

Algemene Voorwaarden van de besloten vennootschap Flywise Travel B.V., gevestigd te Breda, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 60860367.

## ALGEMEEN 1. Definities

- 1.1. Tenzij uit de context anders blijkt, hebben de navolgende begrippen in deze Algemene Voorwaarden de erna vermelde betekenis (en hebben grammaticale vervoegingen van deze begrippen een corresponderende betekenis):

<b>Algemene Voorwaarden</b>	Deze algemene voorwaarden
<b>Flywise</b>	De besloten vennootschap Flywise Travel B.V., gevestigd en kantoorhoudende te (4811 CA) Breda aan de Ceresstraat 13, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 60860367, mede handelende onder de namen Flywise, Verrassingstickets.nl, Surprisecitytrip.com, Ticketsurprise.fr en Ueberrasschungsreise.de, Surprisecitytrip.se, Surprisecitytrips.se, Surprisecitytrips.com, Greencitytrip.nl
<b>Overmacht</b>	Abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden
<b>Partij of Partijen</b>	Betekent ieder van Flywise en Reiziger individueel of gezamenlijk
<b>Reisovereenkomst</b>	De overeenkomst als bedoeld in artikel 7:500 lid 1 sub b van het Burgerlijk Wetboek
<b>Reiziger</b>	De wederpartij van Flywise, dan wel degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, dan wel degene aan wie, overeenkomstig artikel 7:506 Burgerlijk Wetboek de rechtsverhouding tot Flywise is overgedragen
<b>Wij, we, ons, onze etc.</b>	Flywise
<b>U, Uw, Uzelf etc.</b>	De Reiziger

[Zie tevens onze leveranciersvoorwaarden.](#)

## 2. Toepassingsbereik

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op Reisovereenkomsten die Flywise sluit met een of meer Reizigers.
- 2.2. Duidelijkheidshalve: Flywise Travel B.V. handelt mede onder de handelsnamen Flywise, Verrassingstickets.nl, Surprisecitytrip.com, Supercitytrips.com, Ticketsurprise.fr en Ueberraschungsreise.de, Surprisecitytrip.se, Surprisecitytrips.se, Surprisecitytrips.com, Greencitytrip.nl. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook toepasselijk op Reisovereenkomsten die Flywise onder deze handelsnamen met Reizigers sluit.
- 2.3. Deze Algemene Voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op andere overeenkomsten die Flywise sluit, zoals accommodatie, autoverhuur en dergelijke.

## DE WERKZAAMHEDEN VAN FLYWISE 3.

### Algemene informatie van Flywise

- 3.1. Flywise zal U vóór het sluiten van de Reisovereenkomst bekend maken wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn.
- 3.2. Flywise kan aan het sluiten van een Reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat U een reisverzekering sluit en wij kunnen U vragen dat aan te tonen.
- 3.3. Flywise draagt geen verantwoordelijkheid en aanvaardt daarom ook geen aansprakelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 3.4. De gegevens die wij op onze Internetsites en/of in andere publicaties vermelden over de aangeboden reis maken deel uit van de overeenkomst, tenzij anders aangegeven.
- 3.5. Wij zullen U, uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst, de wettelijk voorgeschreven informatie verstrekken. U bent zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen, zoals met betrekking tot paspoorten en visaverplichtingen. Tijdig voor vertrek dient U na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen is veranderd.
- 3.6. Zodra de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij ons bekend is, zullen wij U daarvan op de hoogte stellen, maar in ieder geval uiterlijk bij het ter beschikking stellen van de reisbescheiden. De vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis vermelden wij ook daarin.

