

# ALGEMENE VOORWAARDEN 2023/2024

Reisvoorwaarden FRUHSTUK B.V.

Dossiernummer 64315991

## *Inhoudsopgave*

Artikel 1.	Inleiding
Artikel 2.	Informatie van de organisator
Artikel 3.	Door jou te verstrekken informatie
Artikel 4.	Bevestiging/Herroeping door de organisator
Artikel 5.	Wijzigingen door de organisator
Artikel 6.	Hulp en Bijstand
Artikel 7.	Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid organisator
Artikel 8.	De rechten van de reiziger
Artikel 9.	Annulering door de reiziger
Artikel 10.	Betaling
Artikel 11.	Verdere verplichtingen van de reiziger
Artikel 12.	Klachten (procedure)
Artikel 13.	Geschillen
Artikel 14.	Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten
Artikel 15.	Toegang tot evenementen & de reis
Artikel 16.	Het evenement & gedragsregels
Artikel 17.	Hoofdboekers addendum
Artikel 18.	Begrippen

*De Basisrechten pakketreis zijn verwerkt in de Frühstuk Reisvoorwaarden voor pakketreizen.*

## **Artikel 1 Inleiding**

1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die de organisator met jou als reiziger sluit.

1.2. Deze organisator kan deze reisvoorwaarden ook van toepassing verklaren op enkelvoudige reisdiensten aangeboden door Frühstuk, zoals onder andere; personenvervoer, materiaalhuur, evenementen, pendelreizen per bus.

1.3. Als reiziger heb je het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren, tenzij de organisator dit recht in de aanbieding en de bevestiging heeft uitgesloten door het gebruik van de term: definitieve boeking. Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker verstaan. Je hebt geen herroepingsrecht als je de pakketreisovereenkomst binnen 8 weken voor vertrek sluit.

1.4. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij Frühstuk uitdrukkelijk anders vermeldt.

Weekend: De tijd tussen vrijdag 17.30 uur en zondagavond middernacht.

1.5 Frühstuk behoudt zich het recht voor om de algemene voorwaarden aan te vullen in artikel 14, 15, 16 om onduidelijkheden te voorkomen. Waar de mogelijkheid bestaat dat diensten zijn toegevoegd aan de service die vooraf niet te overzien waren.

## **Artikel 2 Informatie van de organisator**

2.1. De organisator of, namens deze, de doorverkoper heeft je voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsmede de voornaamste kenmerken van de reisdiensten verstrekt aan de hoofdboeker.

2.2. De organisator kan aan het sluiten van de pakket reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat je een reisverzekering sluit en kan je ook vragen om aan te tonen dat je dit hebt gedaan.

2.3. De organisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.

2.4. Je blijft zelf, onverminderd het hiervoor vermelde, verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten aanvullende informatie in te winnen over paspoorten, visaverplichtingen en formaliteiten op gezondheidsgebied (waaronder over vaccinaties) en je moet ook tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

2.6. Bij vliegvervoer maakt de handelaar de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij de organisator bekend is, aan jou bekend. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.

## **Artikel 3 Door jou te verstrekken informatie**

3.1. Je verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over jezelf en de door jou aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daaronder vallen in ieder geval je mobiele telefoonnummer(s) en je e-mailadres(sen).

3.2. Je vermeldt de bijzonderheden over je eigen lichamelijke en geestelijke toestand, en die over de door jou aangemelde groep reizigers, die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.

3.3. Als je in je informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat de organisator of iemand namens hem jou en je eventuele medereiziger(s) van (verdere) deelname aan de reis uitsluit. In dat geval brengt de organisator alle hiermee gemoeide kosten aan jou in rekening.

3.4. Je kunt zowel om medische als om andere redenen de organisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. Als hieraan kosten zijn verbonden, maakt de organisator die aan jou bekend. De organisator is niet verplicht om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Doet hij dat wel, dan ben je verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

## **Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door de organisator**

4.1. Als je het aanbod van de organisator aanvaardt, inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden en de ontvangst van de wettelijk voorgeschreven informatie, komt de overeenkomst tot stand. Bij of onverwijld na totstandkoming van de overeenkomst ontvang je een bevestiging, getekende offerte en/of een factuur.

4.2. Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkomsten ben je pas aan de overeenkomst gebonden nadat de organisator de reis heeft bevestigd. Deze bevestiging vindt bij voorkeur schriftelijk (waaronder per e-mail) plaats. Doe je een (aan)betaling dan geldt die in ieder geval als bewijs dat je het aanbod van de organisator hebt geaccepteerd.

4.3. De organisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal deelnemers. De organisator stelt je hiervan uiterlijk in kennis:

- 20 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan zes (6) dagen;
- 7 dagen voor vertrek bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
- 48 uur voor vertrek bij reizen van minder dan twee (2) dagen.

Heb je al (aan-)betalingen gedaan, dan betaalt de organisator terug binnen de termijn van art. 4.5.

4.4. Het aanbod van de organisator is vrijblijvend. Hij kan zo nodig het aanbod, ook nog na jouw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door hem, herroepen. De organisator moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, maar in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden), respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding onder opgaaf van redenen. Als je het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door de organisator aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag.

