

# Algemene reisvoorwaarden

## H-Travelz

### Artikel 1 - Inleidende bepalingen

In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

1. H-Travelz: de reisorganisator, vermeld onder de handelsnamen Happy Travels B.V. en H-Travelz statutair gevestigd te (1046 BD) Amsterdam aan de Poortland 66 en kantoorhoudende te (2512 BR) Den Haag aan de Paviljoensgracht 44. H-Travelz is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder Kvk nummer 69125708. Website: [www.h-travelz.nl](http://www.h-travelz.nl)
2. Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij H-Travelz zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door H-Travelz aangeboden reis.
3. Reiziger: de wederpartij van H-Travelz.
4. Special: een door H-Travelz in het reisaanbod op de website gepubliceerde pakketreis die een overnachting of een periode van meer dan 24-uur omvat alsmede tenminste een van de volgende diensten: retourvlucht, verblijf, lokaal vervoer en andere niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een aanzienlijk deel van de reis uitmaakt. Deze reizen zijn op aanvraag. Het gegeven dat een Special op aanvraag is, is voor de reiziger net zo bindend als een reis die direct bevestigd kan worden.
5. Werkdagen en kantooruren; zaterdag tot en met donderdag van 10.00 – 18.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen. Bezoek uitsluitend op afspraak.

### Artikel 2 - Totstandkoming reisovereenkomst bij boeking Special

1. Boeken bij H-Travelz start door op de website van H-Travelz een van de zogeheten 'Specials' te selecteren. Op de pagina van de betreffende Special kiest de hoofdboeker een vertrekdatum en dienen de persoonlijke gegevens van de reiziger en de andere deelnemers ingevuld te worden. Hierna kan de reis worden geboekt door akkoord te gaan met de reisvoorwaarden.
2. De Specials gelden als het aanbod van H-Travelz. De reisovereenkomst komt tot stand doordat de Reiziger een van deze Specials boekt.
3. Na de totstandkoming van de reisovereenkomst - door het boeken van de betreffende Special - wordt indien de volledige reis beschikbaar is, de boeking definitief gemaakt. Hierna ontvangt de reiziger per e-mail een bevestiging in de vorm van een factuur. De factuur is tevens een bewijs van boeking en bevat een overzicht van de reisonderdelen en een betaallink.
4. Na de bevestiging van de boeking worden de boekingsbescheiden en eventuele vouchers per e-mail toegestuurd.
5. De reiziger verstrekt H-Travelz uiterlijk bij het sluiten van de reisovereenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reiziger(s) die van belang kunnen zijn. Tevens vermeldt hij bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde reiziger(s) die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door H-Travelz.

6. Het aanbod van H-Travelz is vrijblijvend (op aanvraag). De reiziger gaat hierdoor een reisovereenkomst aan, onder de ontbindende voorwaarde dat een of meerdere reisonderdelen niet meer beschikbaar zijn. Het aanbod kan derhalve slechts door H-Travelz worden herroepen.
7. Mocht het voorkomen dat een wezenlijk reisonderdeel niet beschikbaar is én de wijziging van dit reisonderdeel de reiziger tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt, dan zal H-Travelz de reiziger een alternatief voorstel doen. Het is mogelijk dat hier meer kosten aan verbonden zijn. Indien de reiziger niet akkoord kan gaan met het alternatieve reisvoorstel, dan kan de reiziger kosteloos van de boeking afzien.
8. Degene die namens of ten behoeve van een ander een reisovereenkomst aangaat (de reiziger), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van die ander die uit de reisovereenkomst voortvloeien. Alle correspondentie tussen de reiziger(s) en H-Travelz verloopt uitsluitend via de reiziger. De overige reizigers zijn voor hun eigen deel aansprakelijk.
9. Kennelijke fouten en vergissingen binden H-Travelz niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die, vanuit het perspectief van de reiziger, op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.
10. H-Travelz draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

