



## Algemene Voorwaarden B2B Reizen – Bohemian Birds

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1. Deze algemene voorwaarden (hierna de “voorwaarden”) beheersen de rechtsverhouding tussen Bohemian Birds B.V. (gevestigd aan de Krelis Louwenstraat 1-F01, 1055 KA Amsterdam, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nr. 60662077, hierna: “Bohemian Birds”) en degene die haar opdracht geeft diensten te verlenen op het gebied van reizen (hierna: “opdrachtgever”).
- 1.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing als opdrachtgever een rechtspersoon is of een natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 1.3. Deze voorwaarden en de hierin opgenomen uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Bohemian Birds strekken mede ten behoeve van de werknemers van Bohemian Birds en hulp- en tussenpersonen van Bohemian Birds.
- 1.4. De toepasselijkheid van de door opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.5. Indien en voor zover een of meer bepalingen van deze voorwaarden in strijd mochten komen met dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen, dan worden laatstgenoemde bepalingen geacht in de plaats te zijn getreden van de desbetreffende bepalingen of een gedeelte van de bepalingen van de voorwaarden, onverminderd de geldigheid van de overige bepalingen van deze voorwaarden.
- 1.6. Wanneer bijzondere voorwaarden die zijn opgenomen in de boeking of reisovereenkomst afwijken van deze voorwaarden, dan prevaleren de bijzondere voorwaarden.
- 1.7. De volgende begrippen in deze voorwaarden hebben de volgende daaraan toegekende betekenis:
  - a) “dienstverlener”: de vervoerder, accommodatieverschaffer of andere verlener van diensten op het gebied van reizen met wie Bohemian Birds ten behoeve van opdrachtgever een overeenkomst aangaat tot het verschaffen van verblijf, vervoer of het verlenen van andere diensten en die met inachtneming van diens toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van die diensten.
  - b) “reiziger”: de natuurlijke persoon (personen) aan wie op grond van de met opdrachtgever gesloten overeenkomst een (of meer) dienst(en) word(t)(en) verleend.
  - c) “Werkdagen” en “kantooruren”: de dagen maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.30 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.
- 1.8. Onder schriftelijk in deze voorwaarden wordt mede langs elektronische weg begrepen.

### 2. Totstandkoming overeenkomst

- 2.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door opdrachtgever van het aanbod van Bohemian Birds. Aanvaarding kan zowel schriftelijk als mondeling geschieden. Na aanvaarding is opdrachtgever gebonden aan de overeenkomst. Als door Bohemian Birds een bevestiging wordt verstrekt geldt deze als bewijs voor de inhoud van de overeenkomst.
- 2.2. Het aanbod van Bohemian Birds is vrijblijvend en kan door haar worden herroepen, zelfs na aanvaarding. Herroeping dient zo spoedig mogelijk te geschieden en wel binnen 3 werkdagen na de totstandkoming van de overeenkomst. Deze bepaling is overeenkomstig van toepassing in geval sprake is van wijzigingsvoorstellen van reeds gesloten overeenkomsten.
- 2.3. Bohemian Birds is ook na het verstrijken van de termijn als bedoeld in artikel 2.2 niet gehouden een overeenkomst gestand te doen indien en voor zover het aanbod of de



schriftelijke bevestiging berust op een kennelijke fout of vergissing.

