

Algemene Reisvoorwaarden

Inleiding

De begrippen die in deze Algemene Reisvoorwaarden met een hoofdletter zijn opgenomen en niet in het eerste artikel zijn vermeld, worden gedefinieerd in Boek 7, Titel 7A van het Burgerlijk Wetboek (Pakketreis-overeenkomst en Gekoppeld Reisarrangement) en hebben de betekenis die daaraan in deze wet zijn toegekend.

Inhoudsopgave

Artikel 1. Definities.....	1
Artikel 2. Toepasselijkheid	1
Artikel 3. Aanbod, aanvaarding en totstandkoming van de Reisovereenkomst	2
Artikel 4. Informatie van <i>jouraway</i>	3
Artikel 5. Betaling	3
Artikel 6. Wijzigingen door <i>jouraway</i>	3
Artikel 7. Opzegging (annulering) door de Reiziger	4
Artikel 8. Wijzigen.....	5
Artikel 9. Indeplaatsstelling	5
Artikel 10. Reisverzekering	5
Artikel 11. Ongebruikte Reisdiensten.....	5
Artikel 12. Herroeping en beëindiging door <i>jouraway</i>	6
Artikel 13. Klachten	6
Artikel 14. Aansprakelijkheid, beperking van aansprakelijkheid	7
Artikel 15. Vlieguren.....	7
Artikel 16. Reisdocumenten en gezondheidsinformatie.....	8
Artikel 17. Reisbescheiden.....	8
Artikel 18. Privacy.....	8
Artikel 19. Insolventie garantie	9
Artikel 20. Overige bepalingen	9

Artikel 1. Definities

- 1.1. **Aanmelder:** De Reiziger die voor zichzelf en/of namens of ten behoeve van één of meerdere andere Reizigers de Reisovereenkomst aangaat.
- 1.2. **Aanvangsdatum:** het begin van de Pakketreis of losse Reisdienst of, indien de reis bijvoorbeeld geen georganiseerd vervoer omvat, de aankomstdatum.
- 1.3. **Reisdienstverlener:** degene die de Reisdienst levert.
- 1.4. **Reisovereenkomst:** onderhavige Pakketreisovereenkomst.
- 1.5. **Website:** de Nederlandstalige website van *jouraway*: <https://www.jouraway.com/nl/>.
- 1.6. **Werkdagen/Kantooruren:** De dagen en tijden waarop *jouraway* is geopend zoals gepubliceerd op de Website .

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisaanbiedingen en Reisovereenkomsten die een pakketreis inhouden die door *jouraway* GmbH ("*jouraway*") op de Nederlandse markt worden aangeboden. Deze voorwaarden gelden tussen iedere Reiziger en *jouraway*. Deze Algemene Reisvoorwaarden zijn niet van toepassing op reizen die door derden op de Website worden aangeboden en dit aanbod als zodanig kenbaar is en -na boeking - aan de Reiziger wordt bevestigd. In dit geval treedt *jouraway* uitsluitend op als doorverkoper van de reis.
- 2.2. Een Reiziger kan alleen een Reisovereenkomst sluiten met *jouraway* als de Reiziger deze de Algemene Reisvoorwaarden accepteert.

- 2.3. *journoway* behoudt zich het recht voor deze Algemene Reisvoorwaarden op enig moment te wijzigen. De Reiziger wordt daarom geadviseerd dit exemplaar van de Algemene Reisvoorwaarden op te slaan of af te drukken.

