

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ELEVEN TRAVEL**

Om goed te weten wat je rechten en verplichtingen zijn raadt Eleven Travel jou aan om de onderstaande algemene voorwaarden door te nemen.

### **ARTIKEL 1: DEFINITIES**

- 1.1 *Algemene Voorwaarden*: onderhavige algemene voorwaarden.
- 1.2 *Evenement*: de onder verantwoordelijkheid van de Organisator aangeboden publieke of besloten gebeurtenis.
- 1.3 *Hoofdboek*: diegene die de tijdens het inschrijven wordt aangewezen als verantwoordelijke voor de inschrijving.
- 1.4 *Last-minute boekingen*: inschrijvingen die vanaf 24 uur voor aanvang van het Evenement worden geplaatst.
- 1.5 *Organisator*: de partij die zich verbindt tot en verantwoordelijk is voor de organisatie van het Evenement.
- 1.6 *Partijen*: de Reiziger en Eleven Travel gezamenlijk.
- 1.7 *Eleven Travel*: de heer W. De Ruijter, h.o.d.n. Eleven Travel, kantoorhoudend te (5807 AD) Oostrum aan de Stationsweg 120D met kvk-nummer: 83194223, organisator en aanbieder van de Reis.
- 1.8 *Reis*: de busreis dan wel enige andere reis die de Reiziger bij Eleven Travel heeft geboekt en die Eleven Travel laat uitvoeren door de Vervoerder.
- 1.9 *Reisovereenkomst*: de overeenkomst waarbij Eleven Travel zich jegens de Reiziger verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde Reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee 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.
- 1.10 *Reissom*: de kosten voor de Reis.
- 1.11 *Reiziger / passagier*: een persoon of meerdere personen door Eleven Travel te vervoeren per bus en/of per ander voertuig.
- 1.12 *Schriftelijk*: per post of per e-mail.
- 1.13 *Totaalsom*: totaalbedrag van de (gemaakte) boeking via Eleven Travel.
- 1.14 *Vervoerder*: de partij die de Reiziger in opdracht van Eleven Travel zal vervoeren.
- 1.15 *Vervoersovereenkomst*: de overeenkomst tot vervoer van een persoon of meerdere personen naar en van een vooraf bepaalde bestemming.
- 1.16 *Website*: de website van Eleven Travel, [www.eleventravel.nl](http://www.eleventravel.nl)
- 1.17 *Evenementticket*: het toegangsbewijs tot een bepaald evenement, welk toegangsbewijs in het kader van de overeenkomst aan de Hoofdboek wordt geleverd
- 1.18 *Combiticket*: Een combinatie van een Reis en een Evenementticket, welke gezamenlijk aangekocht kan worden.

### **ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID**

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Vervoersovereenkomsten en Reisovereenkomsten. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van andere partijen wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2 Afwijkende bedingen gelden slechts indien en voor zover deze uitdrukkelijk door Eleven Travel Schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van de Algemene Voorwaarden, wordt verwezen naar de Vervoersovereenkomst / Reisovereenkomst. In

geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Vervoersovereenkomst, prevaleert de Vervoersovereenkomst / Reisovereenkomst.

- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen van de Algemene Voorwaarden op enig moment door de rechter geheel of gedeeltelijk worden vernietigd of nietig worden verklaard, dan laat dit de werking van de overige bepalingen onverlet.
- 2.5 Indien Eleven Travel niet steeds strikte naleving van de Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Eleven Travel in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van de Algemene Voorwaarden te verlangen.
- 2.6 De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten voor de uitvoering waarvan door Eleven Travel derden worden betrokken.
- 2.7 Eleven Travel is te allen tijde gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzingen worden van kracht binnen redelijke termijn nadat deze zijn aangekondigd, of nadat de Reiziger na de wijziging opnieuw van de diensten van Eleven Travel gebruik heeft gemaakt, al naar gelang wat eerder plaatsvindt.