### **3. Prijs**

- 3.1. De prijzen die door Bohemian Birds worden genoemd of die worden vermeld het aanbod of de opdrachtbevestiging zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van het aanbod en/of de totstandkoming van de overeenkomst bekende prijsbepalende factoren van de desbetreffende dienstverleners. Een vermindering van het aantal reizigers na bevestiging van de boeking kan ertoe leiden dat de kosten voor de overgebleven reizigers toenemen.
- 3.2. Indien na het tot stand komen van de overeenkomst de prijzen van de prijsbepalende factoren (waaronder doch niet uitsluitend begrepen: vervoerskosten; belastingen; heffingen; toeslagen; en/of valutawijzigingen) stijgen, is Bohemian Birds gerechtigd de prijswijzigingen tot 20 dagen voor aanvang van de reis bij opdrachtgever in rekening te brengen.
- 3.3. Binnen 20 dagen voor vertrek zullen geen prijsverhogingen meer worden doorgevoerd behoudens als op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever de namen van de reizigers nog niet definitief zijn doorgegeven of op zijn verzoek andere wijzigingen worden doorgevoerd. De reissom kan alsdan aangepast worden aan de werkelijke kosten vermeerderd met administratiekosten van EUR 27 per persoon.

### **4. Betaling**

- 4.1. Betaling dient op een door Bohemian Birds aan te geven wijze te geschieden binnen de op de factuur aangegeven termijn. Bij gebreke van een betalingstermijn op de factuur, dient betaling plaats te vinden binnen 14 dagen na de factuurdatum.
- 4.2. Op het moment van boeken dient een aanbetaling van 40% van de totale reissom plaats te vinden. Uiterlijk zes weken voor vertrek dient de resterende 60% te zijn betaald. Indien de boeking minder dan zes weken voor vertrek is gemaakt, dient de volledige reissom op het moment van boeken te worden betaald.
- 4.3. Indien van toepassing, zal Bohemian Birds binnen 8 weken na het einde van de reis opdrachtgever een factuur zenden met een nacalculatie van de boeking.
- 4.4. Bij niet tijdige (volledige) betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. In dat geval is opdrachtgever de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW over het openstaande bedrag verschuldigd vanaf het moment dat hij in verzuim is tot de dag waarop de het verschuldigde bedrag volledig is betaald.
- 4.5. Als opdrachtgever in verzuim is, heeft Bohemian Birds de bevoegdheid om - mede ter beperking van verdere schade - over te gaan tot het opzeggen van de diensten die zijn vastgelegd ten behoeve van opdrachtgever, dan wel de gehele overeenkomst. Opdrachtgever is dan naast de kosten die derden reeds in rekening hebben gebracht dan wel ten gevolge van de opzegging alsnog in rekening brengen, ook verschuldigd de kosten die Bohemian Birds heeft gemaakt en de geleden schade. Eventueel reeds vooruitbetaalde gedeeltes van het verschuldigde zullen worden verrekend met deze kosten.
- 4.6. Alle door Bohemian Birds gemaakte kosten ter incassering van het door opdrachtgever verschuldigde, zoals buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, komen ten laste van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op ten minste vijftien procent van door opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van tweehonderdvijftig euro.
- 4.7. Betalingen van aan Bohemian Birds toekomende bedragen strekken in de eerste plaats in mindering op de kosten, vervolgens in mindering op de opgelopen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom (waarbij oudere vorderingen voor nieuwe gaan) en de lopende rente.



