

Termini e condizioni

Articolo 1: Disposizioni preliminari

1) I seguenti termini sono definiti come segue in questi termini e condizioni:

A. **Agente di viaggio:** Blindfold Travel, iscritto alla camera di commercio come Surprise Travel con numero di registrazione: 68968426

B. **Viaggiatore:** un cliente (una persona fisica che è la parte prenotante) o una parte diversa dal cliente che entra nel contratto e lo accetta sotto il nome del cliente.

C. **Contratto di viaggio:** il contratto tra il viaggiatore e l'agente di viaggio, in base al quale l'agente di viaggio si impegna a fornire il servizio di viaggio offerto.

D. **Somma del viaggio:** l'importo addebitato al cliente dall'agente di viaggio per fornire il servizio di viaggio.

E. In questi termini e condizioni il viaggiatore indicato con il pronome "lui" è inteso anche come "lei".

2) Questi termini e condizioni sono applicabili a tutti i contratti di viaggio, in linea con la legge, che il viaggiatore fa con l'agente di viaggio. Possono esserci delle eccezioni, se preventivamente concordate tra viaggiatore e agente di viaggio.

3) Questi termini e condizioni, quando espressamente menzionati nell'offerta, possono essere applicabili ad altri servizi di viaggio come alloggio, noleggio auto, trasporti pubblici e attività sul posto.

Articolo 2: Stipulazione del contratto di viaggio e del contenuto

1) Il contratto di viaggio si forma accettando l'offerta dell'agente di viaggio e i relativi termini e condizioni da parte del viaggiatore. Dopo la formazione del contratto di viaggio, il viaggiatore riceverà una conferma o fattura il prima possibile.

2) Il viaggiatore ha il diritto di revocare il contratto di viaggio entro 24 ore dalla conclusione del contratto senza costi e senza indicarne i motivi, a meno che questo diritto non sia escluso dalla dicitura "prenotazione definitiva" nell'offerta. Il viaggiatore non ha il diritto di revoca se la prenotazione viene effettuata entro 8 settimane prima della partenza.

3) Il cliente che si impegna nella stipula del contratto di viaggio in nome di altri viaggiatori è responsabile di tutti gli obblighi che derivano dal contratto di viaggio.

4) La pubblicazione in cui viene stipulato il contratto di viaggio fa parte del contratto. Errori in buona fede, sviste o piccoli cambiamenti non vincolano l'agente di viaggio.

5) Le modifiche dei termini e delle condizioni sono valide solo se sono state esplicitamente accettate e scritte dall'agente di viaggio e sono valide solo per il relativo contratto di viaggio.

6) Eventuali modifiche al contratto di viaggio sono valide solo se sono state scritte e approvate sia dall'agente di viaggio che dal viaggiatore. Il viaggiatore può rifiutare una modifica del contratto di viaggio solo quando si traduce in uno svantaggio più che secondario per lui.

7) In caso di modifica del contenuto del contratto di viaggio, l'agente di viaggio, se possibile, offrirà al viaggiatore un'offerta alternativa nel più breve tempo possibile.

8) L'agente di viaggio può anche modificare l'accordo di viaggio in un momento significativo del processo a causa di circostanze serie. L'agente di viaggio dovrà comunicarlo al viaggiatore il prima possibile. Il viaggiatore ha il diritto di rifiutare questo cambiamento.

9)

a) Se la causa del cambiamento può essere attribuita all'agente di viaggio, la perdita derivante da tale modifica sarà a carico dell'agente di viaggio.

b) Se la causa del cambiamento può essere attribuita al viaggiatore, la perdita derivante da questo cambiamento sarà a carico del viaggiatore.

c) Se la causa del cambiamento non può essere attribuita né all'agente di viaggio né al viaggiatore, entrambe le parti si faranno carico della perdita.

10) Il contratto di viaggio e i termini e le condizioni rappresentano la piena divulgazione dei diritti e dei doveri dell'agente di viaggio e del viaggiatore.

11) Se uno qualsiasi di questi termini e condizioni per qualsiasi motivo non è valido, le restanti condizioni restano valide. La condizione non valida sarà sostituita dalla condizione che in termini di contenuto si avvicina di più alla condizione non valida.

12) Questi termini e condizioni si applicano a tutte le persone giuridiche che l'agente di viaggio, nel senso più ampio del termine, utilizza o ha utilizzato per stipulare il contratto di viaggio, eseguire il contratto di viaggio o per valorizzare l'impresa.

13) Quando ci sono differenze tra i termini e le condizioni e il contenuto del contratto di viaggio, il contratto di viaggio ha maggiore grado di importanza.

