



## **Inhoud**

- ARTIKEL 1 - Inleidende bepalingen
- ARTIKEL 2 - Informatie van de reisorganisator
- ARTIKEL 3 - Informatie door de reiziger
- ARTIKEL 4 - Essenties
- ARTIKEL 5 - Totstandkoming en inhoud overeenkomst
- ARTIKEL 6 - Betaling, rente en incassokosten
- ARTIKEL 7 - Reissom
- ARTIKEL 8 - Wijziging reissom
- ARTIKEL 9 - Reisbescheiden en benodigde documenten reiziger
- ARTIKEL 10 - Wijzigingen door de reiziger
- ARTIKEL 11 - In-de-plaatsstelling
- ARTIKEL 12 - Annulering door de reiziger
- ARTIKEL 13 - Opzegging door de reisorganisator
- ARTIKEL 14 - Wijzigingen door de reisorganisator
- ARTIKEL 15 - Aansprakelijkheid en overmacht
- ARTIKEL 16 - Hulp en bijstand
- ARTIKEL 17 - Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator
- ARTIKEL 18 - Verplichtingen van de reiziger
- ARTIKEL 19 - Klachten tijdens de reis
- ARTIKEL 20 - Klachten na de reis
- ARTIKEL 21 - Geschillen

## **ARTIKEL 1 - Inleidende bepalingen**

1. In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

*Reisorganisator:* degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt. Hierna tevens te noemen: Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV).

*Reiziger:* a. de wederpartij van de reisorganisator, of  
b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of  
c. degene aan wie overeenkomstig artikel 11 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.

*Reisovereenkomst:* de overeenkomst waarbij Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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.

*Boekingskantoor:* het bedrijf dat tussen de reiziger en de reisorganisator bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.

*Werkdagen:* de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

*Kantooruren:* maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten.

3. 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 - Informatie van de reisorganisator**

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of namens Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt.

De reiziger is zelf 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. Door of namens Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) zal de reiziger informatie worden verstrekt

over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) mag aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs van zo'n verzekering verlangen. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) vermeldt een dergelijke voorwaarde duidelijk in de aanbieding.

3. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.

4. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) bekend is aan de reiziger bekend gemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

## **ARTIKEL 3 - Informatie door de reiziger**

1. De reiziger verstrekt Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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 zijn mobiele telefoonnummers en e-mailadressen.

2. De reiziger dient informatie te verstrekken met betrekking tot de lichamelijke en geestelijke toestand van de reiziger(s) (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor de reiziger dan wel andere reizigers (passagiers en/of bemanning) of bezittingen van derden. De reiziger is zich ervan bewust dat de vervoerder (bijvoorbeeld de gezagvoerder van een vliegtuig) hem het recht op verder vervoer kan ontzeggen als de informatie niet correct blijkt of niet wordt verstrekt. Informatie moet ook worden verstrekt met betrekking tot beperkte mobiliteit, alsmede bij de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en mindervalide reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere medereizigers. Het is de reiziger bekend dat de vervoerder zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring de reiziger het recht op (verder) vervoer te ontzeggen.

3. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.

4. Indien hij in deze informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 18 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

#### **ARTIKEL 4 - Essenties**

1. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.

2. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) heeft in geval van een medische essentie het recht per boeking een redelijk bedrag in rekening te brengen voor aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten, communicatiekosten eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Eventuele kosten inzake medische essenties kunnen slechts in rekening worden gebracht indien de reiziger en Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) dit overeenkomen.

3. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om hiervoor een redelijk bedrag in rekening te brengen, te weten de aan het verzoek verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.

Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV).

4. De hoogte van de in dit artikel genoemde vergoedingen worden in de aanbieding van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) vermeld.

#### **ARTIKEL 5 - Totstandkoming en inhoud overeenkomst**

##### *1. Aanbod en aanvaarding*

a. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) inclusief de toepasselijke voorwaarden. De aanvaarding vindt rechtstreeks via elektronische weg plaats door akkoordverklaring. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger langs elektronische weg zo spoedig mogelijk een bevestiging/factuur hiervan.

b. Bij boeking via internet richt Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

##### *2. Herroeping aanbod*

Het aanbod van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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. De herroeping

dient zo spoedig mogelijk, doch vóór 16:00 uur de volgende werkdag (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen.

De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

### *3. Kennelijke fouten*

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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.

### *4. Opzegging reisorganisator wegens te geringe deelname*

Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal. Hij vermeldt de opzegtermijn en het vereiste minimum aantal aanmeldingen duidelijk in de aanbieding. De opzegging dient binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 13 en 15 zijn niet van toepassing.

