

Artikel 1: Algemeen, toepasselijkheid voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die zijn/worden aangegaan met TravelGroep BV. OperaTravel.nl is een handelsnaam van TravelGroep BV. De gegevens van TravelGroep BV zijn:

TravelGroep BV, handelend onder
OperaTravel.nl
Amstel 178
1017AE Amsterdam
tel: 020-2400175
fax: 020-8884001
e-mail: info@operatravel.nl
Kvk Amsterdam: 02096299
BTW-nummer: 8173.51.991

Artikel 2: Overeenkomst

2.1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de reiziger van het door OperaTravel.nl gedane aanbod. De aanvaarding door de reiziger geschiedt doorgaans via elektronische weg (via de boekingsmodule op de website) maar kan ook schriftelijk of telefonisch geschieden.

2.2 Zorgt u ervoor dat u bij de aanvaarding van het aanbod uw gegevens volledig en correct aan OperaTravel.nl doorgeeft. OperaTravel.nl gaat namelijk van de juistheid van de gegevens uit! Indien een boeking naderhand dient te worden aangepast wegens opgave van onjuiste of onvolledige gegevens, komen alle kosten hiervan voor uw rekening.

2.3 Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt u schriftelijk of langs elektronische weg (per e-mail) een bevestiging van de overeenkomst. U bent gehouden om deze bevestiging direct na ontvangst zorgvuldig te controleren op eventuele fouten. Het gaat hierbij om o.a. reisdata, evenementtijd en datum en persoonsgegevens. Indien de gegevens in de bevestiging niet correct zijn, dient u per omgaande doch uiterlijk binnen 24 uur contact op te nemen met OperaTravel.nl. Wijzigingen van de vlucht of de namen leidt vaak ook bij wijziging binnen 24 uur tot extra kosten. OperaTravel.nl is niet aansprakelijk voor schade of kosten indien naderhand blijkt dat de gegevens niet correct zijn. Kosten die gepaard gaan met een aanpassing van een boeking wegens opgave van onjuiste of onvolledige gegevens komen voor uw rekening.

2.4 OperaTravel.nl gaat de overeenkomst aan onder het voorbehoud dat zij de geboekte onderdelen daadwerkelijk kan reserveren. In dit kader behoudt OperaTravel.nl zich het recht voor om de overeenkomst tot een werkdag na ontvangst van de overeengekomen reissom te annuleren, in welk geval OperaTravel.nl de betaalde reissom binnen 5 werkdagen na betaling zal terugbetalen.

2.5 Wijzigingen in vervoers- of andere kosten of heffingen (BTW, luchthaven- of toeristenbelastingen en brandstof toeslagen) worden nooit aan de klant doorberekend door OperaTravel.nl. De reissom waarvoor u uw reis heeft geboekt kan dus nooit fluctueren nadat de boeking tot stand is gekomen.

2.6 Kennelijke (ofwel informatie waarvan voor de gemiddelde reiziger duidelijk is dat het om een fout of een vergissing gaat) fouten en vergissingen in de door of namens OperaTravel.nl en haar leveranciers (al dan niet via de website) verstrekte informatie of in de overeenkomst binden OperaTravel.nl niet. OperaTravel.nl aanvaardt daarvoor geen aansprakelijkheid. Ook behoudt OperaTravel.nl zich het recht voor om zich te herroepen op kennelijke fouten in aanbiedingen.

Artikel 3: Betaling

De reissom dient op het aangegeven tijdstip op de rekening van OperaTravel.nl te zijn bijgeschreven.

Indien u de reis heeft geboekt met gebruik van een aanbetaling sturen we u 6 weken voor vertrek eerst een herinnering over de restbetaling. Pas nadat u op de derde herinnering niet heeft gereageerd geldt dat de betalingstermijn een fatale termijn is; indien niet tijdig is betaald (dus na de derde herinnering en 4 weken voor vertrek), bent u in verzuim en komen rente en eventueel door OperaTravel.nl te maken kosten in verband met uw verzuim (bijvoorbeeld doordat OperaTravel.nl haar leveranciers wel dient te betalen alsmede incassokosten) volledig voor uw rekening.

Artikel 4: Wijzigingen

4.1 OperaTravel.nl is niet verantwoordelijk voor het, om welke reden dan ook, niet (kunnen) deelnemen aan de reis en/of het niet (kunnen) bijwonen van het geboekte evenement en is niet aansprakelijk voor schade die u hierdoor mogelijk lijdt. OperaTravel.nl zal altijd zorg dragen voor een passend reisschema waarbinnen een bezoek van het evenement redelijkerwijs mogelijk is. OperaTravel.nl zorgt dus dat de reisonderdelen zijn afgestemd op het evenement. Het is echter uw eigen verantwoordelijkheid om daadwerkelijk op tijd te komen bij het evenement.