4.5. In alle gevallen dat je recht hebt op terugbetaling van reeds door jou verrichtte betalingen, doet de organisator dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.

4.6. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dit soort fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

### **Artikel 5 Wijzigingen door de organisator**

5.1. De organisator heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als hij jou op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. Je kunt deze wijziging niet afwijzen.

5.2. Als de organisator zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de reis deze op een ingrijpend punt te wijzigen, stelt hij je daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt je of je de voorgestelde wijzigingen wilt aanvaarden of de reisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis vermindert dan doet de organisator gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten als bedoeld in artikel 2.1.

5.3. Bij reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deel je de organisator niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat je hebt besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat je de organisator onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur jouw besluit mee deelt. Als je niet binnen de gestelde termijn jouw besluit meedeelt, geldt dat je de wijzigingen hebt geaccepteerd.

5.4. De organisator heeft tot 20 dagen voor vertrek het recht om de prijs van de reis te verhogen met maximaal 8%, maar alleen als die is toe te schrijven aan:

- verhoging van de kostprijs van brandstof of;
- verhoging van de kostprijs van andere energiebronnen of;
- verhoging van belastingen of;
- verhoging van vergoedingen over de in de in de overeenkomst begrepen

reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek-of aankomstbelasting in havens en/of op vliegvelden. De organisator kan in zijn aanvullende voorwaarden opnemen dat hij zich dit recht op prijsverhoging ook voorbehoudt bij verhoging van wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn. Je hebt recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.

5.5. Als de organisator binnen de grenzen van artikel 5.4 de reissom met meer dan 8% verhoogt, heb je het recht deze verhoging af te wijzen en heb je het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.2 en 5.3 zijn dan ook van toepassing.

5.6. In afwijking van artikel 5.4 wijzigt de organisator de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de organisator en je de reissom ook daadwerkelijk betaald hebt.

5.7. Als je de wijzigingen niet aanvaardt en de organisator kan je geen alternatieve reis aanbieden of als je deze niet aanvaardt, betaalt de organisator alle door jou betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaard je het aangeboden alternatief wel, dan heb je in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging.

5.8 Bij een minimum aantal reizigers benoemd in de offerte, heeft organisator het recht de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimumaantal, bepaald door organisator. De opzegging dient schriftelijk te geschieden. Indien er voor de organisator op bepaalde data te weinig belangstelling bestaat, behoudt organisator zich het recht voor de busreis te annuleren. De opzegging dient schriftelijk te geschieden. Indien er sprake is van een minimum aantal reizigers, dan staat deze voorwaarde vermeld op de offerte van de aangeboden reis.

5.9 Bij beëindiging door organisator op grond van dit artikel geldt de volgende compensatieregeling voor de reissom:

- In alle gevallen 100% terugbetaling.

Voor skiles, materiaalhuur, de Company Night en/of andere evenementen geldt altijd 100% terugbetaling in euro's.

5.9.1. Kosten die gemaakt zijn ongeacht of de reis doorgaat zoals garantiefonds, verzekering en eventuele toeslagen voor PayPal worden niet gecompenseerd bij annulering.

## **Artikel 6 Hulp en bijstand**

6.1. De organisator biedt hulp en bijstand als de reiziger in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt de kosten hiervan.

6.2. Zijn deze moeilijkheden het gevolg van opzet of nalatigheid van de reizigers kant, dan komen ook de kosten van de organisator voor de rekening van de reiziger. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de organisator en de eventueel door hem ingeschakelde derden gemaakte kosten.

6.3. Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor je terugkeer op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heb je recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een, als dat mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking tot 3 nachten geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat zij de organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

6.4 Onder meer de volgende omstandigheden zijn geen onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die mogelijk gevolgen hebben voor de uitvoering van de reisovereenkomst:

- Indien de locaties voor après-ski gelegenheden zijn gesloten, maar het skigebied, liften en de hotels open zijn;
- Indien er sprake is van code rood of inreisverbod afgegeven door een overheidsinstantie welke van toepassing is op het land van bestemming en de afreisdatum is > 7 dagen.

De volgende omstandigheden zijn wel onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reisovereenkomst:

- Indien er sprake is van een code rood of een inreisverbod afgegeven door een overheidsinstantie welke van toepassing is op het land van bestemming en de afreisdatum is < 7 dagen;
- Als in het land van bestemming maatregelen van kracht zijn, waardoor het onmogelijk voor alle reizigers vanuit Nederland aan een dergelijke reis deel te nemen.

## **Artikel 7 Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid organisator**

7.1. De organisator zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en je de organisator daarvan onverwijld op de hoogte hebt gesteld, zorgt de organisator er alsnog voor dat de overeenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Dit tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat je dit in redelijkheid niet van de organisator kan verlangen.

7.2. Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt de organisator voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat hij hiervoor kosten in rekening brengt. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de organisator een passende prijsverlaging aan.

7.3. Je hebt het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de reisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kun je het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.

7.4. Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:

- 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 deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:

- De samenstelling van het reisgezelschap;
- De aan de organisator bekende en door hem bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door deze gemelde en door de organisator geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.