Artikel 3. Aanbod, aanvaarding en totstandkoming van de Reisovereenkomst

- 3.1. Het aanbod van *journoway* is vrijblijvend en omvat een beschrijving van de reis op de Website of die de Reiziger op een andere manier heeft bereikt (bijvoorbeeld via telefoon of e-mail), met inbegrip van de van toepassing verklaarde voorwaarden en de wettelijk voorgeschreven informatie. De Reiziger wordt geadviseerd van een aanbod op de Website zo nodig een afdruk te maken, zodat op een later tijdstip de informatie zoals deze gold bij de aanmelding geraadpleegd kan worden.
- 3.2. *journoway* kan het aanbod herroepen, ook nog na de aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door *journoway*. Deze herroeping moet zo spoedig mogelijk plaatsvinden, en 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 door de Reiziger onder vermelding van de reden van de herroeping. In geval aanvaarding niet op een Werkdag of voor dan wel na Kantoortijden plaatsvindt, dan vangt deze herroepingstermijn aan op het eerstvolgende moment dat van *journoway* geopend is.
- 3.3. De Aanmelder verstrekt voor het sluiten van de Reisovereenkomst alle gegevens van de deelnemende Reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de Reisovereenkomst. Daaronder vallen in ieder geval de mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).
- 3.4. Na aanvaarding van het aanbod komt tussen *journoway* en iedere deelnemende Reiziger een Reisovereenkomst tot stand met *journoway*.
- 3.5. Aanmelding kan zowel mondeling, telefonisch, schriftelijk, online of via e-mail plaatsvinden. *journoway* adviseert echter zoveel mogelijk gebruik te maken van het boekingsformulier op de Website.
- 3.6. De Aanmelder is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de Reisovereenkomst voortvloeien.
- 3.7. Na aanvaarding van het aanbod stuurt *journoway* hiervan een schriftelijke boekingsbevestiging (waaronder ook verzending via e-mail wordt verstaan) aan de Reiziger of het reisbureau dat de boeking in opdracht van de Reiziger heeft gemaakt. De boekingsbevestiging geldt tegelijkertijd als factuur. In geval een aanvaarding telefonisch plaatsvindt, is de Reiziger gebonden aan de Reisovereenkomst na ontvangst van de boekingsbevestiging van *journoway*.
- 3.8. Alleen Reisdiensten die in het aanbod en in de boekingsbevestiging worden vermeld, maken deel uit van de Reisovereenkomst. Als er een verschil bestaat tussen het aanbod en de boekingsbevestiging, dan is de boekingsbevestiging leidend.
- 3.9. Als de inhoud van de boekingsbevestiging afwijkt van het aanbod, dan geldt de boekingsbevestiging als een nieuw aanbod van *journoway*. In de hierop volgende termijn van maximaal 10 dagen kan de Reiziger dit nieuwe aanbod uitdrukkelijk of stilzwijgend accepteren, waarna de Reisovereenkomst tot stand op basis van dit nieuwe aanbod.
- 3.10. Het doen van een (gedeeltelijke) betaling geldt als aanvaarding van een aanbod.
- 3.11. Voor alle aanbiedingen op de Website geldt het volgende:
- a) De Reisovereenkomst tussen *journoway* en de Reiziger(s) komt tot stand zodra de Aanmelder klikt op de knop "Definitief boeken en betalen" en kenbaar heeft gemaakt de voorwaarden van *journoway* te aanvaarden. Zodra de Reisovereenkomst tot stand komt ontstaat er een betalingsverplichting van de Aanmelder en eventuele andere Reizigers aan *journoway*.
 - b) Tijdens het boekingsproces en voordat de Reisovereenkomst tot stand komt, kan de Aanmelder op elk gewenst moment de gegevens van de Reiziger(s) wijzigen of corrigeren. Door het reisaanbod te selecteren en waar van toepassing, na een keuze te hebben gemaakt in de verschillende reisopties en extra's, kan de Aanmelder de gegevens van de Reiziger(s) invoeren en vervolgens de gewenste betaalmethode selecteren. Als de Aanmelder het boekingsproces volledig wil annuleren, kan het browservenster worden gesloten.
- 3.12. Nadat de Reisovereenkomst tot stand is gekomen, kunnen de persoonlijke gegevens van Reiziger(s) niet meer worden gewijzigd. De Aanmelder moet er daarom voor zorgen dat alle gegevens zoals de namen, het e-mailadres, (mobiele) telefoonnummer of betalingsgegevens correct zijn ingevoerd of aan *journoway* zijn verstrekt voordat het aanbod wordt aanvaard.

- 3.13. De Reiziger is verplicht om alle van *journalway* ontvangen boekingsbevestigingen en reisbescheiden terstond te controleren op juistheid, zoals de namen, reisdata en bestemming) en *journalway* onmiddellijk over eventuele onjuistheden op te hoogte te stellen. Fouten in de namen van Reizigers (zowel onjuiste namen als spellingsfouten) kunnen tot gevolg hebben dat de Reiziger door een luchtvaartmaatschappij wordt geweigerd of problemen ondervindt tijdens de grenscontrole op de bestemming(en).
- 3.14. Iedere boekingsopdracht is definitief, de Aanmelder of Reiziger heeft geen herroepingsrecht.
- 3.15. Kennelijke fouten en/of vergissingen zijn niet bindend voor *journalway*. 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 4. Informatie van *journalway*

- 4.1. *journalway* of de reisagent heeft de Reiziger voorafgaand aan het sluiten van de Reisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsmede de voornaamste kenmerken van de Reisdiensten verstrekt.
- 4.2. Reisagenten (bijv. reisbureaus) en Reisdienstverleners (bijv. hotels en luchtvaartmaatschappijen) zijn door *journalway* niet gemachtigd om afspraken te maken, informatie te verstrekken of toezeggingen te doen die de Reisovereenkomst wijzigen, welke de geboekte Reisdiensten aanvullen, veranderen of tegenstrijdig zijn met de betreffende reisbeschrijving.
- 4.3. *journalway* draagt geen verantwoordelijkheid voor informatie in foto's, folders, advertenties, andere websites en informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.