## **5. Verplichtingen van opdrachtgever en/ofreiziger**

- 5.1. Opdrachtgever die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reizigers enerzijds en Bohemian Birds anderzijds verloopt uitsluitend via opdrachtgever. De andere reizigers zijn daarnaast voor hun eigen deel aansprakelijk.
- 5.2. De contactpersoon die namens opdrachtgever de boeking plaatst staat ervoor in dat hij/zij bevoegd is de opdrachtgever te vertegenwoordigen. Mocht blijken dat hij/zij niet bevoegd was de boeking te plaatsen, dan is hij/zij jegens Bohemian Birds persoonlijk aansprakelijk voor alle vordering die zij heeft uit hoofde van de boeking. De boeking, het doorgeven van wijzigingen en overige communicatie geschiedt uitsluitend door de contactpersoon van opdrachtgever (derhalve niet door individuele reizigers die deel uitmaken van de groep).
- 5.3. Opdrachtgever verstrekt voor of bij het sluiten van de overeenkomst of zo spoedig mogelijk daarna alle gegevens betreffende hemzelf en de reizigers die nodig zijn voor een goede uitvoering van de overeengekomen diensten. Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat Bohemian Birds de gegevens, waaronder mobiele telefoonnummer en e-mailadres, van opdrachtgever en de reizigers, die voor de goede uitvoering van de overeengekomen diensten van belang zijn, doorgeeft aan de dienstverleners. Indien opdrachtgever deze doorgifte van gegevens niet wenst of daarmee in verzuim blijft, is Bohemian Birds niet aansprakelijk voor vertragingen en andere schade ten gevolge van het niet tijdig kunnen informeren van de reizigers door of namens Bohemian Birds.
- 5.4. Opdrachtgever vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door Bohemian Birds omtrent de lichamelijke en geestelijke toestand van de reizigers alsmede omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de groep reizigers.
- 5.5. Indien opdrachtgever in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reizigers door of namens Bohemian Birds van (verdere) deelname aan de reis worden uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan opdrachtgever in rekening gebracht.
- 5.6. Opdrachtgever staat er jegens Bohemian Birds voor in dat:
  - a) uitdrukkelijke toestemming is verkregen van de reizigers voor het verstrekken van hun persoonsgegevens aan Bohemian Birds en het verwerken van deze persoonsgegevens in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens door Bohemian Birds (waaronder eveneens wordt begrepen het verstrekken aan dienstverleners) noodzakelijk voor de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst en/of de overeenkomst met de dienstverleners en voor de optimalisering van de aangeboden diensten en vrijwaart Bohemian Birds voor eventuele aanspraken ter zake;
  - b) opdrachtgever de reizigers voorafgaand aan het verkrijgen van de hiervoor bedoelde toestemming alle wettelijke voorgeschreven informatie zal verstrekken, waaronder tenminste de volgende informatie:
    - i. welke persoonsgegevens zij aan Bohemian Birds zal verstrekken;
    - ii. dat de dienstverleners waaraan Bohemian Birds persoonsgegevens verstrekt voor het verlenen van diensten gehouden kunnen zijn bepaalde persoonsgegevens te verstrekken aan buitenlandse autoriteiten die zich in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) kunnen bevinden die geen vergelijkbare privacybescherming bieden als de landen binnen de EER ingevolge de Europese Privacy richtlijn 95/46/EC, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de US Bureau of Customs and Border Protection;



