



# Trailwalk Boekingsvoorwaarden 2014

Deze Boekingsvoorwaarden zijn conform hetgeen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER tot stand is gekomen. Bij de totstandkoming van deze voorwaarden is rekening gehouden met bestaande wettelijke bepalingen. U kunt deze boekingsvoorwaarden ook nalezen op [www.trailwalk.nl](http://www.trailwalk.nl).

**Extra clause:** Trailwalk kan eigen, zelf vastgestelde bepalingen aan onderstaande Boekingsvoorwaarden toevoegen. Deze bepalingen mogen geen afbreuk doen aan deze boekingsvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld om de positie van de consument verder te versterken.

- Artikel 1 Inleidende bepaling
- Artikel 2 De opdracht in het algemeen
- Artikel 3 De reserveringsopdracht
- Artikel 4 Betalingen
- Artikel 5 Aansprakelijkheid
- Artikel 6 Documenten
- Artikel 7 Rente en incassokosten
- Artikel 8 Klachten

## Artikel 1 Inleidende bepalingen

### 1.1

In deze boekingsvoorwaarden wordt verstaan onder: Reisagent: degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen (Trailwalk). Dienstverlener: de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst. Reiziger: a. de opdrachtgever (aanmelder), of b. degene te wiens behoeve de door de reisagent verrichte diensten zijn bedongen en die dat beding heeft aanvaard. Opdracht: de overeenkomst tussen de reiziger en Trailwalk, waarbij Trailwalk zich jegens de reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords. Werkdagen: de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.

### 1.2

Trailwalk is een dienstverlener op het gebied van reizen. Trailwalk kan informeren, adviseren en reserveringen maken. Trailwalk verleent deze diensten in uw opdracht. De boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van Trailwalk. Hierop zijn enkele uitzonderingen.

### 1.3

Als de reiziger een reis boekt van een reisorganisator, waarop de Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden deze Reisvoorwaarden voor het hele traject: van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis.

### 1.4

Trailwalk kan een reservering voor de reiziger maken. Trailwalk brengt dan een overeenkomst tot stand tussen de reiziger en de dienstverlener(s) behorend(e) bij het door de reiziger gekozen arrangement. Trailwalk is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Trailwalk kan reserveringen maken voor bijvoorbeeld hotelkamers.

### 1.5

Trailwalk is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde diensten. Hierop zijn meestal de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener, bijvoorbeeld de hotelier, van toepassing. Trailwalk is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en verstrekking van de bij het door de reiziger gekozen arrangement behorende reisinformatie.

## 1.6

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de informatie die nodig is om een correcte reservering tot stand te brengen en uit te voeren. Dit betreft bijvoorbeeld het verstrekken van de juiste naam, adres, woonplaats, geboortedatum, nationaliteit en, indien beschikbaar, het nummer van (mobiele) telefoon en e-mailadres. Trailwalk zal de opdrachtgever in het algemeen direct bij het geven van de opdracht, doch uiterlijk binnen 4 werkdagen, digitaal een opdrachtbevestiging verstrekken. Opdrachtgever dient binnen 2 werkdagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging eventuele fouten in de bevestiging door Trailwalk te laten herstellen.

## 1.7

Trailwalk kan, mits dit van tevoren aan de klant bekend wordt gemaakt, voor het verlenen van diensten die geen onderdeel vormen van het door de reiziger gekozen arrangement (zoals beschreven in de opdrachtbevestiging) een tarief in rekening brengen.

## **Artikel 2 De opdracht in het algemeen**

### 2.1

De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het informeren en adviseren van de reiziger, alsmede het ten behoeve van de reiziger zo mogelijk reserveren van de door hem gewenste diensten.

### 2.2

De opdrachtgever is jegens Trailwalk en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een opdrachtbevestiging direct wordt verstrekt. Indien voor een dienst van Trailwalk die geen onderdeel vormt van het door de reiziger gekozen arrangement (zoals beschreven in de opdrachtbevestiging) een vergoeding is verschuldigd, zal Trailwalk dat vooraf bekend maken.

### 2.3

In het boekingsproces van Trailwalk via [www.trailwalk.nl](http://www.trailwalk.nl) wijst Trailwalk de reiziger er vóór de aanvaarding op dat hij een overeenkomst aangaat. Door de opdrachtbevestiging van de boeking door Trailwalk is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

### 2.4

De (digitale) opdrachtbevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden verstrekt, in welk geval deze opdrachtbevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.

### 2.5

In het geval de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk digitaal kan worden verstrekt en door Trailwalk binnen uiterlijk 4 werkdagen alsnog digitaal zal worden verstrekt, kan de opdrachtgever binnen twee werkdagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging reclameren, bij gebreke waarvan de opdrachtbevestiging geldt als bewijs voor het bestaan en inhoud van de overeenkomst. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid door de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.

### 2.6

De opdrachtgever is zowel jegens Trailwalk als jegens de dienstverlener(s) voor het geheel aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de dienstverlening door Trailwalk. De overige reizigers zijn voor hun deel aansprakelijk.

## **Artikel 3 De reserveringsopdracht**

### 3.1 *Informatieplicht opdrachtgever*

De opdrachtgever zal de, voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan, benodigde gegevens betreffende hemzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) verstrekken aan Trailwalk. Daartoe behoren zijn e-mailadres en, indien beschikbaar, het nummer van zijn mobiele telefoon. Indien de opdrachtgever in zijn informatieplicht te kort schiet, komen de eventueel daaruit voortvloeiende negatieve financiële gevolgen voor rekening van de opdrachtgever.