Artikel 5. Betaling

- 5.1. *journalway* verstrekt aan de Reiziger vóór het sluiten van de Reisovereenkomst informatie wanneer de volledige reissom betaald moet zijn. *journalway* kan daarnaast een aanbetaling verlangen van de Reiziger. *journalway* maakt de hoogte van de aanbetaling vóór of bij het sluiten van de Reisovereenkomst bekend.
- 5.2. De Reiziger is de reissom aan *journalway* verschuldigd na ontvangst van de boekingsbevestiging en het verzekeringscertificaat als bedoeld in artikel 19.
- 5.3. Als de Reiziger niet op de door *journalway* vermelde datum aan de financiële verplichtingen heeft voldaan, dan is de Reiziger van rechtswege in verzuim.
- 5.4. Als sprake is van betalingsverzuim, dan zal de Reiziger door of namens *journalway* nog éénmaal gemaand worden te betalen, waarin de Reiziger in de gelegenheid wordt gesteld om binnen een termijn van 14 dagen alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen. Deze termijn kan korter zijn als het vertrek van de reis binnen 14 dagen plaatsvindt. Als de Reiziger na deze termijn de betalingsverplichting niet is nagekomen, dan kan *journalway* de Reisovereenkomst opzeggen, waarna de Reiziger per datum van opzegging aan *journalway* annuleringskosten verschuldigd is overeenkomstig art. 7.1 en art. 7.3. *journalway* zal in dat geval de door de Reiziger(s) reeds betaalde bedragen verrekenen met de annuleringskosten.
- 5.5. De Reiziger die niet tijdig heeft betaald, is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente aan *journalway* verschuldigd. Daarnaast dient de Reiziger na aanmaning de buitengerechtelijke incassokosten aan *journalway* voldoen. 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. Het minimumbedrag van de verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten bedraagt € 40,00.
- 5.6. In alle gevallen dat de Reiziger recht heeft op terugbetaling van de reeds betaalde reissom, zal *journalway* de terugbetaling onverwijld uitvoeren en in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.

Artikel 6. Wijzigingen door *journalway*

- 6.1. Na het sluiten van de Reisovereenkomst kan *journalway* tot 20 dagen voor de vertrekdatum de reissom eenzijdig en met maximaal 8% verhogen als de verhoging van de reissom rechtstreeks verband houdt met:

- a) een verhoging van de prijs van het personenvervoer als gevolg van hogere kosten voor brandstof of andere energiebronnen;
- b) een verhoging van belastingen en andere heffingen voor de bij de reis inbegrepen Reisdiensten die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de reis betrokken derden, zoals toeristenbelasting, haven- of luchthavengelden, of;
- c) een wijziging in de wisselkoersen die bij het bepalen van de reissom van belang zijn.

Als de reissom in bovengenoemde gevallen wordt gewijzigd, zal *journalway* de Reiziger onmiddellijk op een duidelijke en begrijpelijke wijze informeren over de prijsverhoging, inclusief de redenen daarvan en de berekening van de prijsverhoging.

De Reiziger heeft recht op een prijsverlaging in geval van een prijsdaling die overeenstemt met de factoren als genoemd in dit lid. In dat geval kan *journalway* eventuele administratiekosten op het aan de Reiziger terug te betalen bedrag in mindering brengen.

- 6.2. *journalway* behoudt zich het recht voor om de Reisovereenkomst voor vertrek eenzijdig te wijzigen in geval van onbeduidende wijzigingen (bijvoorbeeld wijzigingen in vertrek of aankomsttijden tot max. 3 uur, of redelijke routewijzigingen). In dat geval zal *journalway* de Reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze over deze wijziging informeren. De Reiziger kan deze wijziging niet afwijzen.
- 6.3. Als *journalway* genoodzaakt is om de reis op een ingrijpend punt te wijzigen, dan zal *journalway* de Reiziger hiervan voor aanvang van de reis op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis stellen. Het niet langer tegemoet kunnen komen aan bijzondere wensen van de Reiziger die deel zijn gaan uitmaken van de Reisovereenkomst door *journalway*, wordt in dit kader eveneens beschouwd als een ingrijpende wijziging. *journalway* zal in dat geval de Reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze over deze wijziging informeren
- 6.4. Als de in artikel 5.1 bedoelde prijsverhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt, of in geval *journalway*, zoals vermeld in het voorgaande lid, de Reisovereenkomst op een ingrijpend punt moet wijzigen, dan zal *journalway* de Reiziger vragen binnen een redelijke termijn de prijsverhoging of de wijziging te aanvaarden of af te wijzen.
- 6.5. *journalway* kan daarnaast aan de Reiziger ook een vervangende reis aanbieden, waarbij *journalway* de Reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze over deze vervangende reis zal informeren.
- 6.6. Als de Reiziger niet binnen de door *journalway* gestelde redelijke termijn reageert, dan geldt dat de Reiziger met de prijsverhoging of wijziging heeft ingestemd.

