

Algemene voorwaarden van TravelClown

Eigenlijk zijn we niet zo fan van kleine letters, maar helaas moeten we ze wel hebben. Op deze pagina kun je onze algemene voorwaarden tot in de details lezen. Om het wat makkelijker te maken hebben we hieronder in bullet points de belangrijkste zaken kort maar duidelijk onder elkaar gezet. Lees voor de zekerheid wel de gehele algemene voorwaarden door of stel je vraag aan ons team.

- Niet alle reizen en producten die je op TravelClown ziet worden door ons aangeboden. We werken met partner en sturen je in dat geval direct door naar de website van onze partners. Maak je daar de boeking dan gelden ook de voorwaarden van die partners.
- Boek je wel via TravelClown (en betaal je ook bij TravelClown), dan gelden de voorwaarden die wij zelf hebben opgesteld.
- We verkopen geen pakketreizen op TravelClown maar alleen losse hotelkamer, boekingen of dagjes weg/uitjes. Dat noemen we 'deals'.
- Je kunt na boeking geen gebruik maken van de 14 dagen bedenktijd omdat deze niet van toepassing is op reizen.
- Wij zorgen ervoor dat we je altijd goed en volledig op de hoogte stellen over je boeking.
- We verwachten dat jij ons voorziet van correct informatie zoals je naam, geboortedatum, een werkend telefoonnummer en een e-mailadres.
- Soms kan het gebeuren dat we je reis moeten wijzigen. In dat geval bieden we een redelijk alternatief of krijg je van ons je geld terug. Kleine wijzigingen die geen impact hebben op je trip vallen niet onder de regeling van gratis annuleren.
- Annuleren na boeking kan maar hiervoor brengen we wel kosten in rekening. Per deal gelden andere annuleringsvoorwaarden, check deze dus goed.
- Je kunt de naam van de boeker wijzigen indien dit is toegestaan. Het is per deal verschillend of dit mogelijk is. Voor deze handeling betaal je een toeslag van €79 per wijziging.

Voorwaarden voor het adverteren bij TravelClown

De uitgebreide algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn geldig voor boekingen gemaakt vanaf 1 oktober 2019.

Veel van de deals die op onze site te zien zijn worden aangeboden door externe partijen. TravelClown treedt bij deze "deals" slechts op als inspirator. De boeking, betaling, uitvoering en alle andere acties betreffende de geboekte reis worden gemaakt op het externe adres en pagina van onze partners. TravelClown is in geen enkel geval verantwoordelijk voor boekingen gedaan buiten het domein van TravelClown (www.travelclown.nl en alle subdomeinen en pagina's). Voor boekingen bij derden gelden andere voorwaarden. Lees deze voorwaarden aandachtig en nauwkeurig.

In geval van boeking en betaling bij TravelClown gelden de door TravelClown gestelde algemene voorwaarden die op deze pagina te vinden zijn. Daarnaast kunnen per boeking aanvullende voorwaarden gelden. Deze zijn aanvullend dan wel versterkend bovenop de voorwaarden zoals gesteld op deze pagina.

In het geval van de verkoop van door een externe touroperator georganiseerde pakketten, of de verkoop van individuele reisdiensten, worden deze diensten verkocht door TravelClown als een agent van de betreffende aanbieder van de reisdienst. In deze gevallen zal de externe touroperator of het hotel verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van uw pakket of verblijf.

Algemene voorwaarden van toepassing op door TravelClown aangeboden reizen en producten (deals)

0.1 - Definities:

Reisorganisator: TravelClown, die in de uitoefening van haar bedrijf aan het publiek of aan een groep personen van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt.

Diensverlener: de vervoerder, accommodatieverschaffer of andere dienstverlener op het gebied van reizen, die namens TravelClown een onderdeel van de reisovereenkomst uitvoert.

Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij de reisorganisator (TravelClown) zich jegens haar wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat.