- iii. dat reizigers binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving het recht hebben inzage te vragen in de persoonsgegevens die Bohemian Birds over hen heeft en dat indien deze persoonsgegevens feitelijk onjuist, onvolledig, of niet ter zake dienend zijn, of anderszins worden verwerkt in strijd met een wettelijk voorschrift, de reiziger kan verzoeken deze gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen en de reizigers te informeren dat zij voor meer informatie over de rechten en/of een dergelijk verzoek contact kunnen opnemen met Bohemian Birds;
    - iv. alle overige informatie die nodig is om tegenover de reizigers een behoorlijke en zorgvuldige verwerking van hun persoonsgegevens door Bohemian Birds te kunnen leveren.
  - 5.7. Opdrachtgever staat er voor in dat de reizigers die deel uitmaken van de boeking van opdrachtgever beschikken over een paspoort, identiteitsbewijs, visa en vaccinatiebewijzen die voldoen aan de eisen van het land/de landen waar de boeking betrekking op. Indien een reiziger niet over de juiste documenten beschikt, kan de reis ten aanzien van die persoon worden geannuleerd zonder vergoeding.
  - 5.8. Opdrachtgever staat er voor in dat ten behoeve van de reizigers die deel uitmaken van de boeking verzekerd zijn onder een geschikte reis- en annuleringsverzekering. De reisverzekering dient op z'n minst medische kosten te dekken, waaronder repatriëring, dood en persoonlijk letsel en verlies van of schade aan persoonlijke bezittingen, persoonlijke aansprakelijkheid en gerechtelijke kosten evenals de bijzondere activiteiten die deel uitmaken van de boeking. Opdrachtgever is verplicht om op verzoek van Bohemian Birds een kopie van het polisblad van de verzekeringen te verstrekken.
  - 5.9. Opdrachtgever en reizigers zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Bohemian Birds ter bevordering van een goede uitvoering van de diensten (waaronder doch niet uitsluitend aanwijzingen ten aanzien van de inchecktijden en overstaptijden) en zijn jegens Bohemian Birds en dienstverlener aansprakelijk voor schade voortvloeiend of anderszins verband houdend met hun gedragingen en nalaten, c.q. dienen de hieruit voortvloeiende eigen schade zelf te dragen.
  - 5.10. De reiziger die zodanige hinder of last oplevert dat een goede uitvoering van de diensten daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Bohemian Birds of dienstverlener van (voortzetting van) de diensten worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle hieruit voortvloeiende schade komt voor rekening van opdrachtgever.
  - 5.11. Opdrachtgever en de reizigers zijn verplicht eventuele (verdere) schade te voorkomen en zoveel mogelijk te beperken, onder meer door klachten overeenkomstig het bepaalde in artikel 10 tijdig te melden.
- 6. Wijzigingen en/of annuleringen door opdrachtgever**
- 6.1. Indien opdrachtgever wijzigingen wil aanbrengen aan de overeenkomst, dan is dat slechts mogelijk indien daartoe tussen partijen overeenstemming is bereikt en opdrachtgever de kosten verbonden aan deze wijziging voor zijn rekening neemt. Naast de kosten van de wijziging worden administratiekosten van EUR 27 per persoon in rekening gebracht. Indien (onderdelen van) de opdracht door derden worden uitgevoerd zal ook deze derde akkoord moeten zijn gegaan met de wijzigingen.
  - 6.2. Indien opdrachtgever de overeenkomst opzegt zijn alle daaraan verbonden kosten voor zijn rekening, evenals de door Bohemian Birds geleden of te lijden schade en dient hij aan Bohemian Birds alle kosten aan derden te vergoeden die Bohemian Birds eventueel reeds



- heeft voldaan dan wel verplicht is die nog te voldoen.
- 6.3. In afwijking van artikel 6.2, kan een boeking onder de in dit artikel genoemde voorwaarden gedeeltelijk geannuleerd worden als de originele boeking voor ten minste een groep van 10 was. In dat geval kan maximaal 1/5 van het aantal personen worden geannuleerd, waarbij de volgende annuleringskosten in rekening worden gebracht:
- a) bij annulering tot de 42<sup>ste</sup> kalenderdag (inclusief) vóór de vertrekdag: vliegtickets + 40% van de reissom;
  - b) bij annulering vanaf de 42<sup>ste</sup> kalenderdag (inclusief) voor vertrek: de volledige reissom; en met inachtneming van het bepaalde in artikel 3.1.
- 6.4. Als een reis is samengesteld uit verschillende modules, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden bovendien per module de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. Deze worden vooraf aan opdrachtgever kenbaar gemaakt.
- 6.5. Opdrachtgever dient de overeenkomst schriftelijk op te zeggen. De overeenkomst geldt als te zijn opgezegd op de werkdag dat Bohemian Birds de schriftelijke opzegging door opdrachtgever heeft ontvangen. Opzeggingen buiten kantooruren worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.