Artikel 7. Opzegging (annulering) door de Reiziger

- 7.1. De Reiziger kan de Reisovereenkomst op elk moment voor de Aanvangsdatum opzeggen (annuleren). Het tijdstip van de opzegging wordt vastgesteld aan de hand van het tijdstip van de ontvangst van de opzegging door *journalway* op het onderstaande adres of bij het reisbureau waar de Reiziger de boeking heeft gemaakt. Het wordt aanbevolen dat de Reiziger de opzegging schriftelijk of via e-mail verricht (bijvoorbeeld per e-mail op team@journalway.com) of door gebruik te maken van de annuleringslink in de e-mail van de boekingsbevestiging.
- 7.2. Annuleringen die door de Reiziger zijn verzonden op niet-Werkdagen of na de Kantooruren van *journalway* (na sluitingstijd), worden op de eerstvolgende Werkdag geacht te zijn ontvangen.
- 7.3. Als de Reiziger de Reisovereenkomst opzegt, is de Reiziger verplicht de schade die *journalway* als gevolg van de opzegging lijdt, te vergoeden. Deze schade wordt vastgesteld aan de hand van de forfaitaire schadevergoeding die de *journalway* en de Reiziger voor de betreffende Reisovereenkomst reis zijn overeengekomen.

Onder voorbehoud van een afwijkende opzegvergoeding als hiervoor bedoeld, bijvoorbeeld in het Flex-tarief of zoals in artikel 7.4 vermeld, wordt de door de Reiziger verschuldigde opzegvergoeding vastgesteld volgens de hieronder vermelde percentages (gefixeerde schade), die gebaseerd zijn op het tijdstip van opzegging, de eventueel te verwachten kostenbesparingen en inkomsten die *journalway* realiseert uit het alsnog verkopen van de door de Reiziger geannuleerde reis.

- Tot 56 dagen voor aanvang van de reisgratis
- Op de 55e dag tot en met de 30e dag voor aanvang van de reis 35%
- Op de 29e tot en met de 22e dag voor aanvang van de reis 45%
- Op de 21e tot en met de 15e dag voor aanvang van de reis 60%

- Op de 14e tot en met de 7e dag voor aanvang van de reis 70%
- Op de 6e dag tot en met 1 dag voor aanvang van de reis 80%
- In geval van annulering op de dag van vertrek, na vertrek of in geval van no-show 90%

Als geen vaste annuleringskosten zijn overeengekomen, verstrekt *jouraway* op verzoek van de Reiziger een verantwoording van de in rekening gebrachte annuleringskosten.

- 7.4. Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, bijvoorbeeld als de Reiziger gebruik maakt van het Smart-tarief, gelden per onderdeel de specifiek hiervoor geldende annuleringsvoorwaarden en specifiek berekende en mogelijk hogere annuleringskosten van de Reisdienstverlener. *jouraway* wijst erop dat in het Smart-tarief uitzonderlijke voordelen worden toegekend en dat de geboekte Reisdiensten van de Reisdienstverleners meestal direct bindend zijn na boeking en niet kunnen worden terugbetaald. Uiterlijk bij de boeking zal *jouraway* aan de Reiziger mededelen of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

Artikel 8. Wijzigen

- 8.1. Na totstandkoming van de Reisovereenkomst en tot 7 dagen voor de Aanvangsdatum van de reis kan de Reiziger aan *jouraway* verzoeken de Reisovereenkomst te wijzigen (bijvoorbeeld het wijzigen van de reisdatum, bestemming, plaats van vertrek, accommodatie of wijze van vervoer). Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de Reiziger de gewijzigde reissom aan *jouraway* voldoet, vermeerderd administratiekosten ten bedrage van € 30,00 per wijziging. Voor de termijn van 7 dagen gelden de regels van ontvangst als bedoeld in artikel 7.2. *jouraway* zal de Reiziger zo spoedig mogelijk antwoorden of de wijziging(en) mogelijk is(zijn).
- 8.2. Als *jouraway* niet bereid is om de wijziging uit te voeren of als dit niet mogelijk is, kan de Reiziger:
- a) de oorspronkelijke Reisovereenkomst handhaven, of;
 - b) opzeggen onder gelijktijdige boeking van de gewenste reis overeenkomstig de wijziging. In dit geval is artikel 7 van toepassing.

Artikel 9. Indeplaatsstelling

- 9.1. Na totstandkoming van de Reisovereenkomst kan de Reiziger aan *jouraway* verzoeken de Reiziger door een ander te laten vervangen. Daarvoor gelden de volgende aanvullende voorwaarden:
- a) Het verzoek wordt door *jouraway* schriftelijk of via e-mail ontvangen.
 - b) Het verzoek wordt ten minste 7 dagen voor de Aanvangsdatum van de reis ontvangen, waarbij tevens de regels van ontvangst gelden als gesteld in artikel 7.2.
 - c) De derde die de Reiziger vervangt voldoet aan alle voorwaarden van de Reisovereenkomst.
 - d) De regels van de betrokken Reisdienstverlener(s) verzetten zich niet tegen deze vervanging.
- 9.2. De Aanmelder, de Reiziger en de derde die de Reiziger vervangt, zijn jegens *jouraway* hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de vervanging.
- 9.3. Op verzoek zal *jouraway* de kosten die verband houden met de indeplaatsstelling inzichtelijk maken en zal de stukken verstrekken waaruit deze kosten blijken.

