



## **Algemene Voorwaarden**

Artikel 1: Inleidende bepalingen

Artikel 2: Totstandkoming en inhoud overeenkomst

Artikel 3: Betaling

Artikel 4: Reissom

Artikel 5: Geldige reisdocumenten

Artikel 6: Reisbescheiden

Artikel 7: Wijzigingen door de reiziger

Artikel 8: In de plaatsstelling

Artikel 9: Annulering door de reiziger

Artikel 10: Opzegging door Go Diferente

Artikel 11: Wijziging door Go Diferente

Artikel 12: Aansprakelijkheid en overmacht

Artikel 13: Hulp en bijstand

Artikel 14: Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid Go Diferente

Artikel 15: Verplichtingen van de reiziger

Artikel 16: Rente en incassokosten

Artikel 17: Klachten

Artikel 18: Geschillen

Artikel 19: Publicatie

## Artikel 1. Inleidende bepalingen

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**1. Reisorganisatie:**

Go Diferente KvK nummer 68009585

**2. Reiziger:**

- A. De wederpartij van Go Diferente
- B. Diegene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard.
- C. Degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot Go Diferente is overgedragen.

**3. Reisovereenkomst:**

De overeenkomst waarbij Go Diferente zich jegens zijn 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 alsmede tenminste één van de volgende diensten:

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

**4. Eigen vervoerreizen:**

Reizen waarbij de reiziger alleen vakantieaccommodatie reserveert en het vervoer zelf organiseert.

**5. Werkdagen:**

De dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.

**6. Kantooruren:**

Maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.

**7. Intake:**

De intake is gedefinieerd als een een- op -een gesprek tussen reisorganisator en reiziger en wordt fysiek of telefonisch afgenomen door de reisorganisator. Het doel van de intake is een onderlinge kennismaking, een evaluatie van de verwachtingen van de reiziger en het aanvaarden van de algemene voorwaarden.

8. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten alsmede op overeenkomsten met betrekking tot eigen vervoerreizen.

9. De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief btw.

## Artikel 2. Totstandkoming en inhoud overeenkomst

**1. Aanbod en aanvaarding**

- A. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van Go Diferente. Na totstandkoming ontvangt de reiziger een schriftelijke bevestiging in de vorm van een boekingsbevestiging en/of factuur. Bij aanvaarding van de reisovereenkomst.

- B. Bij boeking richt Go Diferente het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door Go Diferente is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.
- C. Iedere tot stand gekomen reisovereenkomst is uitsluitend onderworpen aan deze algemene reisvoorwaarden. Afwijkende en aanvullende voorwaarden en bedingen gelden slechts indien en voor zover deze schriftelijk door Go Diferente zijn aanvaard.

## 2. Herroeping aanbod

Het aanbod van Go Diferente is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan.

Het is mogelijk om telefonisch of per e-mail na te gaan of een optie (optietermijn 3 kalenderdagen) op een door u gekozen reis mogelijk is.

Een optie is alleen mogelijk indien wij in het bezit zijn van de persoonsgegevens van alle reizigers. Een optie is een reservering waarbij het mogelijk is binnen de gestelde termijn kosteloos te annuleren. Hierna wordt uw boeking automatisch definitief. Indien er sprake is van een annulering buiten de afgesproken optietermijn wordt deze geannuleerd conform onze algemene reis- en boekingsvoorwaarden.

## 3. Kennelijke fouten

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden Go Diferente niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

## 4. Opzegging Go Diferente wegens te geringe deelname

Go Diferente heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal. Go Diferente vermeldt de opzegtermijn en het vereiste minimum aantal aanmeldingen duidelijk in het aanbod of de publicatie. De opzegging dient binnen de in het aanbod of de publicatie genoemde termijn en tevens schriftelijk te geschieden.

## 5. Informatieplicht reiziger

De reiziger verstrekt Go Diferente voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door Go Diferente. Indien hij in deze informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door Go Diferente van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

## 6. Aanmelder

- A. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
- B. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder tenzij anders schriftelijk afgesproken.
- C. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

## 7. Gegevens voorbehouden in publicatie

Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van Go Diferente maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

## 8. Essenties

- A. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisorganisator aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De reisorganisator zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.
- B. De reisorganisator heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen:
  - a. Aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van € 30.- per boeking
  - b. Communicatiekosten
  - c. Eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.