### **ARTIKEL 3: OVEREENKOMST**

- 3.1 De Vervoersovereenkomst / Reisovereenkomst komt tot stand als de Reiziger een boeking plaatst op de Website. Er bestaan pas verplichtingen aan de zijde van Eleven Travel indien de verschuldigde Totaalsom aan Eleven Travel is voldaan binnen de gestelde deadline en deze inschrijving door Eleven Travel is aanvaard.
- 3.2 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Eleven Travel de boeking van de Hoofdboeker langs elektronische weg heeft bevestigd.
- 3.3. De Hoofdboeker dient na de boeking ieder ticket te personaliseren. Dit door de stappen te volgen zoals omschreven in de bevestiging die wordt ontvangen via e-mail op het e-mail adres dat de Hoofdboeker heeft ingevuld tijdens het boeken. Hoofdboeker is zelf verantwoordelijk voor het correct invullen van de benodigde en verplichte informatie. Eleven Travel is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan door het invullen van onjuiste gegevens.
- 3.4 Elk aanbod tot het aangaan van de Vervoersovereenkomst / Reisovereenkomst is door de Hoofdboeker herroepelijk, tot zeven dagen na het moment waarop Eleven Travel het aanbod heeft aanvaard, met inachtneming van de annuleringsregeling ex. artikel 8.
- 3.5 Personen die namens een ander de Vervoersovereenkomst / Reisovereenkomst aan gaan, kunnen door Eleven Travel aansprakelijk worden gesteld voor alle uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
- 3.6 Tenzij nadrukkelijk anders bepaald is Eleven Travel ten alle tijde gerechtigd een Reiziger te weigeren dan wel bepaalde voorwaarden aan de verkoop van een ticket te verbinden.
- 3.7 Eleven Travel behoudt zich het recht om de Reis tot 48 uur voor het moment waarop het vervoer zou plaats vinden te annuleren indien er op dit tijdstip minder aanmeldingen zijn dan het door Eleven Travel vastgestelde minimum aantal aanmeldingen. Eleven Travel zal zich inspannen een alternatief aan te bieden. In dat geval kan de termijn als voornoemd worden overschreden. Indien de Reiziger hier niet mee akkoord is, dan kan hij, in afwijking van het bepaalde in de annuleringsregeling ex. artikel 8, de Reis kosteloos annuleren.
- 3.8 Eleven Travel is tevens bevoegd de Vervoersovereenkomst / Reisovereenkomst te annuleren ingeval de nakoming daarvan onmogelijk wordt gemaakt respectievelijk wordt bemoeilijkt door een omstandigheid die buiten zijn macht is gelegen. Hieronder valt onder meer staking van ondergeschikten en/of hulppersonen van Eleven Travel en extreme weersomstandigheden waarvoor een weeralarm wordt afgegeven.
- 3.9 Er bestaat geen recht op teruggave van de Totaalsom, tenzij de door Eleven Travel ingeschakelde partijen tot terugbetaling overgaan.



#### **ARTIKEL 4: PRIJZEN EN BETALINGSVOORWAARDEN**

- 4.1 Tenzij anders is overeengekomen zijn de prijzen inclusief BTW en andere overheidsheffingen.
- 4.2 Eleven Travel is tot 20 dagen voor de aanvang van de Reis bevoegd om de overeengekomen Totaalsom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten met inbegrip van brandstofkosten, de verschuldigde heffingen of de toepasselijke wisselkoersen. De Reiziger kan de verhoging afwijzen en de Vervoersovereenkomst / Reisovereenkomst ontbinden.
- 4.3 Eleven Travel is te allen tijde bevoegd kennelijke verschrijvingen of typefouten dan wel evidente fouten bij inschrijvingen te herstellen.
- 4.4 Betaling geschiedt ten tijde van het afsluiten van de Vervoersovereenkomst / Reisovereenkomst. In bepaalde gevallen kan Eleven Travel betaling nadien toestaan. In dat geval dient betaling te geschieden op het door Eleven Travel te bepalen tijdstip.
- 4.5 Bij overschrijding van de betaaltermijn, is de Reiziger van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is de Reiziger de wettelijke rente ex artikel 6:119 BW verschuldigd. De rente over de Totaalsom zal worden berekend vanaf het moment dat de Reiziger in verzuim is tot op de datum van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten welke Eleven Travel heeft. Indien de Reiziger in verzuim is, worden alle vorderingen van Eleven Travel ter zake van verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten onmiddellijk opeisbaar.
- 4.6 Indien de Reiziger in verzuim is in de nakoming van zijn betalingsverplichtingen komen alle kosten ter verkrijging van voldoening voor rekening van de Reiziger. In ieder geval is de Reiziger buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd van 15% van de hoofdsom met een minimum van EUR 125,-- vermeerderd met de wettelijke rente ex artikel 6:119 BW. Voor het geval Eleven Travel haar vordering in een gerechtelijke procedure, arbitrage en bindend advies daaronder begrepen, aanhangig heeft gemaakt, is de Reiziger tevens gehouden de met deze procedure gemoeide werkelijk gemaakte kosten te vergoeden. Hieronder zijn in elk geval begrepen de kosten van advocaten, juristen, deurwaarders en procesgemachtigden, alsmede het aan arbiters of bindend adviseurs verschuldigde honorarium en het griffierecht.
- 4.7 Iedere betaling van de Reiziger strekt in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de verschuldigde rente, en tenslotte in mindering van de aan Eleven Travel verschuldigde hoofdsom.
- 4.8 De Reiziger zal zonder uitdrukkelijke, Schriftelijke toestemming van Eleven Travel zijn betalingsverplichting niet opschorten.