7.5. Je mag een tekortkoming zelf verhelpen en hebt recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als:

- a. Je de organisator er tijdig op hebt gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de organisator deze tekortkoming niet binnen een door jou gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de organisator te kennen geeft dat hij de tekortkoming niet kan verhelpen;
- b. De tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.

7.6. Als de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen. Je hebt in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd je recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.

7.7. De aansprakelijkheid van de organisator voor schade die je lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk, of nalatig handelen van de organisator. De organisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger.

7.8. De organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan jou zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde die niet door de organisator is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.

7.9. Als op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de organisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat. Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging als in dit artikel bedoeld, mag de organisator de vergoedingen met elkaar verrekenen.

## **Artikel 8 De rechten van de reiziger**

### **8.1. Indeplaatsstelling**

8.1.1. Je kunt de organisator verzoeken om jou door een ander te laten vervangen.

Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- De ander voldoet aan alle voor de overeenkomst geldende voorwaarden;
- Je dient het verzoek uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek op de mijnFrühstük omgeving in, dan wel zo tijdig dat de organisator benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren;
- De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

8.1.2. De hoofdboeker, de reiziger en degene die de reiziger vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de organisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de vervanging. De indeplaatsstelling is pas voltooid als degene die de reiziger vervangt de door de reiziger aan Frühstük betaalde kosten volledig heeft voldaan.

8.1.2.1 Eventuele geboekte opties of aanvullende diensten kunnen niet worden overgedragen.

8.1.3 Tot 21 dagen voor vertrek rekent Frühstük geen kosten voor een indeplaatsstelling. Er kunnen kosten in rekening gebracht worden voor het annuleren van eventueel geboekte opties of andere aangeschafte diensten. Tussen 21 dagen en 7 dagen voor vertrek kunnen er administratiekosten in rekening worden gebracht voor een indeplaatsstelling. Deze zijn maximaal 25% van de reissom.

8.1.4. Uitvoering van de indeplaatsstelling dient te worden voltooid binnen 14 dagen na het moment van aanvraag. Wordt de indeplaatsstelling niet succesvol uitgevoerd binnen deze 14 dagen, dan wordt de indeplaatsstelling van de reiziger omgezet naar een annulering.

8.1.5 Lopende indeplaatsstellingen worden 7 dagen voor aanvang van de reis omgezet in een annulering.

8.1.6 Voor het moment van annuleren wordt de startdatum van de indeplaatsstelling aanvraag gebruikt, met de daarvoor geldende annuleringsvoorwaarden zoals omschreven in artikel 9.2

## 8.2. Reisbescheiden

8.2.1. De organisator stelt de reisbescheiden aan jou ter beschikking via de Frühstük portal.

8.2.2. Als je op het door de organisator meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden ontvangen hebt, meld je dit onverwijld aan de organisator of de doorverkoper.

## 8.3 Garantie bij financieel onvermogen

8.3.1 Als de organisator wegens financieel onvermogen niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, zal zorggedragen worden voor de uitvoering van een reis door een ander, of voor terugbetaling van de reissom, of als de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

8.3.2. Als de pakketreis personenvervoer omvat, voorziet deze garantie ook in jouw repatriëring. De garantie dekt in ieder geval de redelijkerwijs voorzienbare kosten, waaronder de financiering van verblijf in afwachting van eventuele repatriëring en de reeds geheel of gedeeltelijk (vooruit) betaalde reissom, overeenkomstig de garantievoorwaarden van het desbetreffende garantiefonds.

8.3.3. De organisator voorziet in deze garantie door zich aan te sluiten bij VZR-garant.

## **Artikel 9 Annulering door de Reiziger**

9.1. Je kunt de reisovereenkomst voor het begin van de pakketreis opzeggen. Doe je dit, dan ben je verplicht om aan de organisator de schade te vergoeden die hij ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze schade bedraagt maximaal eenmaal de reissom. In geval geen annulering plaatsvindt, maar de Reiziger voor indeplaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

9.2. Tenzij de organisator afwijkende bepalingen met jou overeen komt, gelden de hieronder afgesproken percentages (gefixeerde schade) die gebaseerd zijn op het tijdstip van opzegging, de eventueel te verwachten kostenbesparingen en inkomsten die de organisator verkrijgt uit het alsnog verkopen van de door jou geannuleerde reis, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten:

- Bij annulering tot 1 oktober in het kalenderjaar voorafgaand aan het kalenderjaar vóór de vertrekdag; geen annuleringskosten;
- Bij annulering vanaf 1 oktober tot 90 dagen voor vertrek (exclusief) vóór de vertrekdag: 10% van de volledige reissom;
- Bij annulering vanaf de 90 dagen voor vertrek (inclusief) tot 60 dagen voor vertrek (exclusief) vóór de vertrekdag: 25% van de reissom;
- Bij annulering vanaf 60 dagen voor vertrek (inclusief) tot 30 dagen voor vertrek (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- Bij annulering vanaf 30 dagen voor vertrek (inclusief) tot 15 dagen voor vertrek (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- Bij annulering vanaf 15 dagen voor vertrek (inclusief) tot 1 dag voor vertrek (exclusief) vóór de vertrekdag: 90% van de reissom;
- Bij annulering vanaf 24 uur voor vertrekdag of later: 100% van de reissom.