Artikel 10. Reisverzekering

- 10.1. Om de kosten van onderbreking, afbreking of annulering van de reis te dekken, of onverwachte kosten te dekken die verband houden met ziekte, ongevallen, overlijden, repatriëring of andere schade tijdens de reis, wordt de Reiziger dringend geadviseerd een om een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten.

Artikel 11. Ongebruikte Reisdiensten

- 11.1. Een Reiziger die geen gebruik maakt van individuele Reisdiensten die *jouraway* desondanks naar behoren heeft aangeboden, om redenen waarvoor de Reiziger als enige verantwoordelijk is (bijvoorbeeld door vervroegde terugreis of ziekte), heeft geen recht op een (gedeeltelijke) restitutie van de reissom.

Artikel 12. Herroeping en beëindiging door *journalway*

- 12.1. *journalway* kan de Reisovereenkomst tot 42 dagen voor aanvang van de reis opzeggen wegens het niet bereiken van het voorafgaand aan de Reisovereenkomst vermelde minimumaantal deelnemers. *journalway* stelt de Reiziger hiervan uiterlijk in kennis:
 - a) 20 dagen de Aanvangsdatum bij reizen van meer dan zes (6) dagen;
 - b) 7 dagen voor de Aanvangsdatum reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
 - c) 48 uur voor de Aanvangsdatum bij reizen van minder dan twee (2) dagen.
- 12.2. Een Reiziger die zodanige hinder of overlast oplevert of op kan leveren, ondanks een dienovereenkomstige waarschuwing van *journalway*, waardoor een goede uitvoering van de Reisovereenkomst wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door *journalway* van verdere deelname aan de reis worden uitgesloten als van *journalway* redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de Reisovereenkomst met de Reiziger verder wordt nagekomen. *journalway* is in deze omstandigheden gerechtigd de Reisovereenkomst met de Reiziger direct te beëindigen. *journalway* behoudt in dat geval volledige aanspraak op de reissom verminderd met de waarde van bespaarde kosten en, indien van toepassing, vergoedingen door Reisdienstverleners of soortgelijke voordelen die *journalway* verkrijgt door het alternatieve gebruik van de ongebruikte Reisdienst. Eventuele extra kosten voor alternatief verblijf en/of de terugreis zijn voor rekening van de Reiziger.

Artikel 13. Klachten

- 13.1. De Reiziger zal eventuele tekortkomingen in de uitvoering van de Reisovereenkomst onverwijld melden aan de betrokken Reisdienstverlener, de lokale vertegenwoordiger van *journalway* of rechtstreeks aan *journalway* via de in deze voorwaarden vermelde contactgegevens. Het contact telefoonnummer van *journalway* wordt eveneens vermeld in de reserveringsbevestiging.
- 13.2. Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet de Reiziger dit in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, rechtstreeks aan *journalway* melden.
- 13.3. De Reiziger zal *journalway* in staat stellen om de tekortkoming binnen een redelijke termijn te verhelpen.
- 13.4. De Reiziger die de tekortkoming niet of niet onverwijld meldt overeenkomstig lid 1 en lid 2, en/of de registratie van de tekortkoming niet op de door *journalway* of de Reisdienstverlener aangegeven wijze verricht en *journalway* of de Reisdienstverlener daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, heeft geen recht op een gedeeltelijke of volledige schadevergoeding als gevolg van de betreffende tekortkoming.
- 13.5. *journalway* zal tekortkomingen die optreden tijdens de uitvoering van de Reisovereenkomst op verzoek van de Reiziger verhelpen, tenzij dit onmogelijk is of onevenredige hoge kosten met zich meebrengt, rekening houdend met de omvang van de tekortkoming en de waarde van de betreffende Reisdiensten. *journalway* kan, met het oog op de voortzetting van de reis, een oplossing bieden door aan de Reiziger alternatieve Reisdiensten aan te bieden van een gelijke of hogere waarde.
- 13.6. Als de uitvoering van de reis aanzienlijk wordt bemoeilijkt als gevolg van een tekortkoming en *journalway* de tekortkoming niet binnen een redelijke termijn verhelpt, kan de Reiziger de Reisovereenkomst beëindigen. *journalway* adviseert de Reiziger in dit geval middels een schriftelijke of elektronische verklaring aan *journalway* kenbaar te maken dat de Reisovereenkomst wordt opgezegd. Als de Reisovereenkomst door de Reiziger wordt opgezegd, behoudt *journalway* recht op de overeengekomen reissom met betrekking tot de geleverde en nog te leveren Reisdiensten voor de voltooiing van de reis. Dit laat de rechten van de Reiziger inzake een eventuele prijsverlaging en/of schadevergoeding als bedoeld in art. 7:511 BW onverlet.
- 13.7. De Reiziger mag een tekortkoming zelf verhelpen en *journalway* verzoeken de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven aan de Reiziger te vergoeden indien:
 - a) De Reiziger *journalway* tijdig op de tekortkoming heeft gewezen en *journalway* deze tekortkoming niet binnen een door de Reiziger redelijke termijn verhelpt, of als *journalway* te kennen geeft dat deze de tekortkoming niet kan of wil verhelpen;
 - b) De tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen
- 13.8. Overeenkomstig internationale luchtvaartverdragen moeten schade aan bagage, vertragingen bij het afleveren van bagage of verlies van bagage in verband met vluchten binnen zeven dagen (in geval van verlies van bagage) en binnen 21 dagen (in geval van vertraging in bagage) worden gemeld nadat