#### **ARTIKEL 5: AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING**

- 5.1 Eleven Travel is slechts aansprakelijk voor enige schade indien dit blijkt uit dit artikel 5 en de wet.
- 5.2 Eleven Travel is niet aansprakelijk voor enige schade die wordt geleden aan de persoon en of de zaken van de Reiziger tijdens de Reis. In geval van schade tijdens de Reis, dient de Reiziger zich te wenden tot de Vervoerder.
- 5.3 Indien en voor zover Eleven Travel ondanks het bepaalde in lid 2 aansprakelijk is voor dood en letsel als bedoeld in artikel 8:1147 BW of in geval van verlies, beschadiging of vertraging van de bagage van de Reiziger op grond van artikel 8:1157 BW beperkt tot de bij of krachtens de op grond van dit laatste wetsartikel uitgevaardigde algemene maatregel van bestuur bepaalde bedragen, behoudens in geval van opzet en bewuste roekeloosheid als bedoeld in artikel 8:1158 BW.
- 5.4 Eleven Travel is niet aansprakelijk voor verlies van geldstukken en verlies of beschadiging van verhandelbare documenten, goud, zilver, juwelen, sieraden, kunstvoorwerpen of andere zaken van waarde.
- 5.5 Indien sprake is van een Reisovereenkomst gelden de aansprakelijkheidsbepalingen zoals genoemd in de desbetreffende bepalingen van het BW.
- 5.6 Eleven Travel is jegens de Reiziger niet aansprakelijk voor:
  - a) schade veroorzaakt door vertraging in het vervoer;

- b) schade ontstaan doordat Eleven Travel is uitgegaan van door of namens de Reiziger verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens;
  - c) schade ontstaan door misverstanden, fouten of tekortkomingen ten aanzien van de uitvoering van de Vervoersovereenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van de Reiziger, zoals het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens/ materialen;
  - d) schade ontstaan vanwege fouten of tekortkomingen van door of namens Eleven Travel ingeschakelde derden;
  - e) schade ontstaan vanwege kennelijke fouten / verschrijvingen van Eleven Travel bij de inschrijving;
  - f) indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst;
  - g) schade aan of verlies van zaken (eigendommen) van de Reiziger of van derden die op enigerlei wijze verband houdt met de Vervoersovereenkomst anders dan genoemd in lid 2, schade veroorzaakt door al dan niet door de Eleven Travel ingeschakelde derden;
  - h) veroorzaakt door vertragingen en/of andere onvoorziene omstandigheden voor of tijdens de Reis, tenzij deze aansprakelijkheid expliciet uit dit artikel 5 of de wet volgt.
- 5.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Eleven Travel.
- 5.8 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden tevens met betrekking tot de door Eleven Travel ingeschakelde derden.
- 5.9 Eleven Travel is niet verantwoordelijk en verleent geen enkele garantie voor de toegang van het Evenement waar een combiticket op ziet, voor de organisatie van dit evenement, voor de kwaliteit en inhoud van dit evenement, noch voor de gang van zaken in en rondom de locatie en aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.
- 5.10 Eleven Travel is niet aansprakelijk voor vergoeding of restitutie van entreegelden bij een eventuele annulering van het Evenement door de Organisator dan wel de houder van de locatie, al dan niet in geval van faillissement van de Organisator of de houder van de locatie dan wel enig andere reden dat deze niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken (overmacht).
- 5.11 Indien en voor zover de Organisator besluit tot restitutie van entreegelden en de Organisator Eleven Travel daarvoor inschakelt, zal restitutie van entreegelden die aantoonbaar aan Eleven Travel zijn voldaan uitgevoerd worden door Eleven Travel. Eleven Travel zal in geen enkel geval gehouden zijn meer te vergoeden dan de entreegelden, zoals reserveringskosten. Eleven Travel aanvaardt in zodanig geval nimmer aansprakelijkheid voor eventuele overige direct of indirect gemaakte (on)kosten en/of uitgaven.
- 5.12 Indien en voor zover Eleven Travel het door de Reiziger betaalde bedrag ter zake de levering van Entreetickets heeft overgemaakt aan de Organisator en deze laatste in geval van annulering van het Evenement niet bereid c.q. niet in staat is het betreffende bedrag aan Eleven Travel restitueren is Eleven Travel niet gehouden tot restitutie. Hetzelfde geldt met betrekking tot de kosten van de Reis (bustickets).
- 5.13 Eleven Travel kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor schade ten gevolge van dood, letsel, ongevallen, verlies, beschadiging of diefstal geleden door de Reiziger tijdens of ten gevolge van een bezoek aan het Evenement.