## 9. Vertrek- en aankomsttijden

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. Go Diferente kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.

## 10. Luchtvaartmaatschappij

Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij Go Diferente bekend is aan de reiziger bekend gemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

## 11. Informatie van derden

Go Diferente draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

## Artikel 3. Betaling

### 1. Aanbetaling

- A. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 50% van de totale reissom te worden voldaan. De aanbetaling van de reissom dient binnen 7 kalenderdagen op de rekening van Go Diferente te zijn bijgeschreven. Indien de vertrekdatum van de reis binnen 8 weken is op het moment dat de boekingsaanvraag gedaan wordt, dient de volledige reissom in één keer te worden voldaan.
- B. Zodra er ten behoeve van de overeenkomst door Go Diferente vluchten worden geboekt en/of aanbetalingen aan derden moeten worden gedaan zal Go Diferente de reiziger factureren en dient dit gedeelte van de reissom direct door de reiziger te worden voldaan.

### 2. Restant betaling

Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek in het bezit zijn van Go Diferente. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens Go Diferente op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 5 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. Go Diferente

heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen.

### **3. Reserveringen kort voor vertrekdatum**

Indien de overeenkomst binnen 8 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

## **Artikel 4. Reissom**

### **1. Prijzen**

Go Diferente werkt met fluctuerende prijzen, welke gebaseerd zijn op basis van vraag en aanbod. Hierdoor kan het soms voorkomen dat de reis welke u boekt later goedkoper of wellicht duurder wordt aangeboden. Toeristenbelasting, babybedjes, parkeergeleden en dergelijke dienen soms ter plaatse te worden afgerekend. De vermelde prijzen van deze plaatselijke kosten zijn een indicatie en kunnen in werkelijkheid afwijken. De prijzen zijn vastgesteld op basis van prijzen, belastingen en wisselkoersen van januari 2017. Indien zich na dit tijdstip wijzigingen voordoen in genoemde componenten dan houdt Go Diferente het recht deze kosten door te berekenen. In de reissom zijn inbegrepen de diensten en voorzieningen in het aanbod of de publicatie vermeld.

Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door Go Diferente of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grote.

### **2. Reserveringskosten**

De reserveringskosten bedragen € 35 per boeking.

### **3. Toeristenbelasting**

Bij een aantal accommodaties dient er ter plaatse nog een klein bedrag aan toeristenbelasting te worden voldaan.

### **4. Borg**

Bij een aantal accommodaties en/of huurauto bedrijven wordt een borg verlangd. Deze krijgt u, indien u accommodatie en/of huurauto in orde is bevonden, weer retour. De afhandeling van de borg is te allen tijde een zaak tussen uzelf en de accommodatieverschaffer / huurautobedrijf. De hoogte van het borgbedrag kan tussentijds wijzigen. Go Diferente heeft hier geen enkele invloed op en kan dan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor meningsverschillen over de borg tussen u en de accommodatieverschaffer / huurauto bedrijf. De borgstelling voor een autohuur dient ter plaatse te worden voldaan middels creditcard. De creditcard moet op naam van de hoofdbestuurder staan.

### **5. Gepubliceerde reissom**

De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze bij Go Diferente bekend waren ten tijde van het doen van het aanbod of in druk geven van de publicatie.

### **6. Wijzigen reissom**

Reisorganisator behoudt zich het recht voor om de reissom te verhogen per geboekte reiziger per reis, indien die het gevolg is van prijsverhoging door derden. Indien wijzigingen € 200,- per persoon of meer bedragen, heeft de geboekte reiziger het recht om het voorstel van reisorganisator binnen drie kalenderdagen schriftelijk af te wijzen. Indien reisorganisator binnen de gestelde termijn geen reactie heeft ontvangen zal maximaal twee maal telefonisch contact worden gezocht. Indien na telefonisch poging tot contact geen reactie is gegeven door de reiziger of een reactie van de reiziger uitblijft interpreteert reis-

organisator dit als een akkoord op de voorgestelde wijziging. De verhoging van de reisom door de respectievelijke wijziging dient betaald te worden conform de gestelde betalingstermijn van zeven kalenderdagen en de overige condities zoals aangegeven in artikel 3. Indien de reiziger naar aanleiding van het schriftelijk- en telefonische contact het genoemde voorstel afwijst, heeft reisorganisator het recht om de reisovereenkomst te ontbinden.