14) Se alcune preferenze del viaggiatore vengono confermate, l'agente di viaggio proverà a tener conto di queste preferenze, tuttavia una preferenza non potrà mai essere garantita e non vincolerà l'agente di viaggio.

Articolo 3: informazioni e doveri dell'agente di viaggio

1) Prima della creazione del contratto di viaggio, l'agente di viaggio comunica quando la somma del viaggio deve essere pagata.

2) Come condizione per la creazione del contratto di viaggio, l'agente di viaggio può obbligare i viaggiatori a organizzare la propria assicurazione di viaggio e può chiedere una prova di avvenuta stipula di ciò.

3) L'agente di viaggio non si assume alcuna responsabilità per le informazioni generali in immagini, volantini, pubblicità, siti Web e altri portatori di informazioni se sono realizzati o pubblicati da terzi.

4) Se il viaggio proposto è incluso in una pubblicazione (internet) dell'agente di viaggio, le informazioni al suo interno fanno parte del contratto di viaggio se non diversamente specificato.

5) L'agente di viaggio presenterà tutte le informazioni richieste dalla legge al viaggiatore al momento della creazione del contratto di viaggio. Il viaggiatore stesso è responsabile di procurarsi ulteriori informazioni dalle autorità coinvolte in merito ai passaporti, agli obblighi di visto in modo tempestivo prima della partenza, di modo da assicurare che le informazioni fornite in precedenza non siano state modificate.

6) Riguardo al trasporto aereo, l'identità della compagnia aerea diventerà disponibile quando il viaggiatore sceglierà di scoprire la destinazione aprendo la busta "top secret" fornita da Blindfold Travel.

7) L'agente di viaggio è obbligato a informare il viaggiatore su un cambiamento dell'orario di partenza.

Articolo 4: Informazioni e doveri del viaggiatore

1) Prima della creazione del contratto di viaggio, il viaggiatore fornirà tutte le informazioni necessarie su sé stesso e su tutti i viaggiatori coinvolti: esse sono necessarie per creare e / o eseguire il contratto di viaggio. Appartengono a questa categoria di informazioni i numeri di telefono e indirizzi e-mail di tutti i viaggiatori coinvolti. Quando il viaggiatore fornisce informazioni errate e questo comporta costi aggiuntivi, l'agente di viaggio può addebitare tali costi al viaggiatore.

2) Il viaggiatore informerà l'agente di viaggio su ogni particolarità riguardante le condizioni mentali e fisiche di sé stesso e di tutti i viaggiatori coinvolti che potrebbero influenzare la corretta esecuzione del contratto di viaggio.

3) Nel caso in cui il viaggiatore provvede a dare informazioni sbagliate tra le informazioni che è obbligato a fornire, l'agente di viaggio può scegliere di escludere i viaggiatori dalla partecipazione al viaggio. I costi generati sono a carico del viaggiatore.

4) Il viaggiatore è responsabile della documentazione di viaggio valida richiesta dall'agente di viaggio. Ad esempio, un passaporto o una carta d'identità. Nel caso in cui un viaggiatore (parzialmente) non possa partecipare a causa di un documento mancante, tutti i costi generati saranno a carico del viaggiatore.

5) Il viaggiatore può chiedere modifiche al contratto di viaggio per motivi medici o di altro tipo. L'agente di viaggio non è obbligato a effettuare tali modifiche. Tuttavia, se l'agente di viaggio accetta le modifiche, tutti i costi generati sono a carico del viaggiatore.

Articolo 5: Recesso dell'agente di viaggio

1) L'agente di viaggio può cancellare un viaggio qualora non venga raggiunto il numero minimo di viaggiatori.

2) L'offerta dell'agente di viaggio è volontaria e può essere revocata anche dopo l'accettazione del contratto di viaggio da parte del viaggiatore. L'agente di viaggio è autorizzato al recesso del contratto di viaggio a causa di errori nella somma da pagare del viaggio o di altri errori. Questo recesso deve essere fatto al più presto ed entro 24 ore indicando la propria motivazione (o anche più di una). Dal momento del recesso, il viaggiatore ha il diritto alla restituzione immediata della somma del viaggio qualora fosse già stata pagata.

Articolo 6: La somma del viaggio

1) La somma del viaggio indicata nel contratto di viaggio è fissa ed è valida solo per i servizi menzionati nel contratto. Qualsiasi altro costo locale è a carico del viaggiatore.

2) L'agente di viaggio può alzare o abbassare la somma del viaggio fino a 20 giorni prima della partenza se riguarda:

1. Una variazione dei costi di trasporto (compresi i costi del carburante) e / o

2. Tasse e altri oneri e / o

3. Costi di ingresso, noleggio di materiali e attività che sono incluse nella somma di viaggio e non possono essere attribuibili all'agente di viaggio.