### **Artikel 3 - Totstandkoming reisovereenkomst bij boeking Maatwerkreis**

1. Boeken van een maatwerkreis bij H-Travelz start door bij H-Travelz een reisverzoek in te dienen. Een reisverzoek indienen kan door via de website van H-Travelz, telefonisch contact op te nemen met H-Travelz of door de reiswensen kenbaar te maken tijdens een afspraak op het bezoekadres van H-Travelz.
2. De kosten voor het opstellen van een maatwerkreis bedragen € 50,- per reisverzoek. Ingeval de indiener van het reisverzoek overgaat tot boeking van de betreffende maatwerkreis – en derhalve een reisovereenkomst aangaat - worden de kosten van het reisverzoek als korting verwerkt.
3. Op basis van het reisverzoek wordt - eventueel na telefonisch of e-mailcontact - een reisvoorstel per email verstuurd. Dit reisvoorstel geldt als het aanbod van H-Travelz. Dit aanbod heeft vanwege prijs-fluctuerende reisonderdelen een beperkte geldigheidsduur van 24 uur.
4. Indien de maatwerkreis (nog) niet geheel aan de wensen van de Reiziger voldoet, kan op verzoek van reiziger maximaal tweemaal kosteloos worden aangepast. Er wordt dan een nieuw aanbod gedaan.
5. De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van H-Travelz.
6. Het aanbod van H-Travelz is vrijblijvend en kan zo nodig door H-Travelz worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de reissomberekening is toegestaan, tot uiterlijk de vervaldatum van de factuur.

7. Na de totstandkoming van de reisovereenkomst - door aanvaarding van de reiziger van het aanbod van H-Travelz - reserveert H-Travelz de verschillende reisonderdelen en ontvangt de reiziger per e-mail een bevestiging in de vorm van een factuur. De factuur is tevens een bewijs van boeking.
8. Mocht het voorkomen dat een wezenlijk reisonderdeel niet beschikbaar is én de wijziging van dit reisonderdeel de reiziger tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt, dan zal H-Travelz de reiziger een alternatief voorstel doen. Het is mogelijk dat hier meer kosten aan verbonden zijn. Indien de reiziger niet akkoord kan gaan met het alternatieve reisvoorstel, dan kan de reiziger kosteloos van de boeking afzien.
9. De reiziger verstrekt H-Travelz uiterlijk bij het sluiten van de reisovereenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reiziger(s) die van belang kunnen zijn. Tevens vermeldt hij bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde reiziger(s) die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door H-Travelz.
10. Degene die namens of ten behoeve van een ander een reisovereenkomst aangaat (de reiziger), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van die ander die uit de reisovereenkomst voortvloeien. Alle correspondentie tussen de reiziger(s) en H-Travelz verloopt uitsluitend via de reiziger. De overige reizigers zijn voor zijn hun eigen deel aansprakelijk.
11. Kennelijke fouten en vergissingen binden H-Travelz niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die, vanuit het perspectief van de reiziger, op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.
12. H-Travelz draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

#### **Artikel 4 – Afwijkende voorwaarden ten opzichte van groepsreizen**

De groepsreizen van H-Travelz bestaan uit minimaal 12 en maximaal 24 deelnemers. H-Travelz heeft alle groepsreizen van tevoren ingepland met het doel en stellige verwachting deze ook uit te voeren. Om het karakter van een groepsreis te garanderen en deze fysiek uit te kunnen voeren is een minimum aantal deelnemers nodig. In het uitzonderlijke geval dat het minimum aantal deelnemers niet wordt bereikt en de reis niet door kan gaan, hoort de Reiziger dit ruim van te voren, doch uiterlijk 14 dagen voor vertrek. In dat geval komt de huidige boeking te vervallen wordt de Reiziger de mogelijkheid geboden een nieuwe (groeps-)reis of vertrekdatum boeken, waarbij de Reiziger per persoon eenmalig € 100,- korting ontvangt. Indien de reiziger niet akkoord kan gaan met een alternatieve (groeps)reis, dan kan de reiziger kosteloos van de boeking afzien.

#### **Artikel 5 - Betaling**

1. Bij de totstandkoming van de overeenkomst dient per ommegaande de betaling van de volledige reissom gedaan te worden. De betaling dient via de door H-Travelz verstrekte betaallink voldaan te worden.