Onder reissom wordt in dit kader verstaan de door of namens de organisator gepubliceerde pakketprijs, exclusief reserveringskosten, toeristenbelasting, eventuele borg en bijdrage garantiefonds.

9.3. Als je de reisovereenkomst opzegt, worden annuleringskosten in rekening gebracht. Voor de hoogte van deze annuleringskosten, zie artikel 9.2

9.4. Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de dienstverlener. Uiterlijk bij de boeking deelt de organisator mee of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

9.5. De annuleringsvoorwaarden zoals vastgelegd in artikel 9.1 t/m 9.4 gelden voor zowel een individuele deelnemer van een reisgezelschap, alsmede voor het gehele reisgezelschap.

9.6 Elke individuele deelnemer van het reisgezelschap heeft het recht zijn/haar individuele boeking te annuleren tegen de op dat moment geldende annuleringsvoorwaarden. Een individuele annulering kan uitsluitend via de MijnFrühstük omgeving worden ingediend; Alleen een hoofdboekter heeft het recht een annulering door te voeren voor het gehele reisgezelschap tegen de op dat moment geldende annuleringsvoorwaarden, dit dient schriftelijk of per email te worden gedaan.

9.7. Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven. De organisator brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.

9.8. Annuleringen verzonden op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen door de organisator op de eerstvolgende werkdag.



9.9. Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en is de reis nog niet aangevangen, dan kan men de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de organisator alle door jou vooruitbetaalde gelden terug. Je hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.

9.10. Voor reizen naar een gebied waarvoor door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds een calamiteit is vastgesteld, geldt dat wordt aangenomen dat er een situatie bestaat als in het vorige lid omschreven. Je kunt dan vanaf drie (3) kalenderdagen voor vertrek kosteloos opzeggen of, als dat mogelijk is en je dat wilt, omboeken.

9.11 Voor het annuleren van geboekte opties in de reis, gelden de annuleringsvoorwaarden zoals vermeld in artikel 9.2.

## **Artikel 10 Betaling**

10.1. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling te worden voldaan van ongeveer 50% van de totale reissom per Reiziger. Bij niet tijdige betaling wordt de Reiziger daar schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het bedrag binnen vier dagen te voldoen. Indien de betaling dan ook uitblijft, wordt de Reisovereenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. Frühstuk heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen zoals benoemd in artikel 9.

10.1.1 Het restant van de reissom moet uiterlijk 42 dagen voor de dag van vertrek in het bezit zijn van Frühstuk. Bij niet tijdige betaling is de Reiziger in verzuim. Hij wordt daar door Frühstuk schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen vier werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. Frühstuk heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen zoals benoemd in artikel 9, lid 2.

10.2. Als je in verzuim bent, maant de organisator, of iemand namens hem jou aan tot betaling en stelt je een termijn van 14 dagen om alsnog aan je verplichtingen te voldoen. Je wordt erop gewezen dat als je ook dan niet betaalt de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. De organisator verrekend reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. Als de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan moet je de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldoen.

10.3. Als je niet tijdig hebt betaald ben je over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet je na aanmaning de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4 van dit artikel voldoen.

10.4. De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daaropvolgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van 40 Euro. De reisorganisator kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

10.5 In afwijking van het gestelde in artikelen 10.3 en 10.4, behoudt Frühstuk zich het recht voor om niet tijdig betaalde facturen te verhogen met een vast percentage van 15% per maand na de verloopdatum van de factuur. Deze verloopdatum is duidelijk weergegeven op facturen.

## **Artikel 11 Verdere verplichtingen van de reiziger**

11.1. Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens de organisator gegeven aanwijzingen en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

11.2. Als je zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren, dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan de organisator jou van (voortzetting van) de reis uitsluiten, als je van de organisator in redelijkheid niet kan vergen dat hij de overeenkomst verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening. Eventuele restitutie van de betaalde reissom is hierbij nadrukkelijk uitgesloten.

11.3. Je bent verplicht eventuele schade of overlast aan jouw kant te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

11.4.1 Wanneer de reiziger (bewust of onbewust) voor (geluids)overlast zorgt in de accommodatie, kan de reisleiding en/of het hotelmanagement de reiziger verzoeken zijn gedrag aan te passen. Als de klachten blijven bestaan of van zodanige ernst zijn heeft Frühstück en/of het hotelmanagement het recht de reiziger uit de accommodatie te (laten) verwijderen.

11.4.2 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 Frühstück van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van Frühstück in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

11.4.3 Alle uit een situatie als bedoeld in 11.4.1 en 11.4.2 voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend.

11.5. Je moet je uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis van het exacte tijdstip van vertrek vergewissen.