- Vervoer;
- Verblijf;
- een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

Werkdagen: zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.30 tot 17.00 uur. Uitgezonderd zijn weekenden en in Nederland erkende feestdagen.

Reissom: Onder reissom wordt verstaan de door of namens de organisator gepubliceerde prijs, exclusief boekingskosten en eventuele verzekeringspremies.

Reiziger: de wederpartij van TravelClown, de "hoofdboekter" of degene namens wie de reis is geboekt en die hiermee akkoord is gegaan.

Pakketreis: een pakketreis is samengesteld door een reisorganisator, duurt minimaal 24 uur of bevat minimaal 1 overnachting. Hij bestaat uit minimaal 2 reisdiensten. Reisdiensten zijn:

- Vervoer, zoals een vlucht of treinreis, een huurvoertuig, zoals een auto of motor,
- Verblijf, zoals een hotelkamer of appartement

Deal: Indien er geen sprake is van een combinatie van verschillende reizen, wordt niet gesproken over een pakketreis, maar in deze voorwaarden "deal" gesproken.

1 - Uitsluiting herroepingsrecht

1.1 Je hebt niet het wettelijke recht om de reisovereenkomst te herroepen.

1.2 Het herroepingsrecht waarbij je binnen 24 uur na boeking zonder opgave van reden de reisovereenkomst kosteloos kunt herroepen is uitgesloten middels de term 'definitieve boeking'.

1.3 Het uitgesloten herroepingsrecht is ook van toepassing op geboekte 'deals'

2 - Geboden reisinformatie

2.1 Voorafgaand aan de reisovereenkomst voorziet TravelClown je van de wettelijk voorgeschreven essentiële informatie over de reisdiensten.

2.2 TravelClown draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in advertenties, foto's, websites en andere informatiedragers als die door derden zijn opgesteld en/of uitgegeven.

2.3 TravelClown biedt haar aanbod online aan, de hierin vermelde gegevens maken deel uit van de overeenkomst, tenzij anders in het aanbod is vermeld.

2.4 Je bent er zelf verantwoordelijk voor dat je bij het op reis gaan in het bezit bent van de juiste reisdocumenten (paspoort, visaverplichtingen, inentingsbewijzen).

2.5 Indien er sprake is van een vlucht als onderdeel van de door jou geboekte reis dan zullen we de definitieve informatie over de maatschappij en de exacte reistijden zo snel mogelijk met je delen.

De definitieve aankomst- en vertrektijden van de vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisdocumenten, maar zijn onderhevig aan wijzigingen die door de luchtvaartmaatschappij worden gesteld.

3 - Informatie te verstrekken door jou

3.1 Je verstrekt tijdig en voor het sluiten van de reisovereenkomst alle gegevens over jezelf en de door jou aangemelde medereizigers die van belang zijn voor het sluiten of de uitvoering van de reisovereenkomst.

3.1.1 Onder deze gegevens vallen onder andere, maar niet uitsluitend:

- Officiële namen zoals in paspoorten.
- Geboortedata.
- Correcte contactgegevens waaronder telefoonnummer en e-mailadres.

3.2 Bijzonderheden over je eigen lichamelijke en geestelijke toestand en de lichamelijke en geestelijke toestand van de door jou aangemelde medereizigers die van belang kunnen zijn voor een goede uitvoering van de reis meld uiterlijk direct na het sluiten van de reisovereenkomst aan TravelClown.

3.3 Als je in je informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat TravelClown of iemand namens TravelClown jou en je eventuele medereizigers van deelname of verdere deelname aan de reis uitsluit.

3.4 Je kunt zowel om medische als om andere redenen TravelClown verzoeken om de reisovereenkomst te wijzigen. Wanneer hieraan kosten verbonden zijn maakt TravelClown deze bij jou bekend. TravelClown is niet verplicht om aan dergelijke verzoeken gehoor te geven. Wanneer TravelClown dit wel doet, ben je verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

4 - Bevestiging

4.1 Als je het aanbod van TravelClown aanvaard, inclusief de van toepassing zijnde voorwaarden en ontvangst van de wettelijk voorgeschreven informatie, komt de overeenkomst tot stand. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvang je een bevestiging.