2. Op verzoek kan bij het tot stand komen van de reisovereenkomst gebruik worden gemaakt van de betalingsregeling van H-Travelz. In dit laatste geval dient een aanbetaling van minimaal 60% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan. De aanbetaling dient per ommekeer via de door H-Travelz verstrekte betaallink voldaan te worden. Het restantbedrag van 40% dient uiterlijk 8 weken voor vertrek voldaan te worden. Het staat H-Travelz vrij om af te wijken van deze betalingsregeling of deze in het geheel niet toe te passen.
3. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Dit kan zowel annulering van de reis als ontbinding van de reisovereenkomst tot gevolg hebben waarbij de annuleringskosten in rekening worden gebracht aan de reiziger.
4. Eventuele buitengerechtelijke incassokosten worden bij de reiziger in rekening gebracht.

#### **Artikel 6 - Reissom**

1. De vermelde reissom geldt per persoon, tenzij anders vermeld. De reissom is gebaseerd op de prijzen, koersen en belastingen, zoals deze bij H-Travelz bekend waren ten tijde van het samenstellen van de reis.
2. Zolang geen betaling is gedaan via de verstrekte betaallink of niet is bijgeschreven op de bij reiziger bekende rekeningnummer van H-Travelz, heeft H-Travelz het recht om de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de prijzen, de verschuldigde belastingen en de toepasselijke wisselkoersen. H-Travelz zal daarbij aangeven op welke wijze deze verhoging is berekend.
3. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in het vorige lid af te wijzen. De reiziger moet (op straffe van verval) van dit recht gebruik maken binnen twee dagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.
4. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft H-Travelz het recht de reisovereenkomst op te zeggen. Hij moet (op straffe van verval) binnen 4 dagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. In dat geval heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden.

#### **Artikel 7 - Informatie en reisbescheiden**

1. Uiterlijk voor de vertrekdatum zal door H-Travelz algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten en visa aan de reiziger(s) 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. Iedere reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde geldige documenten, zoals een paspoort en de eventueel vereiste visa en bewijzen van inenting/vaccinaties. Wanneer het hiervoor gestelde door de reiziger niet wordt nageleefd en de reiziger de reis daardoor niet of niet geheel kan maken, komen de kosten met alle daaraan verbonden gevolgen voor rekening van de reiziger.
3. Elke reiziger is zelf verantwoordelijk voor het gedurende de reis in het bezit zijn van een verzekering waarin het risico van ziekenhuiskosten, medische kosten, begrafeniskosten en repatriëringskosten op redelijke wijze zijn gedekt.
4. Indien volledige betaling van de reissom heeft plaatsgevonden, stelt H-Travelz de benodigde reisbescheiden uiterlijk voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger(s).

## **Artikel 8 – Reisgids**

1. In bepaalde gevallen ontvangt de reiziger kosteloos een door H-Travelz ontwikkelde reisgids. Deze reisgids heeft vooral tot doel de reiziger tips te geven over activiteiten en restaurants op de bestemming op basis van de persoonlijke ervaringen van de bij H-Travelz aangesloten reisspecialisten. H-Travelz benadrukt dat deze reisgids slechts als service wordt aangeboden.
2. Ondanks de nodige zorg en voorbereiding kan H-Travelz niet garanderen dat de informatie in de reisgids volledig of compleet is. De reisgids slechts opgesteld ter gemak van de reiziger. Het blijft derhalve verantwoordelijkheid van de reiziger om een goede risicoafweging te maken. De aansprakelijkheid van H-Travelz voor schade of letsel opgelopen door het volgen van de tips of routes uit de reisgids is uitgesloten.
3. Gehele of gedeeltelijke overname, plaatsing op het internet, verveelvoudiging op welke andere wijze dan ook en/of commercieel gebruik van de informatie in de reisgids is niet toegestaan, tenzij hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming is verleend door H-Travelz.