11.6 De reiziger is verplicht de lokaal geldende veiligheidsvoorschriften in acht te nemen welke door lokale autoriteiten of de reisorganisatie zelf zijn afgekondigd. Frühstück neemt geen verantwoordelijk en is nimmer aansprakelijk voor gevolgen door het niet naleven van veiligheidsvoorschriften door de reiziger.

## **Artikel 12 Klachten (procedure)**

### Tijdens de reis

12.1. Onverminderd artikel 7 meld je onverwijld eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet jij je – in deze volgorde – melden bij:

1. De betrokken dienstverlener;
2. De hoofdboeker of organisator van jouw reis;
3. De reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
4. De hoofdboeker meldt dit schriftelijk aan Frühstück.

12.2. Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet je dit in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, melden bij de organisator in Nederland.

12.3. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de organisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).

12.4. De organisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

12.5. Als je niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door de organisator aangegeven wijze verricht en de dienstverlener of de organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan jouw eventuele recht op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

#### Na de reis

12.6. Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet de hoofdboeker deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voeg je die daar bij.

12.7. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na jouw kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor indienen.

12.8. Als je de klacht niet tijdig indient, kan de organisator besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij jou redelijkerwijs geen verwijt treft.

12.9. De organisator geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

### **Artikel 13 Geschillen**

13.1. Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als jou ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kun je desgewenst uiterlijk binnen vierentwintig (24) maanden na de datum van de indiening van jouw klacht bij de organisator het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen.

13.2. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil ben je een vergoeding verschuldigd, welke niet wordt vergoed door Frühstück.

13.3. Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

13.4. Als je geen gebruik wilt maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure, heb je het recht om je tot de bevoegde rechter te wenden.

13.5. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

13.6. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

### **Artikel 14 Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten**

14.1 Op alle door Frühstück aangeboden enkelvoudige reisdiensten zijn de Frühstück algemene voorwaarden zoals hierboven beschreven van toepassing.

14.2 Onder enkelvoudige reisdiensten worden onder andere verstaan de bijgeboekte opties en/of extra's zoals bijvoorbeeld lessen, materiaalhuur, reserveringen, of andere extra's of diensten waarvoor een individuele deelnemer of het gehele reisgezelschap geld verschuldigd is aan Frühstück.

14.3 Frühstück is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde dienst. Hierop zijn uitsluitend de voorwaarden van de betrokken dienstverlener (bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotel) van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende dienst, zoals een juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.

14.4 Voor annulering van losse reisdiensten gelden de volgende annuleringskosten:

- Bij annulering vanaf de 90 dagen voor vertrek (inclusief) tot 60 dagen voor vertrek (exclusief) vóór de vertrekdag: 25% van de som;
- Bij annulering vanaf 60 dagen voor vertrek (inclusief) tot 30 dagen voor vertrek (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de som;
- Bij annulering vanaf 30 dagen voor vertrek (inclusief) tot 15 dagen voor vertrek (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de som;
- Bij annulering vanaf 15 dagen voor vertrek (inclusief) tot 1 dag voor vertrek (exclusief) vóór de vertrekdag: 90% van de som;
- Bij annulering vanaf 24 uur voor vertrekdag of later: 100% van de som.

Onder som wordt verstaan de hoogte van de aangeschafte losse reisdienst(en).

14.5 Je geeft tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens over jezelf en de door jou aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe behoren in ieder geval jouw mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen). Je vermeldt ook bijzonderheden over jouw eigen lichamelijke en geestelijke toestand en die van je medereizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

14.6 De reiziger dient tijdig voorafgaand aan de reis te informeren over de locatie waar de losse reisdienst genoten kan worden, dan wel wordt uitgegeven. Wanneer reiziger niet tijdig op de aangegeven locatie aanwezig is, geeft dit de reiziger geen recht op restitutie.

14.7 Frühstück kan de prijzen van de op jouw verzoek gereserveerde diensten niet garanderen. Deze prijzen kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. De reisagent staat daarbuiten en draagt hier geen verantwoordelijkheid voor. De reisagent geeft en berekent wijzigingen zo spoedig mogelijk aan jou door.

14.8 Eventuele wijzigingen in de verstrekte opdracht(en), of annuleringen van gereserveerde diensten kunnen alleen op werkdagen en alleen op jouw verzoek plaatsvinden. Als de reisagent op jouw verzoek een wijziging aanbrengt in gemaakte reserveringen of als je gereserveerde diensten annuleert, brengt de reisagent de daaraan verbonden kosten in rekening als hij deze kosten tijdig – voorafgaand aan het definitief worden van de wijziging - aan jou heeft medegedeeld. Naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, kunnen dat ook de kosten zijn die de reisagent moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen.

## **Artikel 15 Toegang tot evenementen & de reis**

15.1 Door een georganiseerd Evenement bij te wonen stemt elke reiziger uitdrukkelijk in met deze voorwaarden.

15.2 In deze voorwaarden wordt onder de plaats waar het Evenement wordt gehouden verstaan; de daadwerkelijke locatie van het Evenement alsmede alle omliggende gronden, ruimten, velden etc., die deel uitmaken van het complex waar het evenement plaatsvindt.