## **ARTIKEL 6: DE REIZIGER**

- 6.1 De Reiziger is tijdens de Reis verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Eleven Travel ter bevordering van een goede uitvoering van de Reis.
- 6.2 Eleven Travel behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Reiziger te weigeren en/of de toegang tot de bus te ontzeggen indien deze reiziger zich niet gedraagt naar de algemene maatschappelijke maatstaven of Eleven Travel daar om hem moverende redenen aanleiding toe ziet.

- 6.3 De Reiziger die hinder en / of last oplevert en daarmee de uitvoering van de Reis bemoeilijkt kan door Eleven Travel worden uitgesloten van (verder) vervoer. Alle kosten die daaruit voort komen zijn voor rekening van de Reiziger zelf.
- 6.4 De Reiziger dient zich tijdens de Reis te onthouden van het (overmatige) gebruik van alcohol en algeheel gebruik van roken en drugs. Tenzij anders is overeengekomen is de Reiziger bij overtreding aansprakelijk voor de gevolgen hiervan.
- 6.5 De Reiziger is gehouden een geldig e-ticket en legitimatiebewijs bij zich te dragen, tijdig aanwezig te zijn voor vertrek en voorts steeds tijdig weer aanwezig te zijn voor het vertrek bij eventuele tussenstops.
- 6.6 De Reiziger is verplicht de schade aan Eleven Travel te vergoeden die wordt veroorzaakt doordat de Reiziger, door welke oorzaak dan ook, niet tijdig ten vervoer aanwezig is, dan wel doordat de documenten met betrekking tot de Reiziger, die van haar zijde voor het vervoer vereist zijn, door welke oorzaak dan ook, niet naar behoren aanwezig zijn.
- 6.7 Wanneer de reiziger na verlaten van het voertuig niet tijdig terugkeert, kan Eleven Travel de Vervoersovereenkomst beschouwen als op dat tijdstip te zijn geëindigd. De Reiziger is aansprakelijk voor de schade die Eleven Travel als gevolg daarvan lijdt.
- 6.8 Iedere Hoofdboeker is hoofdelijk aansprakelijk voor schade en/of verontreiniging die tijdens de Reis door de Reizigers is veroorzaakt alsook voor schade als genoemd in de leden 6 en 7.
- 6.9 De Reiziger is aansprakelijk voor schade en/of kosten veroorzaakt door strijd met zijn verplichtingen op grond van dit artikel en/of zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

#### **ARTIKEL 7: PERSOONSGEGEVENS EN PRIVACY**

Eleven Travel verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van zijn dienstverlening. Voor zover al noodzakelijk, verleent de Reiziger hiervoor toestemming. Eleven Travel verkoopt deze persoonsgegevens niet aan derden en deelt deze gegevens niet met partijen die niet met de dienstverlening van Eleven Travel van doen hebben. De persoonsgegevens worden adequaat beveiligd en bewaard zo lang nodig voor de uitvoering van de Vervoersovereenkomst. Het privacybeleid van Eleven Travel is te raadplegen op zijn website.