### 3.2 Prijswijzigingen

De prijzen van gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk door Trailwalk aan de opdrachtgever worden doorgegeven en doorberekend.

### 3.3 Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever

Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte opdracht(en) kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Indien op verzoek van de opdrachtgever een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in, reeds gemaakte reserveringen zullen de daaraan verbonden kosten door Trailwalk bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulering- of wijzigingskosten, ook de kosten zijn die Trailwalk moet maken om de annulering c.q. wijziging tot stand te brengen.

### 3.4

Alle mededelingen van Trailwalk of dienstverlener zullen uitsluitend gericht worden aan de opdrachtgever.

## Artikel 4 Betalingen

### 4.1

Het verschuldigde bedrag dient binnen de door Trailwalk op de factuur aangegeven termijn aan Trailwalk te zijn voldaan. Trailwalk is bevoegd - zonodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) - de verschuldigde bedragen te incasseren. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.

### 4.2

Indien de betaling niet of niet tijdig geschiedt, is de reiziger in verzuim en worden de overeenkomsten geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. Trailwalk heeft alsdan het recht de kosten als bedoeld in artikel 3.3 in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de reeds ontvangen betaling(en).

### 4.3

Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

## Artikel 5 Aansprakelijkheid

### 5.1

Trailwalk zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht moeten nemen.

### 5.2

Indien Trailwalk diensten verleent (inclusief advies/informatie) die leiden tot de totstandkoming van een pakketreisovereenkomst waarop de Reisvoorwaarden van toepassing zijn, gelden uitsluitend deze Reisvoorwaarden, ook voorzover het betreft de aansprakelijkheid van Trailwalk. De verantwoordelijkheid voor de afwikkeling van klachten over de dienstverlening door Trailwalk berust in dat geval bij de reisorganisator.

### 5.3

De Reisvoorwaarden gelden eveneens indien Trailwalk naar Nederlands recht moet worden aangemerkt als reisorganisator, bijvoorbeeld als hij een pakketreis verkoopt van een buitenlandse reisorganisator.

### 5.4

Onverminderd het hiervoor bepaalde aanvaardt Trailwalk geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. Trailwalk draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

#### 5.5

Voorzover Trailwalk zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van Trailwalk beperkt tot maximaal 25% van het totaalbedrag zoals dat door Trailwalk is gefactureerd.

#### 5.6

De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering), alsmede aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), worden uitgesloten.

#### 5.7

Trailwalk is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van dienstverlener(s) en/of derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd.

#### 5.8

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van Trailwalk en/of de door deze ingeschakelde derde.

### **Artikel 6 Documenten**

#### 6.1

De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige informatie in te winnen betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

#### 6.2

Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij Trailwalk heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend.

#### 6.3

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

#### 6.4

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en/of een reisverzekering.

### **Artikel 7 Rente en incassokosten**

#### 7.1

De reiziger die niet tijdig aan de geldelijke verplichting jegens Trailwalk heeft voldaan, is over het verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd, tenzij de voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener(s) een hoger rentepercentage voorschrijven.

#### 7.2

Voorts is de reiziger gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

## Artikel 8 Klachten

### 8.1

Klachten over een door Trailwalk gemaakte reservering, resp. over door Trailwalk verstrekte adviezen en informatie, kunnen tot uiterlijk één maand na afloop van de gereserveerde dienst of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, tot één maand na de oorspronkelijke vertrekdatum genoemd in de reisbescheiden, bij Trailwalk worden ingediend.

### 8.2

Trailwalk zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven. Indien deze termijn niet wordt gehaald, zal Trailwalk de reiziger hierover met redenen omkleed informeren en aangeven binnen welke termijn Trailwalk de reiziger definitief uitsluitel over zijn klacht zal geven.

© Copyright Trailwalk  
Apeldoorn, juli 2014



## Trailwalk Wandelarrangementen

[www.trailwalk.nl](http://www.trailwalk.nl)  
✉ [info@trailwalk.nl](mailto:info@trailwalk.nl)

## Veel plezier met uw bij Trailwalk geboekte reis!

Trailwalk kan als betrouwbare dienstverlener adviseren en in uw opdracht bemiddelen bij het boeken van een reis of een reservering maken. Het is zelf niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering ervan. Op deze dienstverlening zijn deze boekingsvoorwaarden van toepassing.

De reisorganisatie is de samensteller van uw reis en verantwoordelijk voor de uitvoering. De rechten en plichten van de reisorganisatie en de reiziger staan duidelijk vermeld in de Reisvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten.

## Goed om te weten

### Verzekerd vakantieplezier

Het is aan te raden bij het boeken een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Een annuleringsverzekering dekt niet alleen de kosten van een eventueel gedwongen afzegging van de reis, maar biedt ook uitkomst als u door ziekte tijdens de reis een aantal vakantiedagen mist. Trailwalk verkoopt geen reis- en annuleringsverzekeringen. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van dergelijke en eventuele andere verzekeringen.

### Bewaar kopieën

Bewaar kopieën van polissen, creditcards, reispapieren, etc. Zorg dat u belangrijke telefoonnummers bij u heeft (alarmcentrale, blokkeren creditcards, etc.). Laat bij verlies of diefstal van waardevolle papieren de politie altijd proces verbaal opmaken.

### Excursies

Excursies of andere diensten die de reisorganisatie in het programma aanbiedt als onderdeel van de bij Trailwalk geboekte reis vallen onder aansprakelijkheid van de reisorganisatie. Boekt u op de bestemming een excursie of andere dienst dan aanvaardt de reisorganisatie in het algemeen geen aansprakelijkheid.