## **7. Wijzigingen, annulering en/of ontbinding door Bohemian Birds**

- 7.1. Bohemian Birds is gerechtigd om de reisovereenkomst eenzijdig te wijzigen of te ontbinden wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat (verdere) gebondenheid van Bohemian Birds aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden geveerd. Bohemian Birds zal opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis stellen.
- 7.2. In geval de reisovereenkomst onder de dekking van de Stichting Calamiteitenfonds Reizen valt, geldt aanvullend dat een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking vastgesteld door de Calamiteitencommissie een gewichtige omstandigheid is op grond waarvan Bohemian Birds wijzigingen kan aanbrengen in de overeenkomst, dan wel de overeenkomst kan ontbinden.
- 7.3. Opdrachtgever heeft, als het gaat om een wijziging van één of meer wezenlijke punten en van hem in redelijkheid niet verlangd kan worden de geboekte dienst(en) door te laten gaan, het recht de overeenkomst te ontbinden. Dit recht vervalt 48 uur nadat de kennisgeving betreffende de wijziging is gedaan. Kennisgevingen gedaan buiten kantooruren worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.
- 7.4. Ingeval de overeenkomst overeenkomstig het bepaalde in artikel 7.1 of 7.2 van deze voorwaarden wordt ontbonden, is Bohemian Birds verplicht om eventuele betalingen voor niet genoten prestaties aan opdrachtgever te restitueren. Door restitutie van eventuele betalingen van opdrachtgever is Bohemian Birds terzake van haar verplichtingen volledig gekweten. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op enige aanvullende schadevergoeding van welke aard ook.
- 7.5. Ingeval de oorzaak van de ontbinding opdrachtgever kan worden toegerekend, is hij jegens Bohemian Birds en/of dienstverlener aansprakelijk voor vergoeding van de hieruit voortvloeiende schade.

## **8. Aansprakelijkheid Bohemian Birds**

- 8.1. Bohemian Birds is verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die opdrachtgever op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen, is opdrachtgever verplicht



daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 10.

- 8.2. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat in sommige landen waar Bohemian Birds haar reizen aanbiedt de infrastructuur (transport, water, internet en energie) minder ontwikkeld kan zijn, de standaarden van accommodatie en vervoer aanzienlijk lager kunnen zijn en er afwijkende gewoonten en gebruiken kunnen gelden en zal hier rekening mee houden bij de verwachtingen die hij heeft van de reis.
- 8.3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in artikel 8.1 bedoelde verwachtingen en met inachtneming van artikel 8.2, is Bohemian Birds verplicht de eventuele schade van opdrachtgever te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Bohemian Birds 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 opdrachtgever of de reiziger; of
  - 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; of
  - c) de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Bohemian Birds 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.
- 8.4. Iedere aansprakelijkheid van Bohemian Birds is uitgesloten:
  - a) voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverleners bij de uitvoering van de diensten of voor financieel onvermogen van de dienstverlener;
  - b) indien zij de opdracht niet kan uitvoeren wegens overmacht. Onder overmacht wordt verstaan een tekortkoming in de nakoming van enige verplichting ten gevolge van onvoorziene omstandigheden die ondanks alle in redelijkheid te nemen voorzorgsmaatregelen niet voorkomen kan worden, waaronder maar niet beperkt tot: vertragingen veroorzaakt door technische mankementen aan het vervoermiddel, weersomstandigheden, drukte in het verkeer, stakingen, molest, oproer, terrorismedreiging, blokkades, het missen van aansluitingen, overboekingen, wijzigingen in de reis aangebracht door de dienstverlener of annulering door de dienstverlener;
  - c) voor de onjuistheid van de door of namens deze dienstverleners verstrekte informatie, waaronder doch niet uitsluitend begrepen foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal;
  - d) voor schade als gevolg van een kennelijke fout of vergissing aan de zijde van Bohemian Birds (waaronder (type)fouten in de informatie die Bohemian Birds verstrekt aan opdrachtgever);
  - e) in geval van schade welke gedekt is door een ziektekosten/ongevallen-, reis- en/of annuleringsverzekering;
  - f) voor vergoeding van indirecte schade (waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie), dan wel voor de schade die opdrachtgever c.q. de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van zijn beroep of bedrijf; of
  - g) wanneer van de daaraan ten grondslag liggende klacht niet overeenkomstig artikel 10 mededeling is gedaan.
- 8.5. Indien ten gevolge van toerekenbaar tekortschieten door Bohemian Birds schade voor opdrachtgever ontstaat, kan Bohemian Birds aansprakelijk worden gehouden voor de daaruit



ontstane schade met een maximum van éénmaal de waarde van de gefactureerde diensten, waarbij de maximale schade voor een individuele reiziger beperkt is tot dat deel van de reissom wat betrekking heeft op die betreffende reiziger.