## 4. Totstandkoming, bevestiging en mogelijkheden herroeping van de reis

- 4.1.** De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Reiziger van het aanbod van Flywise inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden.  
Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de Reiziger zo spoedig mogelijk een reserveringsbevestiging en/of een factuur.
- 4.2.** Na de totstandkoming van de overeenkomst kunt U geen gebruik meer maken van het wettelijke herroepingsrecht. Dit recht is door de wetgever uitgesloten voor Reisovereenkomsten (artikel 6:230p Burgerlijk Wetboek).
- 4.3.** Wij zullen U in de reserveringsbevestiging aangeven op welk tijdstip en op welke wijze wij de reisbescheiden (zoals gegevens voor het (online) inchecken bij de luchtvaartmaatschappij, hotelvouchers e.d.) aan de Reiziger ter beschikking zal stellen.
- 4.4.** Indien U op het door ons in de reserveringsbevestiging meegedeelde tijdstip, doch uiterlijk veertien (14) dagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, dient U dit onverwijld (dat wil zeggen: zonder enige, aan U toerekenbare, vertraging) aan ons mee te delen.
- 4.5.** Flywise kan de Reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn schriftelijk (waaronder uitdrukkelijk ook verstaan: op het door U aan ons kenbaar gemaakte e-mailadres) opzeggen, in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal deelnemers.
- 4.6.** Ieder aanbod van Flywise is vrijblijvend en kan door ons, ook nog na Uw aanvaarding van ons aanbod en onze eventuele bevestiging, worden herroepen. Zo'n herroeping, met vermelding van onze redenen daarvoor, zullen wij U zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur na middernacht van de dag waarop U ons aanbod heeft aanvaard meedelen. Heeft U ons aanbod in het weekend aanvaard (dat wil zeggen na donderdagavond middernacht) dan begint de hiervoor bedoelde termijn op zondagavond om middernacht. Als wij ons aanbod herroepen zullen wij U onverwijld eventueel betaalde gelden terugbetalen.
- 4.7.** Als ons aanbod kennelijke fouten en/of vergissingen bevat binden deze ons niet. Kennelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die voor de gemiddelde Reiziger op het eerste gezicht kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

## 5. Wijzigingen in de reis door Flywise

- 5.1.** Wij mogen de Reisovereenkomst wijzigen wegens gewichtige omstandigheden, die wij U dan onverwijld zullen meedelen. U kunt een dergelijke wijziging alleen afwijzen als de wijziging U tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- 5.2.** Wij mogen de Reisovereenkomst ook wijzigen op een wezenlijk punt wegens gewichtige omstandigheden, die wij U dan onverwijld zullen meedelen. U kunt deze wijziging afwijzen.
- 5.3.** Tot twintig dagen voor aanvang van de reis mogen wij de reissom verhogen in verband met

wijzigingen in de vervoerkosten, met inbegrip van brandstofkosten, of de verschuldigde belastingen en heffingen. In dat geval zullen wij aangeven aan op welke wijze de verhoging is berekend. U kunt deze wijziging afwijzen.

- 5.4.** Als u een wijziging afwijst, zoals bedoeld in voorgaande leden 1 tot en met 3 kunnen wij de Reisovereenkomst opzeggen. U heeft dan, in geval van een afwijzing als bedoeld in lid 2 en 3, recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom of een evenredig deel daarvan indien de reis reeds ten dele is genoten. In het in lid 1 bedoelde geval heeft U alleen recht op teruggave of kwijtschelding als U terecht de wijziging heeft afgewezen.
- 5.5.** Indien de oorzaak van de wijziging aan ons kan worden toegerekend, zijn wij, met inachtneming van het hierna in artikel 16 bepaalde, aansprakelijk voor Uw hieruit voortvloeiende vermogensschade en derving van reisgenot. Indien de oorzaak van de wijziging aan de Reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voor ons voortvloeiende schade voor Uw rekening. Indien de oorzaak van de wijziging is te wijten aan Overmacht, dragen Partijen ieder hun eigen schade.

## **UW RECHTEN ALS REIZIGER 6. Indeplaatsstelling**

- 6.1.** De Reiziger kan aan Flywise verzoeken zich te laten vervangen door een andere persoon. Aan een dergelijk verzoek kan in beginsel worden gehonoreerd als voldaan is aan de volgende voorwaarden:
- ✓ de andere persoon voldoet aan alle aan de Reisovereenkomst verbonden voorwaarden; en
  - ✓ het verzoek, dat mede de in artikel 4 bedoelde informatie dient te bevatten, wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
  - ✓ de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling; en
  - ✓ de kosten gemoeid met het verzoek zijn aan ons voldaan.
- Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zullen wij dat, onder opgaaf van redenen, aan de Reiziger die het verzoek deed meedelen.
- 6.2.** Een verzoek als bedoeld in lid 1 dient te worden ingediend door middel van het daartoe door ons op onze website beschikbaar gestelde online-formulier.
- 6.3.** Een verzoek als bedoeld in lid 1 is nimmer kosteloos: zowel Flywise als de door ons ingeschakelde dienstverleners (zoals accommodatieverschaffers en luchtvaartmaatschappijen) berekenen kosten voor een dergelijk verzoek. Wij zullen deze kosten zo spoedig mogelijk na ontvangst van het verzoek meedelen. Wij zullen het verzoek in ieder geval niet eerder honoreren, dan nadat deze kosten aan ons zijn voldaan.