## **Artikel 5. Geldige reisdocumenten en betaalmiddelen (creditcard)**

### **1. Verantwoordelijkheid**

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 inentingen en vaccinaties, rijbewijs en credit card (voor een eventuele borgstelling).

Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document en/of betaal middel, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening.

### **2. Aansprakelijkheid**

Go Diferente is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging en/of verloren gaan van bagage, reisbescheiden en/of reisdocumenten van reizigers.

## **Artikel 6. Reisbescheiden**

### **1. Ter beschikking stelling reisbescheiden**

Go Diferente stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 5 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van Go Diferente kan worden gevergd. Indien de reiziger uiterlijk 3 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit direct bij Go Diferente.

Last minute boeking; ingeval een reis wordt geboekt binnen 5 dagen voor de dag van vertrek geeft Go Diferente aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.

## **Artikel 7. Wijzingen door de reiziger**

### **1. Verzoek tot wijziging**

Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 50 per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist

### **2. Afwijzing verzoek**

Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat

laatste geval is artikel 9 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

### 3. **(Deel-)annulering**

Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is.

## **Artikel 8. In de plaatsstelling**

1. Een reiziger kan zich laten vervangen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
  - A. De ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden
  - B. Het verzoek wordt uiterlijk 14 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht.
  - C. De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in de plaatsstelling.
2. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Go Diferente voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7 lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

## **Artikel 9. Annulering door de reiziger**

### 1. **Wijze van annulering**

Annulering door de reiziger dient schriftelijk of per e-mail te geschieden. Deze annulering dient te worden bevestigd door Go Diferente.

### 2. **Standaard annuleringskosten**

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventuele reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- Bij annulering vanaf de 55<sup>e</sup> dag (inclusief) tot de 28<sup>e</sup> dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetsaling van de reissom
- Bij annulering vanaf de 28<sup>e</sup> dag (inclusief) tot de 7<sup>e</sup> dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 90% van de reissom
- Bij annulering vanaf de 7<sup>e</sup> dag (inclusief) tot en met de vertrekdag of later: 100% van de reissom

### 3. **Afwijkende annuleringskosten**

- A. Indien de reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.
- B. Voor het annuleren van vluchten gelden de bepalingen van de luchtvaartmaatschappij.
- C. Voor bijzondere diensten zoals camperhuur, autohuur, nationale parken en culturele- of sportevenementen kunnen afwijkende annuleringsbepalingen gelden.

#### 4. Deelannulering

- A. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
- B. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet Go Diferente aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode in dezelfde accommodatie.
- C. Voor de sub.B genoemde reizigers wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel.
- D. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd wordt zijn alle overeenkomsten geannuleerd en alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.
- E. Het totaalbedrag van de annuleringskosten en gewijzigde reissom(men) zal het totaal van de reissommen van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissommen in mindering gebracht.  
In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in de plaats stelling kiest is artikel 8 van toepassing.

#### 5. Buiten kantooruren

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht op de volgende werkdag te zijn gedaan.

### Artikel 10. Opzegging door Go Diferente

#### 1. Gewichtige omstandigheden.

Go Diferente heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Go Diferente aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

#### 2. Schade

- A. Indien de oorzaak van de schade kan worden toegerekend aan de reiziger komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
- B. Indien de oorzaak van de opzegging aan Go Diferente kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Go Diferente. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.
- C. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan Go Diferente kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.



## **Artikel 11. Wijziging door Go Diferente**

### **1. Wijziging**

- A. Go Diferente heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10. Deze deelt hij binnen 3 dagen aan de reiziger mee, nadat Go Diferente van de wijziging op de hoogte is gesteld.
- B. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.
- C. Als de wijziging één of meer niet wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

### **2. Alternatief aanbod**

- A. In geval van wijziging doet Go Diferente de reiziger indien mogelijk binnen 3 dagen een alternatief aanbod.
- B. Het alternatieve aanbod dient minsten gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moet blijken:
  - De aard en de klasse van de accommodatie
  - De faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

### **3. Afwijzing alternatief aanbod**

De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur. In dat geval heeft Go Diferente het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