15.3 De reiziger dient in het bezit te zijn van een geldig en onbeschadigd toegangsbewijs tijdens het evenement en zolang zij zich op de plaats van het Evenement bevinden. Op verzoek van de Organisator, het beveiligingspersoneel en andere bevoegde personen zal de reiziger het bewijs of bandje tonen.

15.4 Indien aannemelijk is dat het Toegangsbewijs vervalst is, is de organisator gerechtigd de houder van het Toegangsbewijs de verdere toegang tot het Evenement te weigeren, zonder dat de reiziger of de houder aanspraak kunnen maken op enige schade die zij hebben als gevolg van resultaat.

15.5 Reiziger zal bij bezoek aan het Evenement meewerken aan foullering. Een reiziger die zich niet onderwerpt aan foullering kan de toegang tot het Evenement worden geweigerd of kan per direct worden verwijderd, zonder recht op restitutie van het bedrag van het Toegangsbewijs.

15.6 Het is verboden glaswerk, plastic flessen, blikjes, vuurwerk, vuurwapens en/of gevaarlijke voorwerpen, verboden middelen en/of alcoholische dranken, etenswaren, drugs (ook die van lijst I en II van de Opiumwet), lachgas mee te nemen (patronen), blikjes e.d. naar de plaats waar het Evenement plaatsvindt, op straffe van inbeslagname van deze zaken. In beslag genomen goederen worden niet geretourneerd en de Organisator heeft het recht deze te vernietigen. Een reiziger die dit verbod overtreedt kan tevens de toegang of verdere toegang worden geweigerd zonder recht te hebben op restitutie van het Toegangsbewijsbedrag of kan van het evenement worden verwijderd en/of worden overgedragen aan de politie.

15.7 Eenmaal aangeschafte toegangsbewijzen kunnen niet worden geretourneerd aan de organisator.

15.8 De organisator behoudt zich het recht voor om bestellingen om welke reden dan ook altijd te weigeren.

15.9 Een Toegangsbewijs kan bestaan uit een door of namens de organisator afgegeven document, polsbandje of een door of namens de organisator afgegeven barcode. De barcode is een unieke code.

15.10 Het Toegangsbewijs wordt eenmalig verstrekt en geeft toegang aan één persoon. Het Toegangsbewijs voorzien van een barcode wordt via elektronische communicatie (e-mail) aan de koper/reiziger verstrekt.

15.11 Het Toegangsbewijs geeft de reiziger het recht het evenement bij te wonen. Het Toegangsbewijs dat als eerste getoond wordt bij aanvang van het Evenement geeft toegang. De Organisator mag ervan uitgaan dat de reiziger tevens rechthebbende is op het Toegangsbewijs. Vanaf het moment dat het toegangsbewijs aan de reiziger ter beschikking is gesteld, berust het risico van verlies, diefstal, beschadiging of misbruik van het toegangsbewijs bij de reiziger.

15.12 Alleen de aankoop van een toegangsbewijs bij een erkend (voor)verkooppunt of bij de organisator garandeert de geldigheid van het toegangsbewijs. De bewijslast ter zake ligt bij de reiziger. De organisator kan een reiziger bij de ingangcheck-in de toegang ontzeggen indien de organisator vermoedt of weet dat het Toegangsbewijs ongeldig is of ongeldig is verkregen.

## **Artikel 16 Het evenement & gedragsregels**

16.1 Behoudens toestemming van de Organisator is het maken van opnamen van het Evenement in welke vorm dan ook, waaronder begrepen fotograferen, filmen en het maken van andere geluids- en/of beeldopnamen, niet toegestaan. Hieronder wordt verstaan het printen en/of kopiëren uit het programma (boekje), posters en ander drukwerk.

Als dergelijke opnamen worden in beslag genomen en onmiddellijk vernietigd.

16.2 Tijdens het evenement kunnen door de organisator camera's worden geplaatst om opnames te maken ten behoeve van toezicht en veiligheid.

16.3 De reiziger zal zich houden aan de voorschriften en/of instructies van de Organisator, de exploitanten van de locatie waar het Evenement wordt gehouden, het beveiligingspersoneel, de brandweer en andere bevoegde personen.

16.4 Indien op het Evenement consumptiebonnen of betaalkaarten met een bepaalde geldwaarde kunnen worden gekocht, zijn deze alleen geldig tijdens het betreffende evenement. De organisator is nimmer verplicht na afloop van het Evenement het aankoopbedrag van de tokens of het tegoed op de betaalkaart terug te betalen. Bij verlies of diefstal van de betaalkaart is restitutie van het resterende tegoed niet mogelijk. De organisator is nimmer aansprakelijk voor verlies en/of diefstal van een betaalkaart. Consumptiemunten of girale aankopen van een bepaalde kredietwaarde, gedaan tijdens een evenement, zijn alleen geldig tijdens het betreffende evenement. De organisator is nimmer verplicht tot restitutie van de aankoopprijs van de tokens of het tegoed na afloop van het Evenement.

16.5 Het is de reiziger en alle andere personen verboden op en/of rond het evenement goederen aan te bieden of te verkopen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Organisator.