#### **ARTIKEL 8: ANNULERING**

- 8.1 De Reiziger heeft de mogelijkheid om een busticket te annuleren waarbij de volgende regels van toepassing zijn.
- 8.2 Een busticket kan uiterlijk 45 dagen voor de aanvang van de Reis kosteloos geannuleerd worden. Na het verstrijken van deze periode hanteert Eleven Travel onderstaande staffel:
- Annulering tussen de 45 – 31 dagen voor aanvang van de Reis: 25% van de Reissom, met een minimum van € 5,00 per Reiziger.
  - Annulering tussen de 30 - 15 dagen voor de aanvang van de Reis: 50% van de Reissom, met een minimum van € 10,00 per Reiziger.
  - Annulering tussen de 14 - 7 dagen voor de aanvang van de Reis: 75% van de Reissom, met een minimum van € 12,50 per Reiziger.
  - Annulering 6 dagen of korter voor de aanvang van de Reis: 100 % van de Reissom, met een minimum van € 15,00 per Reiziger.
- 8.3 Combitickets bestaan uit een Evenementticket en een busticket. Combitickets gekocht tijdens een pre order kunnen niet geannuleerd worden. Combitickets gekocht buiten een pre order kunnen gedeeltelijk geannuleerd worden. Het afnemen van een Evenementticket blijft verplicht, deze kan nooit geannuleerd worden. Het busticket kan geannuleerd worden, de kosten hiervoor zijn minimaal 25% van de prijs van het busticket met een minimum van € 10,00 tot 30 dagen voor het evenement. Hierna gelden de staffels zoals hierboven in artikel 8.2 benoemd.

- 8.4. Annulering als bedoeld in dit artikel is uitsluitend mogelijk ten aanzien van bustickets. De koop van eventuele tickets voor het evenement kan nimmer worden geannuleerd.
- 8.5. Eventuele boekingskosten en transactiekosten kunnen niet geretourneerd worden.
- 8.6. Kosten voor het terugstorten van een annulering zoals bedoeld in dit artikel zijn voor kosten van de Hoofdboeker.
- 8.7. Bovenstaande regelingen laten onverlet dat het de Reiziger vrij staat zijn busticket / combiticket door te verkopen. De wijziging dient via de Website aan Eleven Travel te worden doorgegeven. Indien dit niet is geschied, dan wordt de Reiziger de toegang tot het vervoer ontzegd.

#### **ARTIKEL 9: KLACHTEN**

Als de Reiziger zich wil beroepen op een tekortkoming in de nakoming van de Vervoersovereenkomst / Reisovereenkomst dient hij deze klacht binnen 8 dagen na aanvang van de Reis via de klantenservice op de Website, waarna Eleven Travel in staat wordt gesteld naar een passende oplossing te zoeken. Eleven Travel zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 werkdagen, op de klacht reageren.

#### **ARTIKEL 10: TIJDSTIP EN LOCATIE**

Slechts het definitieve tijdstip en de definitieve locatie van vertrek van het vervoer, welke uiterlijk 24 uur van tevoren op de Website worden gepubliceerd, zijn bindend.

#### **ARTIKEL 11: LEVERING ENTREETICKETS**

De Reiziger ontvangt de betreffende tickets per e-mail. Eleven Travel verstuurt uiterlijk 24 uur voor de datum van de Reis de (entree)tickets, met uitzondering van last-minute boekingen en/of last-minute betalingen. Deze worden zo spoedig mogelijk verstuurd. Eleven Travel is niet aansprakelijk voor misbruik van de tickets dan wel indien de tickets niet zijn ontvangen en de Reiziger dit niet binnen redelijke tijd aan Eleven Travel meldt.

#### **ARTIKEL 12: WINACTIES**

Indien het vervoer wordt geannuleerd wegens onvoldoende inschrijvingen, komen daarmee de bustickets te vervallen die zijn gewonnen bij eventuele combiticket winacties. In dat geval wordt de busreis gecompenseerd. Dit houdt in dat een gelijkmatig bedrag wordt verrekend bij een andere busreis.

#### **ARTIKEL 13: SLOTBEPALING**

Op de Vervoersovereenkomst / Reisovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Eleven Travel, tenzij de Reiziger kiest voor een volgens de wet bevoegde rechter.