## **Artikel 12. Aansprakelijkheid en overmacht**

### **1. Uitvoering overeenkomst**

Onverminderd het bepaalde in artikel 11 is Go Diferente verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

### **2. Melding**

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokken zoals bedoeld in artikel 16

### **3. Schade**

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen is Go Diferente onverminderd het bepaalde in artikelen 13, 14 en 15 verplicht de eventuele scha-

de van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Go Diferente is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- A. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger;
- B. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst 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;
- C. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Go Diferente of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen;
- D. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

#### **4. Overmacht**

Onder overmacht worden verstaan 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. Onder overmacht wordt ook verstaan alle omstandigheden die in de sfeer liggen van derden, van wiens diensten bij de uitvoering van de reis gebruik wordt gemaakt.

### **Artikel 13. Hulp en bijstand**

#### **1. Hulp en bijstand**

Go Diferente is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is Go Diferente tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd.

#### **2. Schade**

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan Go Diferente zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor Go Diferente bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht. Voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

### **Artikel 14. Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid Go Diferente**

#### **1. Aansprakelijkheid schade**

Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van Go Diferente dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt. Go Diferente is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen

verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

## 2. **Schade veroorzaakt door dood of letsel**

De aansprakelijkheid van Go Diferente voor schade, veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger, wordt beheerst door het Nederlands recht, met inachtneming van het navolgende:

- A. Er wordt geen aansprakelijkheid aanvaard voor schade die ontstaat aan de reiziger door het gebruik van enige door Go Diferente beschikbaar gestelde accommodatie daarbij inbegrepen vliegtuigen, motorrijtuigen, hotels, zwembaden, sportmateriaal etc.
- B. Ook is Go Diferente niet aansprakelijk voor de vertraging en/of schade geleden door reizigers als gevolg van mechanische pech, grensoverschrijding, verkeersdrukte, natuurrampen, revolutie, oorlogshandelingen, staking, ziekte, quarantaine of andere oorzaken.
- C. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van Go Diferente voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste één maal de reissom.
- D. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Go Diferente gelden ook ten behoeve van werknemers van Go Diferente en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel.

## **Artikel 15. Verplichtingen van de reiziger**

### 1. **Gedragingen**

De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Go Diferente ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

### 2. **Uitsluiting**

De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Go Diferente van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend.

### 3. **Schade beperken**

De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 16 te voldoen.

#### **4. Vertrektijd**

Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

### **Artikel 16. Klachten**

#### **1. Melding tekortkoming**

Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12 dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich –in deze volgorde- melden bij de betrokken dienstverlener, het lokale agentschap of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, Go Diferente. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij Go Diferente.

Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht heeft voldaan en de dienstverlener of Go Diferente daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

#### **2. Melding niet opgeloste klacht**

Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst of na de oorspronkelijke vertrekdatum schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Go Diferente. Een klacht die ter plaatse is opgelost kan nadien bij Go Diferente niet meer worden ingediend. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij Go Diferente worden ingediend. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door Go Diferente niet in behandeling genomen. Go Diferente uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

### **Artikel 17. Rente en incassokosten**

#### **Vergoeding niet tijdig betalen**

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens Go Diferente heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij 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 18. Geschillen**

### **1. Nederlands recht**

Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is. De reiziger heeft het recht zich in geval van geschillen tot de bevoegde rechter te wenden. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

### **2. Vorderingsrechten**

Alle vorderingsrechten vervallen 6 maanden na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, 6 maanden na de oorspronkelijke vertrekdatum).

## **Artikel 19. Publicatie**

De op de website van Go Diferente foto's zijn ter beschikking gesteld door de accommodatieverschaffers, de plaatselijke VVV's en enkele (professionele) fotografen. De foto's van de accommodatie zijn voorbeeld foto's om een indruk te geven van de inrichting, afmetingen en/of uitzicht. Helaas kunnen niet alle foto's van alle types apart getoond worden. Omdat niet ieder appartement of hotelkamer gelijk is, kan het voorkomen dat de ter plaatse verkregen accommodatie afwijkt van de foto. Voor kennelijke zetfouten kan Go Diferente nooit aansprakelijk worden gesteld. Go Diferente behoudt het recht om zonder toestemming van de klant prijzen en arrangementen te wijzigen indien de situatie daarom vraagt