### *5. 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.

c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.

### *6. Gegevens en voorbehouden in publicatie*

a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

b. Indien Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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.

### *7. Vertrek- en aankomsttijden*

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden geveerd van afwijken. In dat geval zijn de artikelen 14 en 15 niet van toepassing.

### *8. Afwijkingen van percentages in artikel 6 en 12*

Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) kan van de in de artikelen 6 en 12 genoemde percentages afwijken, doch alleen indien de afwijkende percentages vooraf bekend zijn gemaakt in de publicatie en/of aanbieding en de positie van de reiziger versterken.

Dit laat onverlet de toegestane afwijkingen als bedoeld in art. 6 lid 1 en art. 12 lid 2.

## **ARTIKEL 6 – Betaling, rente en incassokosten**

1. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 50 % van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan.

2. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek in het bezit zijn van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV). De reiziger is

in verzuim als niet tijdig is betaald. Als de reiziger niet tijdig heeft betaald, zendt Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) de reiziger een kosteloze betalingsherinnering, waarin de reiziger een termijn van veertien kalenderdagen wordt gesteld om de betaling alsnog te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 12 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

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

4. De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van door Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) gemaakte incassokosten. Deze bedragen maximaal: 15% over reissommen tot € 2.500,00; 10% over de daaropvolgende € 2.500,00 en 5% over de volgende € 5.000,00 met een minimum van € 40,00. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

#### **ARTIKEL 7 - Reissom**

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen op de website 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) bekend waren ten tijde van publicatie ervan.

#### **ARTIKEL 8 - Wijzigingen reissom**

1. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) heeft het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen en heffingen. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van de reisorganisator kan worden gevergd. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend.

Als de reissom tijdig door de reiziger is betaald, is de termijn waarbinnen de reissom niet meer verhoogd mag worden, zes weken in plaats van 20 kalenderdagen voor vertrek.

2. a. In afwijking van het bepaalde in lid 1 zal Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) na de totstandkoming van de reisovereenkomst de reissom van chartervliegreizen binnen Europa en naar de Middellandse Zeelanden niet wijzigen.

- b. In afwijking van het in sub a. bepaalde en uitsluitend in geval van onvoorzienbare
  - verhogingen van verschuldigde belastingen of heffingen, of
  - extreme verhoging van de vervoerskosten

kan Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) tot 20 kalenderdagen voor de dag van vertrek de reissom verhogen indien daarover door ANVR en Consumentenbond is bepaald dat van zulk een situatie sprake is.

3. De reiziger kan, in geval van een aangekondigde prijsverhoging van de luchtvervoerskosten, aan Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) vragen of hij deze kosten alvast aan Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) mag betalen ter voorkoming van de prijsverhoging. Als dit verzoek kan worden ingewilligd, deze kosten volledig zijn betaald en het ticket is uitgegeven, geldt dat Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) het deel luchtvervoerkosten in de reissom niet meer zal wijzigen. In die gevallen worden de annuleringskosten van artikel 12 minimaal verhoogd met de betaalde luchtvervoerskosten.

4. a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in lid 1 en 2 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.

b. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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 13, 14 en 15 zijn niet van toepassing.

#### **ARTIKEL 9 - Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten reiziger**

1. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) kan worden gevergd.

2. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV).

3. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek geeft Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV).

4. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of als Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) tekort is geschoten in zijn informatieplicht van artikel 2 lid 1.

#### **ARTIKEL 10 - Wijzigingen door de reiziger**

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds

betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden hiervoor een in de aanbieding vermeld bedrag aan wijzigingskosten per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 kalenderdagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd.

2. Afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen zal door de reisorganisator 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 12 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

3. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 12 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

### **ARTIKEL 11 - In-de-plaatsstelling**

1. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- de ander voldoet aan alle aan de reis verbonden voorwaarden; en
- het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- de voorwaarden van de leveranciers van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) verzetten zich niet tegen deze in-de-plaats stelling.

2. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

### **ARTIKEL 12 - Annulering door de reiziger**

Indien u de reis annuleert, blijft u de reissom aan Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) verschuldigd. Indien het voor Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) echter mogelijk is om bij haar leveranciers de geboekte onderdelen te annuleren zonder dat Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) de prijs verschuldigd blijft of daarvoor kosten moet maken, dan zal Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) de reissom voor zover mogelijk aan u restitueren, onder aftrek van de kosten die Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) heeft moeten maken. Restitutie van het deel van de reissom dat ziet op de vlucht, is bij annulering nimmer mogelijk. Vanaf vijf dagen voor vertrek zijn de annuleringskosten altijd 100%. We vragen u een annulering schriftelijk (per email) door te geven. We zullen binnen een werkdag reageren met een annuleringsbevestiging en de annuleringskosten. Uiteraard is het ook mogelijk om eerst een opgave van de annuleringskosten te ontvangen.