de bagage aan de luchtvaartmaatschappij is overhandigd, waarbij wordt aanbevolen dat de melding van verlies of schade onmiddellijk ter plaatse wordt gedaan aan de verantwoordelijke luchtvaartmaatschappij en dat de schade vervolgens opnieuw schriftelijk bij de luchtvaartmaatschappij wordt geclaimd. Bovendien moet het verlies, de beschadiging of vertraging van bagage worden gemeld aan de lokale reisleiding of rechtstreeks aan *journoway* ingeval de vluchten deel uitmaken van de Reisovereenkomst en deze claims bij *journoway* als organisator van de reis worden ingediend.

- 13.9. De Reiziger dient zich telkens als (een onderdeel van) de reis aanvangt tijdig op de plaats van vertrek te melden. Dit geldt in het bijzonder als de Reiziger naar de plaats van vertrek reist middels door de Reiziger zelf geregelde vluchten. De Reiziger is in deze gevallen zelf verantwoordelijk voor het aansluitrisico. *journoway* raadt in dit geval aan om rekening te houden met ruime aansluittijden en bij voorkeur gebruik te maken van een tarief waarbij op elk moment de vluchten gratis of tegen lage gewijzigd kunnen worden. De Reiziger dient ten minste drie uur voor vertrek op de luchthaven aanwezig te zijn om comfortabel de check-in en veiligheids- en/of gezondheidscontroles te kunnen passeren en te ondergaan.
- 13.10. De Reiziger is verplicht het ontstaan van schade zoveel mogelijk te voorkomen en eventueel ontstane schade tot een minimum te beperken. In het bijzonder moet de Reiziger *journoway* wijzen op het risico op schade.

Artikel 14. Aansprakelijkheid, beperking van aansprakelijkheid

- 14.1. De aansprakelijkheid van *journoway* is beperkt tot driemaal (3 x) de reissom, tenzij sprake is van opzet bij respectievelijk nalatig handelen door *journoway*, of ingeval de schade bestaat uit persoonlijk letsel van de Reiziger.
- 14.2. Als op een Reisdienst die deel uitmaakt van de Reisovereenkomst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan *journoway* zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een Reisdienstverlener als zodanig toekent of toestaat.
- 14.3. Bij cumulatie van schadevergoedingen of prijsverlagingen als bedoeld in dit artikel of voortvloeiend uit enig wettelijk recht die direct of indirect verband houdt met de Reisovereenkomst tussen *journoway* en de Reiziger, mag *journoway* de vergoedingen met elkaar verrekenen.
- 14.4. *journoway* is niet aansprakelijk indien en voor zover de Reiziger de schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van de ten behoeve van de Reiziger afgesloten verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering.
- 14.5. Reisdienstverleners, de lokale vertegenwoordiging van *journoway* of andere partijen die door *journoway* zijn ingeschakeld om een Reisdienst uit te voeren, zijn niet bevoegd om een claim van de Reiziger namens *journoway* te erkennen of de aansprakelijkheid van *journoway* op een andere manier te bevestigen.

Artikel 15. Vlieguren

- 15.1. Overeenkomstig EU-verordening nr. 2111/2005 is *journoway* verplicht om de Reiziger op het moment van boeking te informeren over de identiteit van de luchtvaartmaatschappij van alle luchtvervoersdiensten die deel uitmaken van de Reisovereenkomst. Indien de uitvoerende luchtvaartmaatschappij(en) op dat moment nog niet bekend zijn, moet door of namens *journoway* de identiteit van de luchtvaartmaatschappijen bekend worden gemaakt die het vervoer waarschijnlijk zullen uitvoeren en dient *journoway* er onmiddellijk voor te zorgen dat de Reiziger bekend wordt van de identiteit van de luchtvaartmaatschappijen zodra deze vaststaan. Dezelfde verplichting geldt als de uitvoerende luchtvaartmaatschappij verandert. De lijst van luchtvaartmaatschappijen die geen exploitatievergunning hebben in de EU wordt gepubliceerd door de EU en is vindbaar op de Website van de EU via https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_nl.
- 15.2. Alle vertrek- en aankomsttijden worden vermeld onder voorbehoud. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.
- 15.3. Indien in de reis vervoer is inbegrepen, dan gelden voor dit vervoer uitdrukkelijk de algemene vervoersvoorwaarden van de desbetreffende Reisdienstverlener(s). De vindplaats van deze vervoersvoorwaarden wordt door *journoway* of de Reisdienstverlener(s) – op verzoek van – en aan de Reiziger verstrekt.