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

4.3 In het geval je recht hebt op een terugbetaling doet TravelClown dat binnen 30 dagen nadat recht op terugbetaling is ontstaan.

5 - Wijzigingen door TravelClown

5.1 TravelClown heeft het recht de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om geringe wijzigingen en alleen wanneer we jou op een duidelijke en begrijpelijke manier hiervan tijdig op de hoogte stellen. Deze wijziging kun je niet afwijzen.

5.2 Wanneer TravelClown zich genoodzaakt ziet om voor aanvang de reis op een ingrijpend punt te wijzigen zullen we jou op een duidelijke en begrijpelijke manier hiervan tijdig op de hoogte stellen. In dit geval vragen we je of je de voorgestelde wijzigingen wilt aanvaarden of de gehele reisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderd dan doet TravelClown een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten als bedoeld in artikel 2.1.

5.3 Reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging, zoals in lid 5.2 bedoeld, deel je TravelClown niet later dan 48 uur mee wat je besluit. Voor reizen die binnen 14 dagen na kennisgeving vertrekken geldt dat je TravelClown binnen 24 uur laat weten wat je besluit. Wanneer je niet binnen de gestelde termijn jouw besluit mededeelt, geldt dat je de wijzigingen accepteert.

5.4 TravelClown heeft niet het recht om de prijs van de reis te verhogen nadat de reisovereenkomst tot stand is gekomen.

5.4.1 Deze bepaling geldt uitdrukkelijk niet wanneer TravelClown zich beroept op foutieve prijzen waarvan je op de hoogte had kunnen zijn dat deze niet klopten. TravelClown houdt zich het recht voor om boekingen binnen 48 uur na het maken zonder opgave van reden te annuleren.

5.5 Wanneer je een ingrijpende wijziging niet aanvaard en TravelClown je geen alternatieve reis kan aanbieden of wanneer je het alternatief niet aanvaard, betaald TravelClown alle door jou betaalde bedragen binnen 14 dagen na beëindiging van de reisovereenkomst terug.

6 - Hulp en bijstand

6.1 Wanneer je in moeilijkheden verkeert biedt TravelClown jou hulp en bijstand. Dat geldt ook voor onvermijdbare/buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt volgens verwachting die je redelijkerwijs op grond van de reisovereenkomst mag hebben. De bijstand bestaat uit het vinden van alternatieven, informatie over plaatselijke autoriteiten, medische diensten, consulaire bijstand en gebruik van communicatie. De kosten voor deze hulp en bijstand worden gedragen door de partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand.

6.2 Zijn de moeilijkheden het gevolg van opzet of nalatigheid van jouw kant dan komen de kosten die TravelClown maakt voor jouw rekening. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk gemaakte kosten door TravelClown of eventueel de door TravelClown ingeschakelde derden partijen gemaakte kosten.

6.3 Verloopt de reis niet volgens de verwachtingen die je op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mag hebben, door omstandigheden die TravelClown noch jou zijn toe te rekenen, dan draagt ieder zijn eigen schade. Voor TravelClown bestaan deze kosten bijvoorbeeld uit extra inzet van mensen, voor jou bijvoorbeeld uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

6.4 Wanneer je door overmacht niet terug kan vliegen en vervoer onderdeel uitmaakt van de reisovereenkomst, heb je recht op maximaal 3 gratis overnachtingen wanneer mogelijk in een gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking geldt niet voor zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarige, mindervalide en hun begeleiders of personen die specifieke medische bijstand nodig hebben mits zij TravelClown minimaal 48 uur voor aanvang van de reis hebben geïnformeerd over deze bijzondere omstandigheden.

