

ALGEMENE REISVOORWAARDEN

VAN

WOLFCALL

GEVESTIGD

VOORLANDEN 10

TE

7964 KN ANSEN

Artikel 1 Definities:

1. In deze reisvoorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis.

Wolfcall: reisorganisator gevestigd te Ansen, Voorlanden 10, 7964 KN te Ansen, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Meppel onder nummer: 01124165.

Reisovereenkomst: de overeenkomst die tot stand komt op het moment dat de door de deelnemer verstrekte opdracht door Wolfcall wordt ontvangen, waardoor Wolfcall zich jegens de deelnemer verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis.

Deelnemer: de partij met wie Wolfcall een reisovereenkomst heeft afgesloten, welke onderworpen is aan deze reisvoorwaarden.

Reserveringsformulier: een door Wolfcall opgesteld formulier waarmee de deelnemer na het intake gesprek het verzoek indient hem een georganiseerde reis te verschaffen, onder de bij Wolfcall geldende reisvoorwaarden.

2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten alsmede op overeenkomsten met betrekking tot eigen-vervoerreizen en pendelreizen per bus. Wolfcall kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen, mits zulks in de publicatie wordt vermeld.

3. De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

Artikel 2 Tot standkoming van de reisovereenkomst:

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de deelnemer van het aanbod van Wolfcall. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de deelnemer schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

2. Het aanbod van Wolfcall is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. Herroeping wegens correctie van fouten in de

reissomberekening is toegestaan. Herroeping wegens verhoging van de reissom dient te voldoen aan de vereisten van artikel 4.

3. Wolfcall heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijk ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de publicatie. De opzegging dient binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 10 en 12 zijn niet van toepassing.

4. De deelnemer verstrekt het boekingskantoor of Wolfcall voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde deelnemers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Tevens vermeldt hij bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep deelnemers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door Wolfcall.

Indien hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze deelnemer(s) door Wolfcall van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

5. 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.

Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de deelnemer(s) enerzijds en Wolfcall en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.

De (andere) deelnemer(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

6. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van Wolfcall maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

Indien Wolfcall algemene voorbehouden in het algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de deelnemer meest gunstige bepalingen.

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden Wolfcall niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde deelnemer – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

7. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door Wolfcall aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). Wolfcall zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.

Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van Wolfcall.

Wolfcall heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen:

- a. aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van € 23,- per boeking (bij eigen-vervoerreizen € 11,-) per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland);
- b. communicatiekosten;
- c. eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.

Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt Wolfcall alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen:

- a. de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van € 27,- per boeking (bij eigenvervoerreizen € 14,-) per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland);
- b. communicatiekosten;
- c. 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 Wolfcall.

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

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

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

Artikel 3 Betaling;

1. Na de reservering (middels het ontvangen boekingsformulier) dient de deelnemer een aanbetaling te voldoen van 25% van de totale reissom en de boekingskosten a € 15,-. Zes weken voor vertrek dient de deelnemer het restant van de reissom te voldoen.

2. Wanneer de deelnemer boekt voor een reis die binnen zes weken vertrekt, dan betaalt hij bij boeking het gehele bedrag ineens. Bij last-minute boekingen zal Wolfcall de deelnemer vragen de reissom telefonisch over te maken.

3. Is de deelnemer in gebreke of in verzuim met het nakomen van financiële verplichtingen dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening van en buiten rechte voor rekening van de deelnemer. Indien de deelnemer niet tijdig aan zijn geldelijke verplichtingen heeft voldaan, is hij over de hoofdsom rente verschuldigd ten bedrage van 1% per maand over iedere maand of een gedeelte van een maand der vertraging. Bovendien is hij gehouden tot betaling van de incassokosten. De incassokosten bedragen 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 50,-. Tevens vallen onder de incassokosten de gemaakte kosten voor het versturen van herinneringen en aanmaningen, het onderzoeken van een minnelijke schikking, het overleggen met koper, het onderzoeken van de verhaalbaarheid van de vorderingen en alle overige kosten, die gemaakt worden om voldoening van de koper te verkrijgen. Deze kosten staan los van de voldoening van de overige kosten als deurwaarderskosten, griffierechten, salarissen gemachtigden c.q. advocaat/procureur, waartoe in een vonnis van de rechter wordt besloten.

Artikel 4 Reissom;

1. De gepubliceerde reissommen zijn per persoon en omvatten alleen de diensten en voorzieningen zoals deze in de arrangementen van Wolfcall zijn omschreven.

2. De hoogte van de gepubliceerde reissommen is gebaseerd op de prijzen, huur, geldkoersen, brandstofprijzen, heffingen en belastingen zoals die bij Wolfcall bekend waren op het moment van het maken van de publicatie.