- 15.4. Iedere Reiziger dient zich voor vertrek tijdig bij de vervoerder te melden, bijvoorbeeld door middel van check-in via een (mobiele) telefoon of internet. De Reiziger dient zich hierbij tevens zekerheid te verschaffen van de juiste informatie en tijden omtrent check-in, vertrek en aankomst en eventueel openthoud op de luchthaven.

Artikel 16. Reisdocumenten en gezondheidsinformatie.

- 16.1. *journoway* zal de Reiziger informeren over algemene informatie met betrekking tot de vereiste grensdocumenten van het land van bestemming gericht op Reizigers met de Nederlandse nationaliteit.
- 16.2. Voor de gekozen bestemming(en) kunnen adviezen dan wel voorschriften van toepassing zijn op het gebied van gezondheid. Wijzigingen met betrekking tot medische voorschriften komen zeer regelmatig voor. Voor gezondheidsinformatie verwijst *journoway* de Reiziger naar de huisarts, GGD of het Landelijk Coördinatie Centrum Reizigersadviesing (<https://www.lcr.nl/>).
- 16.3. De Reiziger is er zelf voor verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie omtrent grensdocumenten, visa en gezondheidsformaliteiten in te winnen en om tijdig voor aanvang van de reis na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 16.4. *journoway* is niet aansprakelijk voor het ontbreken van enig (geldig) grensdocument (incl. tijdige afgifte van bijv. visa) als gevolg waarvan de Reiziger niet of niet volledig kan deelnemen aan de reis, tenzij *journoway* aan de Reiziger heeft toegezegd voor het betreffende document te zorgen en het ontbreken daarvan aan *journoway* kan worden toegerekend.
- 16.5. De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de vereiste reisdocumenten, zoals een geldig paspoort of, indien toegestaan, geldige identiteitskaart en eventueel vereiste visa of vaccinatiebewijzen. Deze verantwoordelijkheid van de Reiziger omvat ook het ervoor zorgen dat het paspoort of de identiteitskaart voldoende geldig is. De Reiziger is bovendien verantwoordelijk voor het naleven van alle voorschriften die belangrijk zijn voor de uitvoering van de reis, waaronder ook de buitenlandse douane- en deviezenvoorschriften worden begrepen. Alle nadelen, in het bijzonder de betaling van annuleringskosten, die voortvloeien uit het niet naleven van deze voorschriften zijn voor rekening van de Reiziger, tenzij *journoway* is tekortgeschoten in de informatieplicht.

Artikel 17. Reisbescheiden

- 17.1. *journoway* vermeldt in het aanbod of de bevestiging op welk tijdstip en op welke wijze de reisbescheiden aan de Reiziger ter beschikking zal worden gesteld.
- 17.2. Als de Reiziger op het door *journoway* meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden heeft ontvangen, dan zal de Reiziger dit onverwijld aan *journoway* melden.

Artikel 18. Privacy

- 18.1. De Aanmelder staat er jegens *journoway* voor in dat van iedere Reiziger waarvan de Aanmelder persoonsgegevens aan *journoway* verstrekt:
- a) uitdrukkelijke toestemming is verkregen van deze Reizigers of diens ouders/verzorgers voor zover de Reiziger jonger is dan 16 jaar,
 - b) ten minste in kennis is gesteld van het volgende:
 - i. dat *journoway* deze persoonsgegevens kan verstrekken aan Reisdienstverleners als dit noodzakelijk is voor de totstandkoming en uitvoering van de Reisovereenkomst;
 - ii. dat Reizigers toegang kunnen hebben tot elkaars persoonsgegevens, zoals de naam, contactgegevens, een nummer van het betreffende legitimatiebewijs, geboortedatum en eventuele maaltijdopties van de betrokkene, veroorzaakt door de werkwijze en inrichting van systemen van Reisdienstverleners.
- 18.2. De Aanmelder zal van iedere Reiziger voorafgaand aan het verkrijgen van de hiervoor bedoelde toestemming alle wettelijke voorgeschreven informatie verstrekken, waaronder tenminste de volgende informatie:
- a) welke persoonsgegevens aan *journoway* worden verstrekt;
 - b) dat Reisdienstverleners of andere derden, waaronder luchtvaartmaatschappijen, waaraan *journoway* persoonsgegevens verstrekt, voor het verlenen van de Reisdiensten verplicht kunnen zijn bepaalde persoonsgegevens te verstrekken aan derde landen, of internationale organisaties of andere Reisdienstverleners die zich buiten de Europese Economische Ruimte (EER) kunnen

bevinden die geen vergelijkbare privacybescherming bieden als de landen binnen de EER ingevolge de AVG, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de US Bureau of Customs and Border Protection;