3) Il viaggiatore può rifiutare l'aumento di cui al paragrafo 2.

4) In caso di rifiuto sulla base dell'articolo 2 paragrafo 8 e / o dell'articolo 6 paragrafo 2, l'agente di viaggio è autorizzato al recesso del contratto di viaggio. Qualora il viaggiatore rifiutasse il cambiamento perché il suo contenuto è uno svantaggio più che secondario per il viaggiatore, può annullare il contratto di viaggio. In questi casi, il viaggiatore ha il diritto al rimborso della somma del viaggio o di una parte proporzionale di esso, a seconda del contesto se si ha usufruito di una parte del viaggio.

Articolo 7: Diritti del viaggiatore

1) Sostituzione:

1) Il viaggiatore può richiedere che l'agente di viaggio lo sostituisca con un'altra persona. Questo è soggetto ai seguenti termini e condizioni:

1. L'altra persona rispetta tutti i termini e le condizioni a cui è soggetto il contratto di viaggio

2. Il viaggiatore lo richiederà quanto prima, ma entro e non oltre 7 giorni prima della partenza, in modo che l'agente di viaggio possa eseguire tutte le azioni e le formalità necessarie.

3. I termini e le condizioni dei fornitori di servizi nell'adempimento non precludono tale sostituzione.

2) Nel caso in cui la richiesta non possa essere concessa, l'agente di viaggio avviserà il viaggiatore indicandone i motivi.

3) La parte prenotante, il viaggiatore e l'altra persona che sostituisce il viaggiatore sono corresponsabili del pagamento della somma di viaggio, della commissione di modifica e dei costi aggiuntivi per la sostituzione.

2) Documenti di viaggio

- 1) L'agente di viaggio indica in che modo e quando il viaggiatore riceverà i documenti di viaggio alla conferma del contratto di viaggio.
- 2) Se il viaggiatore non ha ricevuto i documenti di viaggio nei tempi indicati dall'agenzia di viaggio nella conferma del contratto e al più tardi di 2 giorni prima della partenza, il viaggiatore ne informerà l'agente di viaggio.

Articolo 8: Aiuto e assistenza

- 1) A seconda della situazione, l'agente di viaggio è obbligato a fornire aiuto e assistenza al viaggiatore se il viaggio non va come avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi dal contratto di viaggio. I costi derivanti sono a carico dell'agente di viaggio se la limitazione dell'esecuzione del contratto di viaggio può essere attribuita all'agente di viaggio.
- 2) Se la causa della limitazione può essere attribuita al viaggiatore, l'agente di viaggio è obbligato a fornire aiuto e assistenza solo nella maniera che ci si potrebbe ragionevolmente aspettare. I costi derivanti sono a carico del viaggiatore.
- 3) Se la causa della limitazione non può essere imputata né al viaggiatore né all'agente di viaggio, entrambe le parti adempiranno al pagamento delle spese.
- 4) A titolo di esempio, i costi derivanti possono consistere in input di manodopera extra e per il viaggiatore possono consistere in costi di alloggio e di rimpatrio.

Articolo 9: Responsabilità dell'agente di viaggio

- 1) La responsabilità per la perdita subita dal viaggiatore è limitata a tre volte la somma del viaggio, a meno che l'agente di viaggio non stia erogando il servizio e / o in caso di intenzionalità o deliberata incoscienza da parte dell'agente di viaggio. L'agente di viaggio non può escludere o limitare la propria responsabilità per perdite derivanti dal decesso o lesioni al viaggiatore.
- 2) Quando l'agente di viaggio è responsabile di una perdita di soddisfazione del viaggio causata dal fallimento nell'esecuzione di un obbligo, l'agente di viaggio è tenuto a rimborsare questa perdita di soddisfazione. Il massimo di questo rimborso è una volta la somma del viaggio.
- 3) Nella situazione in cui un servizio nell'ambito del contratto di viaggio è soggetto a una convenzione o a un regolamento UE, l'agente di viaggio può invocare un'esclusione o una limitazione di responsabilità concessa ai sensi della suddetta convenzione o del regolamento UE.
- 4) L'agente di viaggio non è responsabile se il viaggiatore può recuperare e / o potrebbe aver recuperato la sua perdita grazie ad una polizza assicurativa come una polizza di assicurazione di viaggio o una polizza di assicurazione di annullamento. L'agente di viaggio non è inoltre responsabile se la perdita è causata dal rischio consueto dell'attività.