## **Artikel 9 – Persoonlijk Serviceplan**

1. Om de reis(voorbereidingen) van Reiziger aangenaam te laten verlopen kan een Persoonlijk Serviceplan door H-Travelz worden aangeboden. Onderdeel van dit Reisplan is dat aan Reiziger een reisadviseur wordt gekoppeld en een reisplan wordt opgesteld. De kosten van het Persoonlijk Serviceplan bedragen € 100,- per reis.
2. De persoonlijke reisadviseur is een reisspecialist bij H-Travelz die vóór en tijdens de reis beschikbaar is om vragen van de Reiziger over de geboekte reis te beantwoorden. Het doel hiervan is om de Reiziger optimaal voor te bereiden op de reis.
3. De persoonlijke reisadviseur stelt ten behoeve van de Reiziger een persoonlijk reisplan op. Het persoonlijk reisplan bevat belangrijke reisinformatie en heeft als doel de reiziger tips te geven over een optimale dagbesteding op basis van de persoonlijke ervaringen van de bij H-Travelz aangesloten reisspecialist(en).
4. Ondanks de nodige zorg en voorbereiding kan H-Travelz niet garanderen dat de informatie van de persoonlijke reisadviseur of de informatie in het persoonlijk reisplan volledig of compleet is. Het reisplan is slechts opgesteld ter gemak van de reiziger. Het blijft derhalve verantwoordelijkheid van de reiziger om een goede risicoafweging te maken. De aansprakelijkheid van H-Travelz voor schade of letsel opgelopen door het volgen van de tips of routes uit het reisplan is uitgesloten.
5. In het reisplan worden ter gemak ook vluchttijden vermeld zoals die bekend waren bij het opstellen van het reisplan. Vluchttijden kunnen wijzigen of abusievelijk verkeerd worden vermeld. Het blijft de verantwoordelijkheid om de vluchttijden op juistheid te controleren. Aanbeveling verdient om 24 uur vóór het aangegeven vertrektijdstip na te gaan of er geen wijzigingen zijn opgetreden in de vluchttijden.
6. Gehele of gedeeltelijke overname, plaatsing op het internet, verveelvoudiging op welke andere wijze dan ook en/of commercieel gebruik van de informatie in het reisplan is niet toegestaan, tenzij hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming is verleend door H-Travelz.

### **Artikel 10 - Wijziging door de reiziger en in-de-plaats stelling**

1. Tot 28 dagen voor vertrek kan de reiziger wijzigingen in de reisovereenkomst aanvragen. Deze wijzigingen zullen voor zover mogelijk aangebracht worden. Indien de wijziging van de reisovereenkomst leidt tot een wijziging van de reissom, dient de reiziger de gewijzigde reissom, onder aftrek van de reeds betaalde gelden, te voldoen. Uitstel van de vertrekdatum of vermindering van het aantal reizigers wordt beschouwd als een (deel-) annulering waarop artikel 11 van toepassing is. Voor de aan te brengen wijzigingen worden onkosten ad € 50 per persoon in rekening gebracht.
2. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander mits de ander voldoet aan alle aan de reisovereenkomst verbonden voorwaarden en het verzoek uiterlijk 28 dagen vóór vertrek ingediend wordt. De reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover H-Travelz voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten ad € 50 en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

### **Artikel 11 - Annulering door de reiziger**

Een goede annuleringsverzekering dekt in veel gevallen de volledige kosten van annulering. Bij H-Travelz gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

1. Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger de volgende annuleringskosten verschuldigd voor het landarrangement:
  - a. bij annulering tot 28 dagen voor vertrek: 60% van de reissom;
  - b. bij annulering vanaf de 28<sup>e</sup> dag tot de 14<sup>e</sup> dag voor vertrek: 80% van de reissom;
  - c. bij annulering vanaf de 14<sup>e</sup> dag tot de dag van vertrek of later: de volledige reissom.
2. Voor reeds uitgegeven vliegtickets wordt geen restitutie gegeven en bedragen de annuleringskosten 100%.
3. Het annuleren van de reisovereenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk een reisprogramma hebben geboekt, geldt als annulering van alle reisovereenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald. Voor de overblijvende reizigers wordt de reissom opnieuw bepaald. Dit kan een meerprijs tot gevolg hebben.
4. Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

### **Artikel 12 - Opzegging door H-Travelz**

1. H-Travelz heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van H-Travelz aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
2. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Indien de oorzaak van de opzegging aan H-Travelz kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van H-Travelz. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan H-Travelz kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

### Artikel 13 - Wijziging door H-Travelz

1. H-Travelz heeft het recht de reisovereenkomst te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. Dit geldt zowel voor een via de website geboekt pakket als voor een door H-Travelz aangeboden en door de reiziger geaccepteerd reisvoorstel.
2. In geval van een wijziging doet H-Travelz de reiziger, indien mogelijk, een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient qua aard, inhoud en kwaliteit zoveel mogelijk gelijkwaardig te zijn aan het oorspronkelijk geboekte pakket of het geaccepteerde reisvoorstel.
3. De op de website of in het reisvoorstel vermelde vluchten zijn indicatief en kunnen afwijken bij de definitieve boeking. H-Travelz behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaand overleg een alternatieve vlucht of luchtvaartmaatschappij te selecteren, mits:
  - a. de vlucht vertrekt op dezelfde vertrekdag;
  - b. de terugvlucht plaatsvindt op dezelfde terugkomstdag;
  - c. de totale reisduur en kwaliteit niet wezenlijk verslechteren;
  - d. gebruik wordt gemaakt van een gerenommeerde luchtvaartmaatschappij.

