te kunnen worden.

ARTIKEL 13 - Hulp en bijstand

1. Voetbalreizen.com 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 Voetbalreizen.com, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 12 lid 3 is toe te rekenen.
2. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is Voetbalreizen.com 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.
3. 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 Voetbalreizen.com zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor Voetbalreizen.com bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

ARTIKEL 14 - Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid Voetbalreizen.com

1. a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van Voetbalreizen.com dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.
- b. Voetbalreizen.com is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
2. Indien Voetbalreizen.com jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste één maal de reissom.
3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van Voetbalreizen.com 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 Voetbalreizen.com. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.
4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Voetbalreizen.com gelden ook ten behoeve van werknemers van Voetbalreizen.com, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

ARTIKEL 15 - Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Voetbalreizen.com 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.
2. Voor zover de reisovereenkomst de reservering/aankoop van toegangskarten omvat die zijn gebonden aan bepaalde data en (aanvangs)tijdstippen, is het de eigen verantwoordelijkheid van reiziger de betreffende data en tijdstippen in acht te nemen en ruim voor het op de toegangskarten vermelde aanvangstijdstip op de betreffende locatie te verschijnen. Tenzij het vervoer van de accommodatie naar de betreffende locatie door Voetbalreizen.com is georganiseerd, komen eventuele vertragingen in het verkeer voor risico van reiziger.
3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 17 lid 1 te voldoen.
4. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van Voetbalreizen.com te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

ARTIKEL 16 - Rente en incassokosten

1. De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens Voetbalreizen.com heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15 % van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

ARTIKEL 17 - Klachten

1. a. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12 lid 2 dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde - melden bij de betrokken dienstverlener, de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, Voetbalreizen.com. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij Voetbalreizen.com. b. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt Voetbalreizen.com voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport). c. Voetbalreizen.com zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen. d. De communicatiekosten worden door Voetbalreizen.com vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt. e. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of Voetbalreizen.com daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.
2. a. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst of na de oorspronkelijke vertrekdatum schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Voetbalreizen.com. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij. b. Als de klacht 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. c. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door Voetbalreizen.com niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. Voetbalreizen.com geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht. d. Voetbalreizen.com zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk (waaronder uitdrukkelijk begrepen per e-mail) een inhoudelijke reactie geven.
3. Indien de klacht ook na de onder in het vorige lid sub d bedoelde reactie van Voetbalreizen.com niet bevredigend is opgelost, kan de reiziger de zich beroepen op de geschillenregeling als bedoeld in artikel 15 Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 18 - SUBROGATIE

1. Met het oog op mogelijke vlucht(ver)storingen, -stakingen, -vertragingen, -annuleringen of -wijzigingen, neemt Voetbalreizen.com haar verantwoordelijkheid. Deze vloeit voort uit de Richtlijn EG 90/314 en per 1 juli 2016 EG 2015/2302 en de Nederlandse wet BW 7:500. Indien u een pakketreis heeft geboekt, dragen wij binnen onze mogelijkheden en redelijke meerkosten zorg voor een alternatief. Dit betekent dat wij de (meer)kosten betalen voor het alternatief. De reiziger gaat ermee akkoord dat zij Voetbalreizen.com een volmacht of Power of Attorney afgeeft om deze schade a.g.v. van een vlucht(ver)storing, -stakingen, -vertragingen, -annuleringen of -wijziging uit hoofde van de reiziger te verhalen op de luchtvaartmaatschappij. Dit is noodzakelijk omdat Voetbalreizen wettelijke en strikt formeel gezien zelf geen partij is tussen de reiziger en de luchtvaartmaatschappij. Ofwel, Voetbalreizen.com formeel niet de vervoersovereenkomst aangaat met de bewuste airline. Indien de te verkrijgen vergoeding en/of compensatie hoger uitvalt dan de geleden schade voor Voetbalreizen, zal deze laatste de overwaarde restitueren aan de reiziger. Wij houden u hiervan op de hoogte.