- 6.4.** Degene die de Reisovereenkomst is aangegaan én de overdragende Reiziger én degene die de overdragende Reiziger vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Flywise voor de betaling van (het nog verschuldigde gedeelte van) de reissom, de wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

## **7. Hulp en bijstand**

- 7.1.** Al naar gelang de omstandigheden zijn wij verplicht U hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die U op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Als de oorzaak daarvan echter aan U is toe te rekenen zijn wij alleen tot hulp en bijstand verplicht voor zover dat redelijkerwijs van ons kan worden gevergd en komen bovendien de kosten van die hulp en bijstand voor Uw rekening.

## **8. Opzegging door de Reiziger**

- 8.1.** U kunt de Reisovereenkomst opzeggen. Indien U dat doet wegens een aan U toe te rekenen omstandigheid, bent U verplicht om aan Flywise de schade te vergoeden die wij ten gevolge van de opzegging lijden. Deze schadevergoeding (annuleringskosten) wordt hierbij gefixeerd op éénmaal de reissom.

## **9. Klachten en klachttermijn**

### *Klachten tijdens de reis*

- 9.1.** Indien U klachten heeft over de uitvoering van de overeenkomst dient U deze ter plaatse zo spoedig mogelijk te melden, zodat een oplossing kan worden gevonden. Daartoe dient U zich in eerste instantie te melden bij de betrokken dienstverlener (accommodatieverschaffer, luchtvaartmaatschappij etc.).
- 9.2.** Indien de ter plaatse betrokken dienstverlener de klacht niet verhelpt en de klacht afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, dient U de klacht in ieder geval onverwijld (dat wil zeggen: zonder enige, aan U toerekenbare, vertraging) te melden bij Flywise, door middel van het daartoe in de reserverings- en/of boekingsbevestiging door ons verstrekt noodtelefoonnummer.
- 9.3.** Indien U niet aan de meldingsplicht van de klacht op de door Flywise aangegeven wijze heeft voldaan en de dienstverlener of Flywise daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan Uw eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.

### *Klachten na de reis, andere klachten*

- 9.4.** Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet U deze zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen veertien (14) dagen na afloop van de reis (dan wel de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, bij ons per e-mail (op het adres [info@flywise.nl](mailto:info@flywise.nl)) indienen.

- 9.5.** Als Uw klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet U deze zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen veertien (14) dagen nadat U bekend bent geworden met de feiten waarop Uw klacht betrekking heeft, bij ons per e-mail (op het adres [info@flywise.nl](mailto:info@flywise.nl)) indienen.
- 9.6.** Indien er een vervoerscomponent per spoor onderdeel is van de reis en indien u op een later tijdstip op uw eindbestemming arriveert dan vermeld in uw definitieve reisschema, zoals vermeld op uw instapkaart, dan kunt u hier uw rechten en plichten lezen conform Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer <https://eurlex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1371&from=NL>.
- 9.7.** Indien U de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij het niet tijdig indien het gevolg is van Overmacht.
- 9.8.** Flywise zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

## **UW VERPLICHTINGEN ALS REIZIGER 10.**

### **Naleven aanwijzingen Flywise**

- 10.1.** U bent verplicht tot naleving van alle aanwijzingen die door of namens ons worden gegeven en U bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door Uw gedragingen.

## **11. Zorgdragen voor deugdelijke en juiste communicatie**

- 11.1.** De communicatie tussen U en Flywise (waaronder toezending van de reisbescheiden) verloopt vrijwel uitsluitend via telefoon en elektronische middelen (internet, chat, e-mail e.d.). U moet zich daarbij realiseren dat het voor ons onmogelijk is om te controleren of de door U verstrekte contactgegevens juist zijn.
- 11.2.** Het is daarom van doorslaggevend belang dat U ons in ieder geval Uw juiste mobiele telefoonnummer en juiste e-mailadres opgeeft, waarop U ook daadwerkelijk voor ons bereikbaar bent. Ook moet U ons onverwijld informeren over wijzigingen in Uw contactgegevens.
- 11.3.** U bent er verantwoordelijk voor dat het door U voor communicatie met ons opgegeven emailaccount deugdelijk werkt en in staat is de door ons verzonden e-mails te ontvangen (en onze e-mails bijvoorbeeld niet in het SPAM-filter van uw e-mailaccount terecht komen).
- 11.4.** Ook bent U er verantwoordelijk voor dat U bij het maken van Uw reservering de juiste en volledige namen, geboortedata etc. van alle Reizigers opgeeft in het daartoe bestemde formulier op onze website.