Onder gerenommeerde luchtvaartmaatschappijen worden onder andere verstaan: Turkish Airlines, Qatar Airways, Etihad Airways, Emirates, KLM, Cathay Pacific, Singapore Airlines, TUIfly, Air Europa, Air Asia, Bangkok Airways, Lion Air en Garuda Indonesia.

Een dergelijke wijziging wordt geacht geen nadeel van meer dan geringe betekenis voor de reiziger op te leveren.

4. De op de website of in het reisvoorstel vermelde accommodaties, kamertypes en overige reisonderdelen zijn onder voorbehoud van beschikbaarheid ten tijde van definitieve vastlegging. H-Travelz werkt regelmatig met kleinschalige accommodaties en bestemmingen met beperkte beschikbaarheid.

Indien een accommodatie of kamertype niet (meer) beschikbaar is, heeft H-Travelz het recht om zonder voorafgaand overleg een gelijkwaardig alternatief te boeken, mits:

- de accommodatie minimaal dezelfde kwaliteitscategorie (bijv. sterrenclassificatie) heeft;
- de ligging vergelijkbaar is;
- de algehele reisbeleving niet wezenlijk wordt aangetast.

Foto's en visuele uitingen op de website of verstrekt door H-Travelz dienen uitsluitend ter indicatie. De reiziger kan hieraan geen rechten ontleen anders dan op basis van de vermelde kwaliteitscategorie.

De accommodatie en het kamertype zijn pas definitief zodra deze zijn bevestigd in de door H-Travelz verstrekte reisbescheiden.

5. H-Travelz heeft daarnaast het recht om de reisovereenkomst op niet-wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. De reiziger kan een dergelijke wijziging uitsluitend afwijzen indien deze leidt tot een nadeel van meer dan geringe betekenis.
6. Indien na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk deel van de overeengekomen diensten niet kan worden geleverd, zorgt H-Travelz voor passende alternatieve regelingen zodat de reis zoveel mogelijk volgens plan kan worden voortgezet.

## Artikel 14 – Aansprakelijkheid en overmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 11 en 12 is H-Travelz verplicht tot uitvoering van de reisovereenkomst zoals de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mag verwachten.
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 15.
3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is H-Travelz verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan H-Travelz is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp H-Travelz bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, omdat:
  - a. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
  - b. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst 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 reisovereenkomst begrepen diensten is betrokken; of
  - c. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die H-Travelz of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
  - d. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst te wijten is aan overmacht. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgmaatregelen niet konden worden vermeden.
4. Indien op een in de reisovereenkomst begrepen dienst een verdrag van toepassing is, kan H-Travelz zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag aan een dienstverlener zodanig toekent of toestaat.
5. De aansprakelijkheid van H-Travelz voor schades waarvoor de gebruikelijke reis- en annuleringsverzekeringen dekking bieden, is uitgesloten.
6. Indien H-Travelz jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
7. De aansprakelijkheid van H-Travelz voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger is beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom.

## Artikel 15 – Hulp en bijstand

1. H-Travelz 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 reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan H-Travelz zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor H-Travelz bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht: voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringkosten.

3. De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van H-Travelz ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

## **Artikel 16 – Klachten**

1. Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst moet zo spoedig mogelijk worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, zodat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij H-Travelz. De communicatiekosten worden door H-Travelz vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en H-Travelz niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan het eventuele recht van de reiziger op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.
2. Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis per e-mail en gemotiveerd worden ingediend bij H-Travelz. Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een reisovereenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, bij H-Travelz te worden ingediend.
3. Op alle geschillen tussen H-Travelz en de reiziger is Nederlands recht van toepassing.

Den Haag, 1 oktober 2019