### **ARTIKEL 13 - Opzegging door de reisorganisator**

1. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

3. Een gewichtige omstandigheid voor Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) is in ieder geval aanwezig als vóór datum vertrek een voor dat gebied door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds Reizen vastgestelde dekkingsbeperking, dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt. Een wijziging van het moment waarop de voetbalwedstrijd(en) plaatsvindt/plaatsvinden (waaronder afgelasting) waarvoor, als onderdeel van de reisovereenkomst, Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV), aan de reiziger toegangskaarten heeft verschaft, kan een gewichtige omstandigheid zijn. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) zal in een dergelijk geval altijd eerst trachten de reisovereenkomst te wijzigen.
4. a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
- b. Indien de oorzaak van de opzegging aan Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV). Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 15.
- c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 16.
5. Indien Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

#### **ARTIKEL 14 - Wijziging door de reisorganisator**

1. a. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 13 lid 2. Wijzigingen deelt Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) binnen 3 kalenderdagen aan de reiziger mee, nadat hij van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek deelt hij deze binnen één kalenderdag mee.
- b. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.
- c. 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.
- d. Indien Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.
2. a. In geval van wijziging doet Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 3 kalenderdagen nadat Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van één kalenderdag.
- b. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:
- de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
  - de aard en klasse van de accommodatie;
  - de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.
- Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:
- de samenstelling van het reisgezelschap;



– de aan Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven;

– de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.

3. a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.

b. Als de reiziger de wijziging of het alternatieve aanbod afwijst, heeft Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van één kalenderdag.

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 5.

4. Wanneer een termijn uit de leden 1, 2 en 3 van dit artikel eindigt op een zon- of in Nederland erkende feestdag, wordt die termijn verlengd tot de eerstvolgende werkdag 12.00 uur.

5. a. Indien de oorzaak van de wijziging aan Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV). Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 15.

b. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

c. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 16.

6. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. (Zie voor de kosten daarvan artikel 16.)

Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) de reizigers indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. (Zie voor de kosten daarvan artikel 16.)

7. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) is, onverminderd het bepaalde in artikel 18 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 15 - Aansprakelijkheid en overmacht**

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 13 en 14 is Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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 19 lid 1.

3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) onverminderd het bepaalde in de artikelen 16, 17 en 18 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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 5 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.

## **ARTIKEL 16 - Hulp en bijstand**

1. a. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV), indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 15 lid 3 is toe te rekenen.

b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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.

2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

## **ARTIKEL 17 - Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator**

1. a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag, Verordening of wet van toepassing is die een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener

toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

b. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV). In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) gelden ook ten behoeve van werknemers van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.

#### **ARTIKEL 18 - Verplichtingen van de reiziger**

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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. a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

b. Alle uit een situatie als bedoeld in lid 2 sub a voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

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 19 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

#### **ARTIKEL 19 - Klachten tijdens de reis**

1. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 15 lid 2 dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger bellen met het daarvoor bestemde noodnummer en deze melding schriftelijk (e-mail of fax) aan Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) bevestigen. Deze melding dient Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) in staat te stellen om het probleem, zo mogelijk ter plekke en direct, te verhelpen.

2. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, dient de reiziger deze klacht binnen 30 dagen na terugkomst per e-mail of fax (klachtrapport) bij Equipo

Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) in te dienen. Indien de reiziger tijdig de klacht heeft ingediend, zal Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) binnen een termijn van maximaal 10 werkdagen per e-mail of brief reageren op de klacht.

3. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

4. De communicatiekosten worden door Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

#### **ARTIKEL 20 - Klachten na de reis**

1. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV). De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.

2. 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 Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) te worden ingediend.

3. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

4. Indien de reiziger tijdig de klacht heeft ingediend, zal Equipo Voetbalreizen (dienst van Eurotravel Sports Netherlands BV) binnen een maand per e-mail of brief reageren op de klacht.

#### **ARTIKEL 21 - Uitsluiting herroepingsrecht pakketreizen**

Op grond van artikel 6:230 lid 2 sub h BW van het Burgerlijk Wetboek, heeft de consument geen herroepingsrecht met betrekking tot de overeenkomst inzake een pakketreis als bedoeld in artikel 7:500 BW.