3. Zolang de gehele reissom niet is voldaan, heeft Wolfcall het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. Wolfcall 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 Wolfcall kan worden gevergd. Wolfcall zal de deelnemer aangeven op welke wijze de verlaging is berekend.

4. De deelnemer heeft het recht bij een verhoging van de reissom, als bedoeld in de vorige leden, met meer dan 10 % de verhoging 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. Indien de deelnemer de reissomverhoging afwijst, heeft Wolfcall het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - binnen 7 werkdagen na ontvangst door de deelnemer van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de deelnemer recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 10, 11 en 12 zijn niet van toepassing.

Artikel 5 Informatie

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege Wolfcall algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de deelnemer worden verstrekt. De deelnemer zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

2. Indien de deelnemer de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij Wolfcall heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of Wolfcall tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieverplichting.

3. De deelnemer dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn 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.

4. Door of vanwege Wolfcall zal de deelnemer informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

5. Reisorganisator Wolfcall is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en reisdocumenten.

Artikel 6 Reisbescheiden

1. Wolfcall stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de deelnemer, tenzij dit redelijkerwijs niet van Wolfcall kan worden gevergd.

2. Indien de deelnemer uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij Wolfcall of het boekingskantoor.

3. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoer reizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geeft Wolfcall of het boekingskantoor aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de deelnemer worden gesteld. Als de deelnemer deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij Wolfcall of het boekingskantoor.

Artikel 7 Wijzigingen door deelnemer

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de deelnemer wijziging daarvan verzoeken. Tot 28 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoer reizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door Wolfcall worden bevestigd. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de deelnemer de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet.

2. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 27,- per boeking (bij eigen-vervoer reizen € 14,- indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland) en eventuele communicatiekosten te vergoeden.

3. Uitstel van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

4. Vanaf 28 dagen voor de dag van vertrek zal wijziging in het algemeen niet meer mogelijk zijn.

5. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de deelnemer onverwijld worden meegedeeld. De deelnemer kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 van toepassing.

6. Bij uitblijven van een reactie van de deelnemer op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

Artikel 8 In-de-plaatsstelling

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

- a. de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
- b. het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- c. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.

2. De aanmelder, de deelnemer en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Wolfcall voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

Artikel 9 Annulering door de deelnemer

1. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de deelnemer naast de reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd (gebaseerd op de voorwaarden zoals opgesteld door de ANVR):

*bij annulering tot de 42e dag (exclusief) voor de vertrekdag: de aanbataling;

*bij annulering vanaf de 42e dag (inclusief) tot de 28e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 35% van de reissom;

*bij annulering vanaf de 28e dag (inclusief) tot de 21e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 40% van de reissom;

*bij annulering vanaf de 21e dag (inclusief) tot de 14e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 50% van de reissom;

*bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de 5e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 75% van de reissom;

*bij annulering vanaf de 5e dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom; bij annulering op de vertrekdag of later: de volle reissom.

2. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. Indien het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd of bijzondere diensten zoals camperhuur, autohuur, nationale parken en culturele of sportevenementen worden aangeboden, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de deelnemer kenbaar gemaakt.

3. De deelnemer die de reis annuleert is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij hij gemotiveerd aangeeft waarom de schade van Wolfcall lager is uitgevallen. In dat geval zal Wolfcall deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

4. In geval dat geen annulering plaatsvindt, maar de deelnemer voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

5. a. Het annuleren van een overeenkomst door één of meer deelnemers die gezamenlijk voor een verblijf in een hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle deelnemers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald.

b. Indien de overblijvende deelnemers zulks willen en hun groepsgrootte in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt blijven de respectievelijke overeenkomsten in stand. Het bepaalde sub c is dan van toepassing.

c. De sub b bedoelde deelnemers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal deelnemers in de prijstabel vermeld staat.

d. Indien de overblijvende deelnemers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie willen aangaan, worden de voor de overblijvende deelnemer(s) ontvangen annuleringsgelden in mindering gebracht op de nieuwe reissom(men). Overigens zal het totaalbedrag van annuleringsgeld en verhoogde reissom(men) het totaal van de reissommen voor de oorspronkelijke deelnemers nooit te boven gaan.

6. Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

Artikel 10 Opzegging door Wolfcall

1. Wolfcall 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 Wolfcall aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.
3. Een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid.
4. Indien de oorzaak van de opzegging aan de deelnemer kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de deelnemer.
Indien de oorzaak van de opzegging aan Wolfcall kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Wolfcall. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.
Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de deelnemer noch aan Wolfcall kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.
5. Indien Wolfcall zich door de opzegging geld bespaart, heeft de deelnemer voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