**11.5.** De gevolgen van het niet naleven van de verplichtingen in dit artikel komen uitdrukkelijk voor Uw rekening en risico.

## **12. Informatieverschaffing**

**12.1.** U dient ons op tijd voor het sluiten van de overeenkomst alle informatie over Uzelf en de eventuele door U aangemelde andere Reizigers op te geven, die van belang kan zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

**12.2.** Als er voor U en/of de andere Reizigers bijzondere omstandigheden met betrekking tot lichamelijke en/of geestelijke toestand gelden, die van belang zouden kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis (denk daarbij bijvoorbeeld aan mobiliteitsbeperkingen en dergelijke), dan dient U ons daarover voor het aangaan van de overeenkomst te informeren.

Diezelfde informatieplicht geldt als de hoedanigheid of de samenstelling van de groep Reizigers van belang zou kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.

**12.3.** Wij behouden ons het recht voor om, indien U ons niet of onvoldoende informeert, de betreffende Reiziger(s) van (verdere) deelname aan de reis uit te sluiten. Alle kosten die hieruit voortkomen worden aan U in rekening gebracht.

## **13. Informatie inwinnen**

**13.1.** Indien U, nadat U de bestelling op onze website heeft voltooid, niet binnen vijftien minuten van ons per e-mail een reserveringsbevestiging heeft ontvangen, dient U dit onverwijld (dat wil zeggen: zonder enige, aan u toerekenbare, vertraging) aan ons mee te delen.

**13.2.** Indien U op het door ons in de reserveringsbevestiging meegedeelde tijdstip, doch uiterlijk veertien (14) dagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, dient U dit onverwijld (dat wil zeggen: zonder enige, aan u toerekenbare, vertraging) aan ons mee te delen.

**13.3.** Iedere Reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek (van zowel de heen- als de terugreis) bij de luchtvaartmaatschappij de actuele vertrektijden te controleren.

## **14. Geen hinder en overlast veroorzaken**

**14.1.** De Reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Flywise van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van Flywise in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de Reiziger.

## **15. Betaling**

**15.1.** De Reiziger die niet op het door Flywise voor de betreffende betaling vermelde tijdstip aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan is van rechtswege in verzuim.

- 15.2.** Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de Reiziger aangemaand door of namens Flywise en wordt de Reiziger een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringskosten, als bedoeld in artikel 9 verrekend.
- 15.3.** De Reiziger die niet tijdig heeft betaald is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is de Reiziger de buitengerechtelijke incassokosten genoemd in lid 4 van dit artikel verschuldigd indien het verschuldigde bedrag niet is betaald binnen 15 dagen nadat bij de Reiziger een aanmaningsbrief is bezorgd.
- 15.4.** De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2.500,-- (met een minimum van € 40,--); 10% over de daaropvolgende € 2.500,--; 5% over de volgende € 5.000,-- en 1 % over het meerdere. Flywise kan ten voordele van de Reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## **OVERIGE BEPALINGEN 16. Aansprakelijkheid van Flywise**

- 16.1.** Onze aansprakelijkheid voor schade die de Reiziger lijdt, is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij wij de in de Reisovereenkomst begrepen diensten zelf verlenen of als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Flywise.
- 16.2.** De hiervoor in lid 1 bedoelde beperking van aansprakelijkheid geldt niet voor schade, veroorzaakt door dood of letsel van de Reiziger. Indien echter op een in de Reisovereenkomst begrepen dienst een verdrag van toepassing is, kan Flywise zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.
- 16.3.** Een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die ons kan worden toegerekend, verplicht ons mede tot vergoeding van ander nadeel dan vermogensschade, voor zover door die tekortkoming derving van reisgenot is veroorzaakt. Deze vergoeding bedraagt ten hoogste eenmaal de reissom.

## **17. Verjaring, toepasselijk recht, geschilbeslechting**

- 17.1.** Alle vorderingsrechten van de Reiziger verjaren één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).
- 17.2.** Op de gesloten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 17.3.** Alle geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst zullen worden beslecht door de Nederlandse rechter.



## **18. Diversen**

- 18.1.** Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Wij zullen met u alsdan in overleg teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
- 18.2.** Deze Algemene Voorwaarden kunnen in meerdere talen zijn opgesteld. De Nederlandse tekst is steeds beslissend en altijd leidend bij de uitleg van de hierin opgenomen bepalingen.
- 18.3.** Wij behouden ons het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen. Tijdens het boekingsproces zal altijd de meest recente versie van deze algemene voorwaarden ter beschikking worden gesteld om te downloaden.