7 - Uitvoering van de reisovereenkomst

7.1 TravelClown zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben op grond van de reisovereenkomst. Als een bepaald onderdeel niet volgens de reisovereenkomst kan worden uitgevoerd en je TravelClown daarvan zonder uitstel op de hoogte hebt gesteld, zorgt TravelClown dat de reisovereenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Tenzij dit hoge kosten met zich meebrengt die je niet in redelijkheid van TravelClown mag verlangen of het onmogelijk is.

7.2 Als een aanzienlijk deel van de reisovereenkomst niet kan worden nagekomen zorgt TravelClown voor geschikte gelijkwaardige alternatieven van minimaal gelijke kwaliteit, zonder dat TravelClown hiervoor kosten in rekening brengt. Als de reisovereenkomst niet kan worden uitgevoerd zoals je redelijkerwijs volgens de reisovereenkomst mag verwachten en de geboden alternatieven van aantoonbare mindere kwaliteit zijn, biedt TravelClown een passende prijsverlaging aan.

7.3 Je hebt het recht om voorgesteld alternatieven door TravelClown af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de reisovereenkomst is overeengekomen. Als het aangeboden alternatief van aantoonbare mindere kwaliteit is, kun je het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.

7.4 Wanneer TravelClown een alternatief aanbiedt al dan niet in combinatie met een passende prijsverlaging wordt bij de beoordeling ervan rekening gehouden met de volgende objectieve maatstaven ten opzichte van de oorspronkelijke reisovereenkomst:

- de locatie van de accommodatie op de plaats van bestemming
- de faciliteiten van de accommodatie
- de sterren classificatie / aard van de accommodatie
- de samenstelling van het reisgezelschap
- de aan TravelClown bekende en bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door

TravelClown geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.

7.5 Een tekortkoming mag je zelf verhelpen en je hebt recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven wanneer:

1. Je TravelClown er tijdig op hebt gewezen dat de reis niet overeenkomstig de reisovereenkomst en de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en TravelClown deze tekortkoming niet binnen de door jou gestelde redelijke termijn heeft verholpen, of wanneer TravelClown heeft bevestigd de tekortkoming niet te kunnen verhelpen.
2. De tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.

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

7.7 De aansprakelijkheid van TravelClown voor schade die je lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij er sprake is van nalatig handelen van TravelClown.

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

7.9 Als er op één van de in de reisovereenkomst dienst een verdrag of verordening van de EU van toepassing is beroept TravelClown zich op een uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid die dat verdrag of verordening aan TravelClown als zodanig toekent of toestaat. Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging zoals in dit artikel bedoelt, mag TravelClown de vergoedingen met elkaar verrekenen.

Rechten van de reiziger

8.1 - Naamswijzigingen

8.1.1 Je kunt TravelClown verzoeken om jezelf door een ander te laten vervangen mits:

- De ander voldoet aan alle voor de reisovereenkomst geldende voorwaarden

- het verzoek uiterlijk 7 kalenderdagen voor aanvang van de reis is meegedeeld en door TravelClown bevestigd is, dan wel zo tijdig dat TravelClown de benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren.
- de voorwaarden van de bij uitvoering betrokken dienstverleners zich niet verzetten tegen de indeplaatsstelling.
- De kosten per administratieve handeling voor het doen van een naamswijziging bedragen €79

8.1.2 Jij, degene die jou vervangt en de aanmelder zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover TravelClown voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de indeplaatsstelling.

8.1.3 Op jouw verzoek maakt TravelClown de kosten inzichtelijk en voorzien we jou van de stukken waaruit deze kosten blijken wanneer je daarom vraagt.

8.2 - De reisbescheiden

8.2.1 Direct na je boeking ontvang je van TravelClown een bevestiging van de reisovereenkomst. In deze bevestiging staat ook het tijdstip en op welke manier waarop je de reisbescheiden ontvangt.

8.2.2 Wanneer je op het door TravelClown meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden ontvangen hebt, meld je dit zonder uitstel aan TravelClown.