- c) alle overige informatie die nodig is om tegenover de Reiziger(s) een behoorlijke en zorgvuldige verwerking van hun persoonsgegevens door *jouraway* te kunnen garanderen.
- 18.3. Voor zover noodzakelijk in het kader van de uitvoering van de Reisovereenkomst, geeft *jouraway* persoonsgegevens van Reizigers door aan de bij de reis betrokken Reisdienstverlener. De Reiziger kan voor het sluiten van de Reisovereenkomst hiertegen bezwaar maken. *jouraway* is in dat geval niet aansprakelijk indien de betreffende Reisdienst niet of niet conform de Reisovereenkomst kan worden uitgevoerd, door het ontbreken van deze gegevens.
- 18.4. Reisdienstverleners die van *jouraway* persoonsgegevens ontvangen, verwerken deze persoonsgegevens uitsluitend op basis van hun eigen privacyverklaring en zijn ten aanzien van de verkregen persoonsgegevens zelfstandig verantwoordelijk voor de verwerking ervan. De meeste privacy verklaringen van luchtvaartmaatschappijen zijn beschikbaar via het IATA Travel Centre (<https://www.iatatravelcentre.com/privacy.htm>) en/of via de Website van de betreffende Reisdienstverlener.

Artikel 19. Insolventie garantie

jouraway heeft de wettelijk verplichte bescherming voor pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen in geval van insolventie van *jouraway* verzekerd bij het Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (“DRSF”). Binnen de grenzen van de polisvoorwaarden van deze verzekering vallen de door *jouraway* afgesloten Reisovereenkomsten onder de dekking van deze verzekeringsmaatschappij. De verzekeringsdekking houdt in dat de Reiziger ervan verzekerd is dat het aan *jouraway* vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als *jouraway* door insolventie de Reisovereenkomst met de Reiziger niet kan nakomen. In geval de Reisovereenkomst eveneens het vervoer omvat en de reis al is aangevangen, omvat de dekking tevens de repatriëring van de Reiziger. De Reiziger ontvangt – als begunstigde van deze verzekering – uiterlijk bij de boekingsbevestiging een certificaat dat dient als bewijs van verzekering.

Contactgegevens van de garantieverstrekker:

Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH

Sächsische Straße 1

10707 Berlijn

Duitsland

Telefoon +49 (30) 78954770

E-Mail kontakt@drsv.de

Website: <https://drsf.reise/>

Artikel 20. Overige bepalingen

- 20.1. Op alle aanbiedingen van *jouraway* en op Reisovereenkomsten tussen de Reiziger en *jouraway* is Nederlands recht van toepassing, tenzij op grond van dwingende wettelijke regels het recht van een ander land van toepassing is.
- 20.2. Uitsluitend de Nederlandse rechter is bevoegd van eventuele geschillen tussen partijen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende wettelijke regels een andere rechter bevoegd is.
- 20.3. In geval van strijdigheid tussen deze Algemene Reisvoorwaarden en eventuele specifieke voorwaarden die in het aanbod van *jouraway* en/of op de boekingsbevestiging worden vermeld, geldt voor de toepasselijkheid van de betreffende strijdige voorwaarde(n) de volgende rangorde:
- a) de specifieke voorwaarden die worden vermeld, zo nodig per reisonderdeel:
- i. op de boekingsbevestiging, of;
- ii. in het aanbod.
- b) de Algemene Reisvoorwaarden.
- 20.4. Indien deze Algemene Reisvoorwaarden of bepalingen daaruit geheel of gedeeltelijk ongeldig of nietig zouden zijn, blijven de partijen voor het overige gebonden en blijft de Reisovereenkomst onaangetast. In dat geval zal de ongeldige of nietige bepaling worden vervangen door één die wél geldig of bindend is en recht doet aan de inhoud en de strekking van de alsdan vervallen bepaling.

20.5. Overeenkomstig Verordening (EU) nr. 524/2013 informeert *jouraway* de Reiziger over het bestaan van een Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting ("ODR"). Het ODR platform dient als aanspreekpunt voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen die voortvloeien uit online aankopen van producten en diensten door consumenten. Het ODR platform is beschikbaar via het internet adres: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

jouraway neemt niet deel aan een ODR programma van de EU of een EU-lidstaat en biedt evenmin een mogelijkheid voor (alternatieve) arbitrage. Niettegenstaande artikel 13 bestaat er geen formele interne klachtenprocedure.

jouraway GmbH

Am alten Handelshafen 1
26789 Leer
Duitsland

Telefoon +49 (491) 79893171

E-mail team@jouraway.com

Website www.jouraway.com/nl/

jouraway is ingeschreven in het handelsregister van het Amtsgerichts Aurich onder nummer HRB 203540.

BTW-nummer DE304762595.

© Deze Algemene Reisvoorwaarden zijn auteursrechtelijk beschermd.