4.2a Indien u niet kunt deelnemen aan de reis en/of het geboekte evenement/de voorstelling niet kunt bijwonen door een oorzaak die niet aan u zelf te wijten is, bijvoorbeeld door een vertraging/annulering van de vlucht, door annulering/verplaatsing van de voorstelling, of door een wijziging van de voorstellingstijden waarvan u niet tijdig op de hoogte had kunnen zijn, zal OperaTravel.nl u zoveel mogelijk behulpzaam zijn maar is niet verantwoordelijk voor de kosten. N.B. Het gaat hierbij om situaties waarbij de eerste reisdag reeds is aangevangen.

4.2b Indien de voorstelling wordt verplaatst helpt OperaTravel.nl u bij het omboeken van de vlucht en/of het zoeken naar een alternatief voor de voorstelling. Eventuele extra hotelkosten in verband met extra overnachtingen die hiermee gepaard gaan, zullen voor uw rekening en risico komen. OperaTravel.nl zal echter de wijziging van vlucht, hotel (indien de reis niet wordt verlengd) en operakaarten voor haar verantwoordelijkheid nemen. De reis dient alleen te worden aangepast bij een significant wijziging van de voorstellingstijd die niet binnen uw huidige reisschema past. OperaTravel.nl hanteert daarbij een minimale tijd van 2,5 uur tussen geplande aankomsttijd en begin van de voorstelling. OperaTravel.nl wijzigt slechts de vlucht (heen- of de terugvlucht) die noodzakelijk is om aan te passen in verband met het voorstellingstijdstip. Voor de exacte voorwaarden omtrent voorstellingwijzigingen wijzigen we u naar onze OperaProtect-garantie.

4.3 OperaTravel.nl is bevoegd om de overeenkomst op een wezenlijk punt te wijzigen wegens gewichtige, aan u onverwijld meegedeelde omstandigheden. Ook is OperaTravel bevoegd de overeenkomst te wijzigen wegens wichtige, aan u onverwijld meegedeelde omstandigheden, ook al zou u daarvan nadeel van geringe betekenis ondervinden. Het gaat hierbij onder meer, maar niet uitsluitend, om kleine aanpassingen van vluchttijden.

Artikel 5: Indeplaatsstelling

5.1 Indien u verhinderd bent om aan de reis deel te nemen, kan een ander in uw plaats worden gesteld onder de in lid 2 vermelde voorwaarden.

5.2 De voorwaarden voor indeplaatsstelling zijn:

- a) de ander voldoet aan alle aan de reis/evenement verbonden voorwaarden,
- b) het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen voor vertrek ingediend dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten voor indeplaatsstelling nog kunnen worden verricht,
- c) de voorwaarden van de leverancier(s) van OperaTravel.nl verzetten zich niet tegen de indeplaatsstelling en
- d) de eventuele kosten die met de indeplaatsstelling gepaard gaan, dienen tijdig en volledig door u/de ander te worden voldaan.

Artikel 6. Annulering

Indien u de reis annuleert, blijft u de reissom aan OperaTravel.nl verschuldigd. Indien het voor OperaTravel.nl echter mogelijk is om bij haar leveranciers de geboekte onderdelen te annuleren zonder dat OperaTravel.nl de prijs verschuldigd blijft of daarvoor kosten moet maken, dan zal OperaTravel.nl de reissom voor zover mogelijk aan u restitueren, onder aftrek van de kosten die OperaTravel.nl heeft moeten maken. Restitutie van het deel van de reissom dat ziet op de vlucht, is bij annulering nimmer mogelijk. Vanaf vijf dagen voor vertrek zijn de annuleringskosten altijd 100%. We vragen u een annulering schriftelijk (per email) door te geven. We zullen binnen een werkdag reageren met een annuleringsbevestiging en de annuleringskosten. Uiteraard is het ook mogelijk om eerst een opgave van de annuleringskosten te ontvangen.

Artikel 7: Reisbescheiden en reisdocumenten

7.1 Uiterlijk 14 dagen voor vertrek verstrekt OperaTravel.nl u de benodigde reisbescheiden (PDF bestand met e-tickets), waaronder (indien van toepassing) uw hotelreservering en de vluchtgegevens. De operakaarten liggen doorgaans gereed in het hotel. Indien de reisbescheiden niet uiterlijk 10 dagen voor vertrek in uw bezit zijn, vragen we u direct contact op te nemen met OperaTravel.nl.