Articolo 10: Responsabilità del viaggiatore

- 1) Quando una perdita all'agente di viaggio, al suo personale o ai suoi rappresentanti può essere attribuita al viaggiatore o quando c'è una perdita perché il viaggiatore non rispetta gli obblighi derivanti dal contratto di viaggio, le perdite saranno a carico del viaggiatore. L'errore del viaggiatore sarà giudicato basandosi sul comportamento ordinario di un viaggiatore.
- 2) Il viaggiatore che provoca un problema di questo tipo, che provoca disturbi o è in grado di causare disturbi che impediscono una corretta esecuzione del viaggio, può essere allontanato dal (rimanente) viaggio dall'agente di viaggio se l'agente ragionevolmente considera non rispettato il contratto di viaggio. Tutti i costi derivanti da questo sono a carico del viaggiatore.

3) Il viaggiatore è tenuto a prevenire e / o minimizzare eventuali perdite.

Articolo 11: Rescissione da parte del viaggiatore

1). Il viaggiatore ha il diritto di rescindere il contratto di viaggio. Quando il viaggiatore lo fa, il viaggiatore stesso diventa responsabile di rimborsare all'agente di viaggio la perdita che si verifica a causa di tale risoluzione. Il viaggiatore è responsabile di risarcire al massimo una volta la somma del viaggio.

2) La perdita può essere calcolata con percentuali fisse della somma di viaggio, a seconda del momento della risoluzione. L'agente di viaggio deve quindi rendere note queste percentuali al viaggiatore prima di stipulare il contratto di viaggio.

3) La perdita di cui sopra sarà a carico del viaggiatore, a meno che il viaggiatore non possa provare che le perdite sono inferiori a quelle indicate dall'agente di viaggio. In tal caso, le perdite inferiori saranno addebitate dall'agente di viaggio al viaggiatore. Il termine perdita si riferisce alla perdita subita e alla perdita di profitti.

Articolo 12: Mancata esecuzione completa o parziale del viaggio

1) Se durante un viaggio si scopre che una parte importante del servizio menzionata nel contratto di viaggio non può essere eseguita, l'agente di viaggio prenderà le misure appropriate per dare al viaggiatore alternative che siano adatte e gratuite in linea con la continuazione del viaggio.

2) Se il viaggiatore si astiene da ulteriori partecipazioni o devia dal programma di viaggio, le conseguenze delle sue azioni sono di sua stessa responsabilità. In questo caso l'agente di viaggio non è responsabile della restituzione di una parte della somma del viaggio dal contratto di viaggio.

Articolo 13: Reclami

Durante il viaggio:

1) I reclami relativi all'esecuzione del contratto di viaggio devono essere notificati al più presto, in loco e in maniera appropriata e probatoria, in modo da poter trovare una soluzione. Il viaggiatore deve far riferimento alle seguenti parti nel seguente ordine:

1. il fornitore di servizi appropriato;
2. il rappresentante per le vacanze (se è presente o disponibile);
3. l'organizzatore del viaggio.

2) Se la mancanza della prestazione non è di lieve portata e danneggia la qualità del viaggio, il problema deve essere presentato all'agente di viaggio il più rapidamente possibile.

3) Quando il reclamo non viene risolto in loco, l'agente di viaggio deve fornire al viaggiatore la possibilità di notificare il reclamo.

4) L'agente di viaggio deve prendersi cura delle informazioni sulle procedure, i dati di contatto e la raggiungibilità delle parti interessate.

5) Nel caso in cui il viaggiatore non abbia segnalato il reclamo nel modo corretto, non dando quindi la possibilità all'agente di viaggio di risolvere il problema, il diritto al risarcimento può essere (parzialmente) annullato.

Dopo il viaggio:

1) Se un reclamo non viene risolto in modo appropriato o se il viaggiatore non è stato in grado di formulare un reclamo in loco, il viaggiatore deve presentare un reclamo per iscritto all'agente di viaggio entro 2 settimane dalla fine della prestazione avvenuta (il viaggio).

2) Se il viaggiatore non presenta il reclamo in tempo, l'agente di viaggio non terrà conto del reclamo, a meno che il viaggiatore non abbia alcuna ragionevole colpa in esso.

3) L'agente di viaggio darà una risposta esauriente al viaggiatore entro un mese dal ricevimento del reclamo.

Articolo 14: legislazione applicabile

1) La legge olandese è applicabile a tutti gli accordi di viaggio tra l'agente di viaggio e il viaggiatore. Se non diversamente stabilito dalla legge vincolante, le controversie emergenti da un accordo di viaggio saranno presentate al tribunale olandese.