8.3 - Garantie bij financieel onvermogen

8.3.1 Wanneer TravelClown wegens financieel onvermogen niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, zal zorggedragen worden voor de uitvoering van de reis door een ander, of voor terugbetaling van de reissom, of wanneer de reis reeds gedeeltelijk is genoten, een evenredig deel daarvan.

8.3.2 Wanneer de pakketreis personenvervoer bevat voorziet deze garantie ook voor jouw repatriëring. De garantie dekt in ieder geval de redelijkerwijs voorzienbare kosten, waaronder financiering van verblijf in afwachting van eventuele repatriëring en de reeds geheel of gedeeltelijk betaalde reissom, overeenkomstig met de garanti voorwaarden van het desbetreffende garantiefonds.

8.3.3. TravelClown maakt voor het sluiten van de reisovereenkomst bekend op welke manier en op welke voorwaarden er zorg is gedragen voor deze garantie.

9 - Annuleren van de reis

9.1 Je kunt de reisovereenkomst voor vertrek van de reis opzeggen, wanneer je dit besluit, ben je verplicht om de schade te vergoeden die TravelClown als gevolg van deze opzegging lijdt. Deze schade bedraagt maximaal eenmaal de reissom. Daarnaast kan TravelClown eventueel verschuldigde boekingskosten –annuleringskosten in rekening brengen.

9.2 Als je de reisovereenkomst opzegt moet je deze annuleringskosten voldoen. Als er geen vaste annuleringskosten zijn afgesproken verstrekt TravelClown op verzoek van de reiziger een verantwoording van de in rekening gebrachte annuleringskosten.

9.3 Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.

9.4 Wanneer je de annulering verzendt op niet-werkdagen worden deze de eerstvolgende werkdag door TravelClown geacht te zijn ontvangen. Annuleringen buiten kantooruren van TravelClown maar op een werkdag voor openingstijd worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen. Annuleringen buiten kantooruren van TravelClown maar op een werkdag na openingstijd worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen.

9.5 Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis (bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn), en de reis is nog niet aangevangen, dan kun je de reisovereenkomst kosteloos opzeggen en betaald TravelClown alle door jou vooruitbetaalde gelden terug. In dit geval heb je geen recht op een schadevergoeding.

10 - Betalen van de reis

10.1 Bij het sluiten van de reisovereenkomst dient de volledige reissom direct te worden voldaan. Tenzij schriftelijk vóór het sluiten van de reisovereenkomst anders met TravelClown is overeengekomen. Heb je niet op het door TravelClown aangegeven tijdstip aan jouw financiële verplichting voldaan, ben je rechtswege in verzuim.

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

10.3 Wanneer je niet tijdig betaalt ben je over het verschuldigde bedrag van de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet je na aanmaning de buitenrechtelijke incassokosten van artikel 10.4. voldoen.

10.4 De buitengerechtelijke kosten bedragen 20% over een reissom tot € 1000; 15% over de daaropvolgende € 10 000; 10% over de volgende € 5000 en 5% over het meerdere, met een minimum van 100 Euro.

11 - Verplichtingen reiziger

11.1 - Aanvullende informatie reiziger

11.1.1 De reiziger is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van deze informatie aan TravelClown. Indien de reiziger in deze informatieplicht tekortschiet, is artikel 3.3 van toepassing.

11.1.2 De reiziger verstrekt na het sluiten van de reisovereenkomst direct of in ieder geval op het eerste verzoek van TravelClown, de additionele gegevens die benodigd zijn voor een correcte uitvoering van de reisovereenkomst.

11.2 - Contact met de reiziger

11.2.1 De hoofdboeker is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen voor zichzelf en zijn medereizigers in de reisovereenkomst.

11.2.2 Alle correspondentie en het betalingsverkeer tussen de reiziger(s) enerzijds en TravelClown anderzijds verloopt uitsluitend via de hoofdboeker.