7.2 U bent gehouden om de door OperaTravel.nl verstrekte reisbescheiden direct na ontvangst zorgvuldig te controleren op eventuele fouten. Indien de reisbescheiden niet correct zijn, dient u per omgaande contact op te nemen met OperaTravel.nl. OperaTravel.nl is niet aansprakelijk voor schade of kosten indien naderhand blijkt dat de reisbescheiden niet correct zijn. Kosten die gepaard gaan met een aanpassing van de reisbescheiden wegens opgave van onjuiste of onvolledige gegevens komen voor uw rekening.

7.3 U bent zelf verantwoordelijk voor het in het bezit hebben van de juiste en geldige grens- en reisdocumenten zoals een geldig paspoort/identiteitsbewijs, visa en eventuele documenten op gezondheidsgebied. Informatie hierover zult u zelf bij de aangewezen autoriteiten moeten inwinnen. OperaTravel.nl is niet aansprakelijk voor schade of kosten indien u niet beschikt over juiste en geldige grens- en reisdocumenten.

7.4 OperaTravel.nl raadt u dringend aan een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Vraag ons naar een gepaste reis- of annuleringsverzekering voor uw arrangement.

Artikel 8. Aansprakelijkheid en overmacht

8.1 OperaTravel.nl verplicht zich tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die u op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. U dient zelf alle instructies, aanwijzingen en algemene voorwaarden (ofwel boekingsvoorwaarden) van OperaTravel.nl en de door haar ingeschakelde hulppersonen en leveranciers na te leven.

8.2 OperaTravel.nl aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schadeclaims van welke aard dan ook indien:

A) de tekortkoming niet aan haar is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- de tekortkoming toe te rekenen is aan u zelf; of
- de tekortkoming niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
- de tekortkoming te wijten is aan een gebeurtenis die OperaTravel.nl of degene van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of

- de tekortkoming te wijten is aan overmacht, zijnde abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden;

B) u uw schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering en/of ziektekostenverzekering of indien u via een andere weg reeds schadeloos bent gesteld;

C) en voorzover een verdrag of wet de aansprakelijkheid uitsluit of beperkt.

8.3 Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van OperaTravel.nl voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel en gederfd reisgenot beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom. De aansprakelijkheid van OperaTravel.nl voor gederfd reisgenot/smartengeld is beperkt tot maximaal eenmaal de reissom.

Artikel 9: Klachten

9.1 OperaTravel.nl doet haar uiterste best om uw reis goed te laten verlopen. Niettemin kunnen zich toch problemen voordoen. Indien u op enig moment onverhoopt een klacht heeft of zich een probleem voordoet, dient u hiervan direct melding te maken op het daarvoor bestemde noodnummer van OperaTravel.nl en deze melding schriftelijk (per e-mail of per post) aan OperaTravel.nl te bevestigen. Deze melding dient ertoe OperaTravel.nl in staat te stellen om het probleem, zo mogelijk ter plekke en direct, te verhelpen.

9.2 Klachten die tijdens de reis niet of niet direct (aantoonbaar) overeenkomstig artikel 9.1 zijn gemeld, zullen bij terugkomst niet in behandeling worden genomen. Indien uw, tijdig gemelde, klacht op reis niet naar wens wordt opgelost, dient u deze binnen 30 dagen na terugkomst per e-mail (info@operatravel.nl) of schriftelijk bij OperaTravel.nl in te dienen, bij gebreke waarvan de klacht niet meer in behandeling zal worden genomen en uw eventuele rechten vervallen. Indien u tijdig uw klacht heeft ingediend, zal OperaTravel.nl binnen een termijn van maximaal 10 werkdagen per e-mail of brief reageren op de klacht. Klachten kunnen indien gewenst ook ingediend worden bij de Thuiswinkelorganisatie. OperaTravel.nl is aangesloten bij deze onafhankelijke instantie. De Thuiswinkelorganisatie kan tegen betaling van klachtengeld uw klacht in behandeling nemen.

Artikel 10: Geschillen

Op alle geschillen tussen u en OperaTravel.nl is Nederlands recht van toepassing. Geschillen dienen uitsluitend bij de Nederlandse rechter aanhangig te worden gemaakt. Indien uw woonplaats niet in Nederland is, kunt u een eventueel geschil ook voor een buitenlandse rechter aanhangig maken. Overigens is het ook mogelijk gebruik te maken van de geschillenregeling zoals de Thuiswinkel Organisatie die biedt. Zie hiervoor de voorwaarden van Thuiswinkel.org.

Ieder vorderingsrecht vervalt een jaar na afloop van de reis, of, als deze niet plaatsvond, een jaar na de oorspronkelijke aanvangsdatum.