16.6 De reiziger zal zich houden aan de regels die van toepassing zijn op de openbare orde. Dit bevat onder andere:

- Wildplassen;
- Geen openbaar dronkenschap;
- Geen seksuele intimidatie;
- Diefstal of vandalisme;
- Geen agressief of aanstootgevend gedrag naar personen, deelnemers, medewerkers van Frühstück of personeel van hotels en/of andere aanbieders of partners van Frühstück.

Verder zal de reiziger zich houden aan alle verdere (huis)regels van aanbieders van Frühstück en de geldende regels op en rondom events en verblijfplaatsen. Bij overtreding van deze regels behoudt de organisator het recht om de reiziger (verdere) toegang tot evenement en/of eventueel reis te ontzeggen en de reisovereenkomst per direct te ontbinden.

16.7 De organisator beslist over eventuele maatregelen in situaties waarin deze algemene voorwaarden en/of de huisregels niet voorzien. De beslissing van de organisator hieromtrent is bindend.

## **Artikel 17 - Hoofdboekersaddendum**

### **A1 Hoofdboek(er)s**

De hoofdboek(er)s en/of organisatie van de groep is altijd de aanspreekpersoon voor de andere reizigers en is de contactpersoon voor Frühstück. De hoofdboek(er) is contractspartij en zowel financieel als juridisch verantwoordelijk voor alle deelnemers van de geboekte groep, bovendien verantwoordelijk voor de correspondentie aan de medereizigers. Klachten worden alleen in behandeling genomen indien deze zijn ingediend door de hoofdboek(er). Zoals benoemd in Artikel 12.

## **A2 Prijzen**

De prijs per persoon, genoemd in de offerte, geldt bij een volledige bezetting van de hotelkamer, studio of het appartement, tenzij nadrukkelijk anders vermeld. Indien volledige bezetting niet wordt gehaald en er geen bedden zijn afgekocht dan zullen de bedragen voor de afkoop van de bedden in rekening worden gebracht. Bovendien houdt Frühstuk zich het recht voor om deze bedden afzonderlijk te verkopen of reizigers over te zetten in een andere kamer van een gelijkwaardig hotel.

## **A3 Reserveringsbevestiging**

Een boeking is pas definitief nadat de offerte ondertekend terug is ontvangen door Frühstuk. Deze reservering is een bindende reisovereenkomst. Bij annulering van een individuele deelnemer nadien zijn de annuleringskosten, zoals in Artikel 9 van de voorwaarden vermeld, verschuldigd.

## **A4 Inschrijvingen betreffende groepsreizen**

Bij groepsreizen met een inschrijving is het aantal deelnemers vaak nog niet bekend. Belangrijk is het dan om Frühstuk regelmatig (tenminste wekelijks) op de hoogte te houden over het aantal inschrijvingen. Uiterlijk 1 oktober in het kalenderjaar voorafgaand aan het kalenderjaar vóór de vertrekdag dient het definitieve aantal deelnemers doorgegeven te worden.

## **A5 Betalingsvoorwaarden bij betalen middels factuur**

De factuur die je van ons ontvangt na bevestiging van de reis is een voorlopige groepsfactuur en bestaat uit een aanbetaling (meestal 50% van de totaalprijs per persoon) en een restantbedrag. De aanbetaling moet binnen 14 dagen na boeking voldaan zijn en het volledige factuurbedrag uiterlijk 42 dagen vóór vertrek, tenzij anders is overeengekomen. Het restantbedrag kan variëren als de groepsgrootte nog wijzigt. Als de betalingsverplichtingen niet volledig wordt nagekomen, is Frühstuk gemachtigd de groepsreis niet uit te voeren.

Deelnemers dienen zich zelf in de portal aan te melden en akkoord te gaan met de algemene voorwaarden en privacy policy. Betalingen in online portal zijn definitief en gelden als een bevestiging van de koopovereenkomst.

## **A6 Incassoregeling**

Frühstuk biedt geen incassomogelijkheid aan.

## **A7 VZR Garant & Garantiefonds**

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Frühstück gebruik van de garantieregeling VZR Garant ([www.vzr-garant.nl](http://www.vzr-garant.nl)). U kunt dit controleren via de deelnemerspagina van de website van VZR Garant. Binnen de grenzen van de Garantieregeling (te vinden op de website van VZR Garant) is de garantie van VZR Garant van toepassing. In de Garantieregeling leest u op welk (reis)aanbod de garantie van VZR Garant exact van toepassing is en wat deze garantie inhoudt.

Wanneer diensten door financieel onvermogen van Frühstück niet worden verleend, kunt u contact opnemen met VZR Garant, gevestigd aan de Torenallee 20, 5617 BC te Eindhoven, Nederland, via [info@vzr-garant.nl](mailto:info@vzr-garant.nl) of +31 (0)85 13 07 630.

Alle deelnemers dienen een verplichte bijdrage te doen van €6,- per persoon voor VZR Garant garantiefonds.

### **A8 Reispapieren**

Reisgegevens zijn te vinden in de online Frühstück omgeving. De Reizigers zullen geen eigen reisdocumenten ontvangen. De hoofdboeker is verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste vertrek-informatie aan de medereizigers.