11.3 - Verdere verplichtingen

11.3.1 Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens de reisorganisator gegeven aanwijzingen. Je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen die niet vallen binnen de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

11.3.2 Als je zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren waardoor een goede uitvoering van de reisovereenkomst wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan TravelClown jou van de reis of voortzetting van de reis uitsluiten, als je van TravelClown niet in alle redelijkheid kan vergen dat TravelClown de overeenkomst verder nakomt. Hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.

11.3.3 Je bent verplicht eventuele schade aan jouw kant te vermijden of zoveel mogelijk te beperken.

11.3.4 Uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis moet je je van het exacte tijdstip van vertrek vergewissen.

12 - Klachten

12.1 - gedurende de reis

12.1.1 Onverminderd artikel 7 meld je zonder uitstel eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat er naar een oplossing kan worden gezocht. Melding van je klacht maak je in deze volgorde:

1. Bij de betrokken dienstverlener
2. Bij TravelClown

12.1.2 Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis maak je hier zonder toerekenbare vertraging melding van bij TravelClown.

12.1.3 Als de tekortkoming ter plaatse niet direct wordt opgelost zorgt TravelClown voor de mogelijkheid om deze te registreren in de vorm van een klacht.

12.1.4 TravelClown zorgt wanneer dit niet duidelijk is voor de informatie over de ter plaatse te volgen procedure, contactgegevens en bereikbaarheid van de betrokkenen.

12.1.5 Als je niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de klacht niet op de door TravelClown aangegeven manier registreert en TravelClown of de dienstverlener daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan jouw eventuele recht op een schadevergoeding geheel of gedeeltelijk komen te vervallen.

12.2 - Na afloop van de reis

12.2.1. Wanneer je klacht gedurende de reis niet naar tevredenheid is opgelost moet je deze zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 2 maanden na afloop van de reis of na de oorspronkelijke vertrekdatum wanneer de reis geen doorgang heeft gevonden melden bij TravelClown op de voorgeschreven wijze door TravelClown.

12.2.2. Als de klacht de totstandkoming van de reisovereenkomst betreft, moet je deze zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden nadat je kennis hebt genomen van de feiten waarop je klacht betrekking heeft bij TravelClown worden ingediend.

12.2.3. Als de klacht niet tijdig wordt ingediend kan TravelClown besluiten de klacht niet meer in behandeling te nemen. Tenzij jou redelijkerwijs geen verwijt treft.

12.2.4. TravelClown geeft je uiterlijk 1 maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

13 - Gebruik van middelen

13.1 TravelClown blijft eigenaar van de beschikbare middelen, platformen en andere publiek toegankelijke ruimtes waarin overduidelijk het karakter huist waarbij dit als advertentieplatform wordt ingezet door TravelClown. Dit omvat, maar beperkt zich niet tot de Facebook pagina's en Groepen, Instagram profiel, Snapchat profiel en TikTok kanaal dat door TravelClown wordt beheerd.

13.2 Indien partijen kiezen om reactiemogelijkheden, commentboxes en andere beschikbare middelen te gebruiken voor promotie van eigen organisatie, producten, personen of op andere manier commercieel inzetten, wordt direct een overeenkomst met TravelClown aangegaan voor de geleverde exposure.

13.2.1 Voor elke plaatsing rekent TravelClown een vast tarief van €150 plus de eventueel verschuldigde belastingen. TravelClown zal de factuur direct na plaatsing opmaken en versturen.

14 - Geschillen

14.1 Als jouw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost kun je desgewenst uiterlijk binnen 24 maanden na de datum van indiening van de klacht bij TravelClown je klacht voorleggen aan de geschillencommissie Reizen (www.sgc.nl). De commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Dit is een bindende adviesprocedure.

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

14.3 Het Nederlandse recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze voorwaarden zijn gesloten. Uitsluitend is de rechtbank Amsterdam bevoegd van deze geschillen kennis te nemen. Tenzij op grond van dwingende regels een ander recht van toepassing is of een andere rechter bevoegd is.