Artikel 11 Wijziging door Wolfcall

1. Wolfcall heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10 lid 2. Deze deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de deelnemer mee. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt hij deze binnen 24 uur (1 werkdag) mee.
De deelnemer kan de wijziging(en) afwijzen.
Indien de oorzaak van de wijziging aan de deelnemer kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de deelnemer.
Indien de oorzaak van de wijziging aan Wolfcall kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Wolfcall. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.
Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de deelnemer noch aan Wolfcall kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.
Indien Wolfcall door de wijziging geld bespaart, heeft de deelnemer voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.
2. In geval van wijziging doet Wolfcall de deelnemer indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 72 uur (3 werkdagen). Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).
3. 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:
 1. de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;

2. de aard en klasse van de accommodatie;
3. de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij nevenbedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

1. de samenstelling van het reisgezelschap;
2. de aan Wolfcall bekende en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken deelnemer(s);
3. de door de deelnemer verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door Wolfcall schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd;
4. bij de aanmelding bekend gemaakte en daarbij vastgelegde persoonlijke omstandigheden, die door de deelnemer(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven.

4. Indien het in lid 2 bedoelde aanbod van Wolfcall door de deelnemer wordt afgewezen of een dergelijk aanbod niet wordt gedaan, is lid 6 van toepassing.

5. Wolfcall mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de deelnemer onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de deelnemer de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

6. De deelnemer die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of het alternatieve aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigenvervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). In dat geval heeft Wolfcall het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van de afwijzing door de deelnemer. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigenvervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). De deelnemer 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 10 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 7 van dit artikel.

7. In geval van opzegging op grond van het vorige lid vergoedt Wolfcall de deelnemer de door deze geleden schade, tenzij de opzegging het gevolg is van overmacht als bedoeld in artikel 12, lid 4, waaronder overboeking niet is begrepen.

8. a. Indien na vertrek van de deelnemer(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of Wolfcall bemerkt dat hij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt Wolfcall er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis.

b. Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de deelnemer(s) worden aanvaard, verstrekt Wolfcall de deelnemer(s) een gelijkwaardig vervoermiddel, dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de deelnemer(s) overeengekomen plaats van terugkeer.

c. De uit deze wijziging voortvloeiende schade voor de deelnemer is voor rekening van Wolfcall, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 is toe te rekenen.

9. Wolfcall is, onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 1, verplicht de deelnemer te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd.

Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens deelnemers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10, 11, 13, 14 en 15 is Wolfcall verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de deelnemer op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de deelnemer verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen.

3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Wolfcall verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan hem 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 deelnemer; 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 Wolfcall of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
- d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

4. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 13 Hulp en Bijstand

1. Wolfcall is naar gelang de omstandigheden verplicht de deelnemer 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 Wolfcall, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het derde lid van artikel 12 is toe te rekenen.

Indien de oorzaak aan de deelnemer is toe te rekenen, is Wolfcall 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 deelnemer.

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

Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid Wolfcall

1. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is die een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van Wolfcall dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

Wolfcall is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de deelnemer zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

2. Indien Wolfcall jegens de deelnemer aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van Wolfcall voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de deelnemer beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Wolfcall. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Wolfcall gelden ook ten behoeve van werknemers van Wolfcall, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

Artikel 15 Verplichtingen van de deelnemer

1. De deelnemer(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Wolfcall 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 deelnemer.

2. De deelnemer 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 Wolfcall van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de deelnemer, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voorzover de oorzaak van de uitsluiting de deelnemer niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

3. De deelnemer is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven te voldoen.

4. Iedere deelnemer dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van Wolfcall te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

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

6. De deelnemer is verplicht een reisverzekering af te sluiten die ook hulpverlening door een SOS-centrale inhoudt. Dit om reisorganisator Wolfcall in staat te stellen alle benodigde en verplichte hulp aan de in nood verkerende deelnemer te verlenen.

7. De deelnemer is verplicht een annuleringsverzekering af te sluiten. De deelnemer die tijdens de reis niet meer in staat is om de reis voort te zetten door bijvoorbeeld ziekte kan Wolfcall hiervoor niet aansprakelijk stellen. Hieronder vallen o.m.; voedselvergiftiging en andere ziekten opgelopen tijdens het verblijf en botbreuken die het onmogelijk maken voor de deelnemer om de reis te hervatten/voort te zetten.

Artikel 16 Klachtenbehandeling

1. Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst moet zo spoedig mogelijk worden gemeld bij Wolfcall, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Als een tekortkoming niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen een maand na terugkeer in Nederland schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Wolfcall. U krijgt daarop binnen 30 dagen schriftelijk een inhoudelijke reactie.

Artikel 17 Geschillenbeslechting

1. In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal elk geschil tussen Wolfcall en de deelnemer in geval de rechtbank bevoegd is, worden beslecht door de rechtbank te Zwolle. Wolfcall blijft echter bevoegd de deelnemer te dagvaarden voor de volgens de wet of het toepasselijk internationaal verdrag bevoegde rechter. Op elke overeenkomst tussen Wolfcall en de deelnemers is het Nederlandse recht van toepassing.