- 8.6. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van Bohemian Birds voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Bohemian Birds. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.
- 8.7. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Bohemian Birds gelden ook ten behoeve van werknemers van Bohemian Birds, betrokken dienstverleners en hun personeel.

## **9. Vrijwaring en hoofdelijke aansprakelijkheid**

- 9.1. Opdrachtgever vrijwaart Bohemian Birds tegen aanspraken van de reizigers en/of van derden welke voortvloeien uit of samenhangen met deze overeenkomst.
- 9.2. Opdrachtgever is hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen van de reizigers ten opzichte van Bohemian Birds en/of dienstverlener voor zover die voor de reizigers voortvloeien uit de ter zake tot stand gekomen overeenkomsten.

## **10. Klachten, verval vorderingsrecht**

- 10.1. Klachten over de door Bohemian Birds verstrekte informatie en de afhandeling van reserveringen, dienen uiterlijk binnen één maand na kennisname door opdrachtgever van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd bij Bohemian Birds te worden ingediend.
- 10.2. Bohemian Birds streeft ernaar om de klacht met de nodige voortvarendheid af te handelen.
- 10.3. Opdrachtgever dient eventuele klachten met betrekking tot uitvoering van de dienst onverwijld bij de dienstverlener te melden en dient eerst ter plaatse met de dienstverlener tot een oplossing trachten te komen.
- 10.4. Opdrachtgever dient Bohemian Birds en de dienstverlener te allen tijde in de gelegenheid te stellen om een passende oplossing voor de klacht te bewerkstelligen.
- 10.5. Indien de klacht niet ter plaatse met de (vertegenwoordiger van de) dienstverlener kan worden opgelost, dient opdrachtgever onverwijld contact op te nemen met Bohemian Birds. Bohemian Birds zal zich inspannen om, voor zover dit binnen zijn mogelijkheden ligt, de klacht naar tevredenheid op te lossen.
- 10.6. Mocht de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost, dan dient deze zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na terugkeer schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de dienstverlener dan wel Bohemian Birds. Bohemian Birds zal de klacht – voor zover deze betrekking heeft op de uitvoering van de dienst – voor verdere behandeling doorgeleiden aan de dienstverlener. Zowel de dienstverlener als Bohemian Birds streven ernaar om de klacht met de nodige voortvarendheid af te handelen.
- 10.7. Ieder vorderingsrecht ter zake van de aansprakelijkheid van Bohemian Birds vervalt na verloop van één jaar, te rekenen vanaf het moment waarop de geboekte dienst is uitgevoerd en/of verleend.

## **11. Stichting Garantiefonds Reisgelden Zakelijk (SGRZ)**

- 11.1. Bohemian Birds is aangesloten bij SGRZ. U kunt dit controleren via [www.sgrz.nl](http://www.sgrz.nl). Binnen de grenzen van [SGRZ-garantieregeling](#) vallen de op deze internetsite gepubliceerde reizen onder de garantie van SGRZ. Deze SGRZ-garantie houdt in dat de opdrachtgever ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als de wederpartij door financieel



onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis.

## **12. Calamiteitenfonds**

Bohemian Birds is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de op deze internetsite gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

- (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;
- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij u vervroegd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

## **13. Toepasselijk recht**

- 13.1. Op alle geschillen tussen opdrachtgever en Bohemian Birds is uitsluitend Nederlands recht van toepassing en is de Rechtbank bevoegd van de plaats waarin Bohemian Birds is gevestigd, tenzij deze kiest voor de bevoegde rechter van de woonplaats van opdrachtgever.