### **A9 Reisleiding**

Op alle bestemmingen is er bij voldoende deelname reisleiding aanwezig. Zij zorgen ervoor dat alles op de bestemming goed verloopt. Zij zijn dagelijks (telefonisch) bereikbaar voor vragen, problemen en/ of eventuele klachten en gedurende de week organiseren zij diverse activiteiten.

### **A10 Preferenties/essenties**

Iedere groep wil bijvoorbeeld graag met alle deelnemers in één hotel zitten of met alle kamers bij elkaar en op één gang. Helaas is dit niet altijd te realiseren. Frühstück zal te allen tijde haar best doen om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan deze wensen, maar kan dit niet garanderen, tenzij dit uitdrukkelijk wordt vermeld in de offerte. Is een wens zo essentieel dat een reisovereenkomst alleen zal worden afgesloten indien vaststaat dat aan deze wens wordt voldaan, dan is er sprake van een essentie. Kosten voor een essentie bedragen € 38,= p.p.

### **A11 Bagagedepot**

Op sommige bestemmingen zijn mogelijkheden voor bagageopslag. Deze zijn niet in beheer van Frühstück en mogelijk tegen betaling. Het gebruik van een bagagedepot is voor eigen risico, Frühstück kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade aan, of diefstal van opgeslagen goederen.

### **A12 Annuleringsverzekering**

Binnen een groep is de kans op annuleringen groot. Adviseer daarom je medereizigers om een annuleringsverzekering af te sluiten zodat deze niet achteraf met hoge kosten komt te zitten. De annuleringsverzekering dekt ook de ongenoten reisdagen bij vroegtijdig afbreken van de reis.



### **A13 Reis- en bagageverzekering**

Wij adviseren je om binnen de groep te controleren of iedereen een reisverzekering heeft afgesloten met wintersportdekking. Deze vergoedt de medische kosten in het buitenland, schade of verlies van bagage en ter plekke gehuurde materialen. Frühstück biedt niet de mogelijkheid om een reis- en bagageverzekering af te sluiten.

## Artikel 18 Begrippen

**Handelaar:** iedereen die handelt in reisdiensten en ongeacht of hij optreedt als organisator, doorverkoper, reisdienst leverancier of handelaar die een Gekoppeld Reisarrangement (GRA) faciliteert

**Organisator:** de handelaar die een pakketreis samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via een andere handelaar aanbiedt dan wel de handelaar die anderszins wordt gezien als verantwoordelijke voor een pakketreis.

**Doorverkoper:** handelaar, anders dan de organisator, die pakketreizen aanbiedt die door de organisator zijn samengesteld

**Reiziger:** iedere persoon anders dan een handelaar die op basis van deze wet een overeenkomst wil sluiten of die op grond van een overeenkomst op basis van deze wet recht heeft op nakoming

**Verkooppunt:** ruimte voor detailhandel, verplaatsbaar of niet, of een retailwebsite of soortgelijk online verkoopplatform, daaronder begrepen retailwebsites of online verkoopplatforms die als één platform aan reizigers worden aangeboden, met inbegrip van een telefoondienst

**Overmacht:** een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid en dus een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren

**Pakketreis:** combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, ingeval:

i) deze diensten worden gecombineerd door één handelaar, eventueel op verzoek of overeenkomstig de keuze van de reiziger, voordat er één overeenkomst betreffende alle diensten wordt gesloten; of

ii) deze diensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, worden:

1. afgenomen bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen;
2. aangeboden, afgenomen of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;
3. aangeprezen of afgenomen onder de term "pakketreis" of een vergelijkbare term;
4. gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten; of
5. afgenomen van verschillende handelaren via onderling verbonden online boekingsprocedures, waarbij de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger worden verstrekt door de handelaar met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten aan een andere handelaar of handelaren en er met de laatstgenoemde handelaar of handelaren een overeenkomst wordt gesloten uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst; tenzij één soort reisdienst wordt gecombineerd met één of meer andere toeristische diensten die:

- geen aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormen, niet als een essentieel kenmerk van de combinatie worden aangeprezen of anderszins geen essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigen;
- pas worden gekozen en afgenomen nadat de nakoming van een reisdienst is begonnen

**Gekoppeld Reisarrangement (GRA):** ten minste twee verschillende soorten reisdiensten die voor dezelfde reis of vakantie worden afgenomen, die geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, waarbij een handelaar:

- i) tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert; of
- ii) op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar faciliteert waarbij uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere handelaar wordt gesloten;

tenzij één soort reisdienst en één of meer andere toeristische diensten worden afgenomen en de laatstgenoemde diensten geen aanzienlijk deel van de gecombineerde waarde van de diensten vormen en niet als een essentieel kenmerk van de reis of vakantie worden aangeprezen en anderszins geen essentieel kenmerk van de reis of vakantie vertegenwoordigen

**(Losse) reisdiensten:** dienst betreffende:

- i) personenvervoer;
- ii) accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd;
- iii) andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen i) of ii);

**Pakketreisovereenkomst:** overeenkomst inzake de gehele pakketreis of, als de pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis.