
ALGEMENE VOORWAARDEN UNIVERSE FLIGHT REISBUREAU

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden hebben de volgende termen, steeds met hoofdletter aangeduid, de daarna volgende betekenis.

1. Universe Flight: Universe Flight Reisbureau, de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan De Heemstraat 258, 2525 ES te 's-Gravenhage, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 90731417.
2. Reiziger: zowel degene met wie Universe Flight een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten, als ieder ander die op grond van de Overeenkomst gerechtigd is van de Reisdiensten gebruik te maken.
3. Partijen: Universe Flight en de Reiziger samen.
4. Reisdienst: een dienst betreffende:
 - a) personenvervoer;
 - b) accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd;
 - c) verhuur van auto's of andere motorvoertuigen als bedoeld in artikel 7:500 sub a onder iii) van het Burgerlijk Wetboek;
 - d) andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een Reisdienst als bedoeld onder a, b of c.
5. Pakketreis: een Overeenkomst in het kader waarvan Universe Flight zich tegenover de Reiziger verbindt tot het verschaffen van een door Universe Flight aangeboden combinatie van ten minste twee verschillende soorten Reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie en die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat.
6. Gekoppeld Reisarrangement: ten minste twee verschillende soorten Reisdiensten die voor dezelfde reis of vakantie worden afgenomen, die geen Pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, waarbij Universe Flight:
 - a) tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de Reiziger faciliteert; of
 - b) op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar faciliteert waarbij uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere handelaar wordt gesloten;

Van een Gekoppeld Reisarrangement is evenwel geen sprake indien niet meer dan één soort Reisdienst als bedoeld in lid 4 onder a), b) of c) en één of meer andere toeristische diensten als bedoeld in lid 4 onder d) worden afgenomen en de laatstgenoemde diensten geen aanzienlijk deel van de gecombineerde waarde van de diensten vormen en niet als een essentieel kenmerk van de reis of vakantie worden aangeprezen en anderszins geen essentieel kenmerk van de reis of vakantie vertegenwoordigen.

7. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Partijen die een Pakketreis of Gekoppeld Reisarrangement betreft, dan wel een of meerdere Reisdiensten die geen Pakketreis of Gekoppeld Reisarrangement vormen.
8. Schriftelijk: communicatie op schrift, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Universe Flight tot het aangaan van een Overeenkomst en iedere Overeenkomst als zodanig.
2. Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op overeenkomsten die door tussenkomst van Universe Flight met derden worden aangegaan en waarbij Universe Flight geen Partij is (bemiddeling), tenzij daardoor sprake is van een Gekoppeld Reisarrangement. In geval van een Gekoppeld Reisarrangement zal Universe Flight de Reiziger voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst uitdrukkelijk en op heldere wijze informeren:
 - a) dat de Reiziger géén Pakketreis boekt en daarom geen aanspraak maakt op de wettelijke bescherming die geldt voor Pakketreizen, onder meer zoals voorzien in een groot deel van deze algemene voorwaarden;
 - b) dat elke reisdienstverlener (waaronder Universe Flight mede begrepen) slechts aansprakelijk is voor zijn eigen dienst; en
 - c) dat de Reiziger evenwel beschermd wordt in geval van insolventie overeenkomstig het bepaalde in artikel 13.

3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Indien een of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst onder omstandigheden ongeldig is, blijven de overige bepalingen van toepassing en zijn Partijen verplicht om in onderling overleg een vervangende regeling af te spreken die wat betreft betekenis zoveel mogelijk aansluit bij de ongeldige bepaling.

ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. Ook indien Universe Flight aangeeft dat het aanbod voor een bepaalde tijd geldig is, is elk aanbod van Universe Flight vrijblijvend en onder voorbehoud van voldoende beschikbaarheid van de aangeboden Reisdiensten c.q. Pakketreis.
2. Kennelijke fouten en vergissingen in een aanbod van Universe Flight, zoals wat betreft prijs en inhoud van de Reisdiensten, binden Universe Flight niet. In geval van gereede twijfel omtrent de juistheid van de inhoud van het aanbod van Universe Flight, wordt geacht dat de Reiziger daarover bij Universe Flight zal informeren.
3. Een aanbod van Universe Flight kan uitsluitend in zijn geheel en ongewijzigd door de Reiziger worden aanvaard, tenzij Universe Flight anders aangeeft.
4. Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat het aanbod van Universe Flight door de Reiziger is aanvaard binnen de eventueel in het aanbod vermelde geldigheidsduur, en de Reiziger heeft voldaan aan alle voorwaarden die Universe Flight uitdrukkelijk aan de aanvaarding van het aanbod heeft verbonden.
5. De Reiziger die de Overeenkomst (mede) namens een of meerdere andere Reizigers sluit, verklaart door het aangaan van de Overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. Die Reiziger (in het vervolg van dit lid aangeduid als: 'de wederpartij van Universe Flight') is naast deze andere Reizigers hoofdelijk aansprakelijk voor alle uit die Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. Onverminderd de hoofdelijke aansprakelijkheid van de wederpartij van Universe Flight, zijn de andere Reizigers voor hun eigen aandeel in de Overeenkomst aansprakelijk. De wederpartij van Universe Flight is tegenover laatstbedoelde te allen tijde aansprakelijk voor het voldoen van de aan de Overeenkomst verbonden betalingsverplichtingen. Verder geldt dat de communicatie met Universe Flight uitsluitend via de wederpartij van Universe Flight verloopt, voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald.
6. De Overeenkomst is na totstandkoming daarvan bindend; de Reiziger heeft geen recht om de Overeenkomst te herroepen, onverminderd de annuleringsvoorwaarden als bedoeld in artikel 7.

ARTIKEL 4. | INFORMATIEVERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER BIJ HET AANGAAN VAN DE OVEREENKOMST

De Reiziger staat ervoor in dat hij alle voor het sluiten en de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens tijdig aan Universe Flight verstrekt. De Reiziger staat ervoor in dat alle door hem aan Universe Flight verstrekte gegevens juist en volledig zijn. Aan Universe Flight verstrekte namen van Reizigers dienen exact overeen te komen met de namen op hun paspoort. De Reiziger is ook verplicht Universe Flight vóór of uiterlijk bij het sluiten van de Overeenkomst alle overige gegevens omtrent de door hem aangemelde Reizigers te verstrekken die van belang kunnen zijn voor het sluiten en de uitvoering van de Overeenkomst.

ARTIKEL 5. | VERDERE VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER

1. Het is de verantwoordelijkheid van de Reiziger om voor eigen rekening en risico voor een eventuele reis- en/of annuleringsverzekering zorg te dragen.
2. De Reiziger is verantwoordelijk voor het tijdens de reis bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, visum en vaccinatiebewijzen, evenals voor het voldoen aan de voorschriften die in het land van bestemming voor de Reiziger van toepassing zijn. In geval de Pakketreis c.q. Reisdiensten moeten worden afgebroken als gevolg van een aan de Reiziger toe te rekenen omstandigheid, is Universe Flight niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.
3. De Reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Universe Flight en van de bij de Overeenkomst betrokken derden, zoals vervoerders en hoteliers. De Reiziger is aansprakelijk voor (zijn eigen) schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte Reiziger.
4. De Reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de Overeenkomst daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan van (voortzetting van) zijn deelname aan de Pakketreis c.q. Reisdiensten worden uitgesloten, indien van Universe Flight dan wel van de bij de Overeenkomst betrokken derden in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de Overeenkomst wordt nagekomen.

5. Alle uit een situatie als bedoeld in de vorige leden voortvloeiende schade komt voor rekening van de Reiziger indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend.
6. De Reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door tijdig en deugdelijk aan de informatieverplichtingen als bedoeld in artikel 4 te voldoen.

ARTIKEL 6. | ANNULERING DOOR DE REIZIGER VAN DE OVEREENKOMST, NIET ZIJNDE EEN PAKKETREIS

Indien de Reiziger de Overeenkomst die niet een Pakketreis betreft, geheel of gedeeltelijk annuleert, behoudt Universe Flight recht op betaling van de volledige overeengekomen prijs.

ARTIKEL 7. | ANNULERING DOOR DE REIZIGER VAN EEN PAKKETREIS

1. Onverminderd het bepaalde in lid 2 en lid 4 is de Reiziger die een Pakketreis annuleert, de volgende annuleringskosten verschuldigd. Bij annulering:
 - tot de 42^e dag (exclusief) vóór vertrekdatum: 25% van overeengekomen prijs;
 - vanaf de 42^e dag (inclusief) tot de 28^e dag (exclusief) vóór vertrekdatum: 35% van overeengekomen prijs;
 - vanaf de 28^e dag (inclusief) tot de 21^e dag (exclusief) vóór vertrekdatum: 40% van de overeengekomen prijs;
 - vanaf de 21^e dag (inclusief) tot de 14^e dag (exclusief) vóór vertrekdatum: 50% van de overeengekomen prijs;
 - vanaf de 14^e dag (inclusief) tot de 7^e dag (exclusief) vóór vertrekdatum: 75% van de overeengekomen prijs;
 - vanaf de 7^e dag (inclusief) tot de vertrekdatum (exclusief): 90% van de overeengekomen prijs;
 - op de vertrekdag of later: de volledige overeengekomen prijs.
2. De prijs van eventuele vliegtickets wordt, naast de annuleringskosten als bedoeld in lid 1, volledig in rekening gebracht. Ook geldt dat in geval Universe Flight aannemelijk maakt dat hij door annulering van de Pakketreis door de Reiziger schade lijdt die de toepasselijke annuleringskosten als bedoeld in lid 1 overstijgt, de volledige door Universe Flight geleden schade voor rekening van de Reiziger komt. Daarvan kan sprake zijn wanneer Universe Flight reeds kosten heeft gemaakt in verband met de reservering van accommodaties en/of transfers, dan wel de reservering van activiteiten. De schadevergoeding als hier bedoeld bedraagt ten hoogste de volledige overeengekomen prijs.
3. Annulering na kantooruren wordt aangemerkt als op de eerstvolgende werkdag te zijn gedaan.
4. De Reiziger heeft, indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de Pakketreis of voor het personenvervoer naar de bestemming, het recht de Pakketreis vóór het begin van de Pakketreis zonder betaling van annuleringskosten te beëindigen.
5. Indien een Reiziger uit het reisgezelschap zijn aandeel in de Pakketreis annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd. Indien ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst, op basis van de grootte van het resterende reisgezelschap, een andere prijs zou gelden, wordt de prijs voor de resterende Reizigers dienovereenkomstig gewijzigd. Voor de gewijzigde Overeenkomst gelden de normale betalingsvoorwaarden van artikel 12. Indien een wijziging van de Pakketreis als hiervoor bedoeld onmogelijk is, wordt de Overeenkomst voor alle Reizigers geannuleerd en zijn zij allen annuleringskosten verschuldigd.

ARTIKEL 8. | ANNULERING DOOR UNIVERSE FLIGHT

1. Universe Flight kan de Overeenkomst die geen Pakketreis betreft annuleren wegens gewichtige, de Reiziger onmiddellijk meegedeelde omstandigheden. In dat geval maakt de Reiziger aanspraak op terugbetaling van alle voor de Reisdiensten betaalde bedragen, zonder aanspraak te maken op een aanvullende schadevergoeding.
2. Universe Flight kan een Pakketreis annuleren en de Reiziger alle voor de Pakketreis betaalde bedragen volledig terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn, indien:
 - a) het aantal personen dat zich voor de Pakketreis heeft ingeschreven kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal en de Reiziger door Universe Flight van de annulering van de Pakketreis in kennis wordt gesteld binnen de in de Overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:
 - twintig dagen vóór het begin van de Pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
 - zeven dagen vóór het begin van de Pakketreis bij reizen van twee tot zes dagen;
 - achtenveertig uur vóór het begin van de Pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren; of
 - b) Universe Flight de Pakketreis niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de Reiziger er onmiddellijk en vóór het begin van de Pakketreis van in kennis stelt dat de Pakketreis wordt geannuleerd.

3. De terugbetalingen op grond van lid 1 en lid 2 worden onmiddellijk aan de Reiziger gedaan en in elk geval uiterlijk binnen veertien dagen na annulering van de Overeenkomst.

ARTIKEL 9. | PRIJSWIJZIGING

1. De prijzen kunnen na totstandkoming van de Overeenkomst alleen worden verhoogd indien en voor zover dat uitdrukkelijk is overeengekomen. Voor een Pakketreis geldt bovendien dat de Overeenkomst voor een prijsverhoging uitdrukkelijk moet aangeven hoe de prijsherzelingen moeten worden berekend en vermeldt dat de Reiziger op grond van lid 5 recht heeft op een prijsverlaging.
2. Prijsverhogingen in het kader van een Pakketreis zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:
 - a) de prijs van personenvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen;
 - b) de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de Overeenkomst begrepen Reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de Pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden; of
 - c) de wisselkoersen die voor de Pakketreis van belang zijn.
3. Indien de in lid 1 en 2 bedoelde prijsverhoging meer dan 8% van de prijs van de Pakketreis bedraagt, is artikel 10.2 tot en met 10.5 van toepassing.
4. Ongeacht de omvang ervan is een prijsverhoging in het kader van een Pakketreis alleen mogelijk indien Universe Flight de Reiziger daarvan uiterlijk twintig dagen vóór het begin van de Pakketreis per e-mail of post en op een duidelijke en begrijpelijke manier in kennis stelt, met opgave van de redenen voor die prijsverhoging en een berekening daarvan.
5. Indien de Pakketreis voorziet in de mogelijkheid van prijsverhogingen, heeft de Reiziger recht op een prijsverlaging die overeenstemt met elke daling van de in lid 2, onder a, b en c bedoelde kosten die zich na de sluiting van de Overeenkomst en vóór het begin van de Pakketreis voordoet.
6. In geval van een prijsverlaging heeft Universe Flight het recht de werkelijk gemaakte administratieve kosten af te trekken van de aan de Reiziger verschuldigde terugbetaling. Universe Flight bewijst die administratieve kosten op verzoek van de Reiziger.

ARTIKEL 10. | WIJZIGEN VAN DE OVEREENKOMST

Door Universe Flight

1. Universe Flight is gerechtigd de Overeenkomst die geen Pakketreis betreft, te wijzigen wegens gewichtige, de Reiziger onmiddellijk meegedeelde omstandigheden. De Reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt. Universe Flight kan de bedingen van een Pakketreis, met uitzondering van prijswijzigingen als bedoeld in artikel 9, vóór het begin van de Pakketreis alleen eenzijdig wijzigen indien:
 - a) het om een onbeduidende wijziging gaat, en
 - b) Universe Flight de Reiziger daarvan op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager in kennis stelt.
2. Als Universe Flight zich genooddaakt ziet vóór het begin van de Pakketreis een van de voornaamste kenmerken van de Reisdiensten in de zin van artikel 7:502, lid 1, onderdeel a van het Burgerlijk Wetboek, ingrijpend te wijzigen of niet aan de bijzondere wensen van de Reiziger waarop Universe Flight is ingegaan, tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de Pakketreis met meer dan 8% te verhogen volgens artikel 9.3, kan de Reiziger binnen een door Universe Flight bepaalde redelijke termijn:
 - a) de voorgestelde wijziging aanvaarden; of
 - b) de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van de annuleringskosten als bedoeld in artikel 7.
3. Universe Flight stelt de Reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager onmiddellijk in kennis van:
 - a) de in lid 2 voorgestelde wijzigingen en, in voorkomend geval in overeenstemming met lid 4, van het effect ervan op de prijs van de Pakketreis;
 - b) een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger Universe Flight in kennis moet stellen van zijn besluit op grond van lid 2;
 - c) de gevolgen van het feit dat de Reiziger niet binnen de in onderdeel b bedoelde termijn heeft kunnen antwoorden;
 - d) in voorkomend geval, de aangeboden vervangende Pakketreis en de prijs ervan.

4. Wanneer de in lid 2 bedoelde wijzigingen van de Pakketreis of de in lid 3, onder d bedoelde vervangende Pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de Pakketreis verminderen, heeft de Reiziger recht op een passende prijsverlaging.
5. Indien de Pakketreis op grond van lid 2, onder b wordt beëindigd en de Reiziger geen vervangende Pakketreis aanvaardt, betaalt Universe Flight alle door of namens de Reiziger betaalde bedragen onmiddellijk en in elk geval uiterlijk veertien dagen nadat de Overeenkomst is beëindigd, aan de Reiziger terug. Artikel 16.2 tot en met 16.9, is van overeenkomstige toepassing.

Door de Reiziger

Wijzigingen van de Overeenkomst door de Reiziger, anders dan op grond van artikel 14, is uitsluitend mogelijk indien en voor zover Universe Flight redelijkerwijs aan de wijziging kan beantwoorden. Indien de Reiziger de Overeenkomst wenst te wijzigen, dient hij daarvoor contact op te nemen met Universe Flight. Indien Universe Flight redelijkerwijs aan de wijziging kan beantwoorden, kunnen kosten zijn verbonden aan het doorvoeren van de wijziging. Deze kosten komen voor rekening van de Reiziger en worden aan de Reiziger medegedeeld voordat de wijziging wordt doorgevoerd. Universe Flight kan de Reiziger verplichten deze kosten vooruit te betalen voordat Universe Flight verplicht is de wijziging door te voeren. Indien Universe Flight redelijkerwijs niet aan de gewenste wijziging kan beantwoorden, blijft de Reiziger aan de oorspronkelijke Overeenkomst gebonden.

ARTIKEL 11. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

1. Universe Flight is, indien de omstandigheden van het geval dat redelijkerwijs rechtvaardigen, bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien en voor zover de Reiziger zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan wel na het sluiten van de Overeenkomst Universe Flight ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Reiziger zijn verplichtingen niet zal nakomen. Indien de nakoming van de verplichtingen van de Reiziger ten aanzien waarvan hij tekortschiet of dreigt te kort te schieten, niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas na een Schriftelijke ingebrekestelling, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de Reiziger zijn verplichtingen (alsnog) kan nakomen en de nakoming na verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven.
2. De Reiziger maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door Universe Flight op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- of ontbindingsrecht.
3. De Reiziger is verplicht de aan hem toerekenbare schade die Universe Flight ten gevolge van de opschorting of ontbinding van de Overeenkomst lijdt, te vergoeden.
4. Indien Universe Flight de Overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle vorderingen op de Reiziger terstond opeisbaar.

ARTIKEL 12. | PRIJZEN EN BETALINGSVOORWAARDEN

1. Uiterlijk bij totstandkoming van de Overeenkomst wordt de totaalprijs vermeld, inclusief belastingen en overige kosten. Onder overige kosten zijn niet begrepen de kosten die niet onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden Pakketreis c.q. Reisdiensten, zoals de kosten van aanvullende (reis)diensten of andere prestaties die op verzoek van de Reiziger door Universe Flight of derden worden verleend c.q. verricht. Laatstbedoelde kosten komen aanvullend voor rekening van de Reiziger.
2. De gepubliceerde prijzen zijn gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen die ten tijde van de publicatie ervan Universe Flight bekend waren.
3. Betalingen dienen te geschieden op de door Universe Flight aangegeven wijze en binnen de door hem aangegeven termijnen.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient volledige betaling binnen 24 uur na totstandkoming van de Overeenkomst te geschieden.
5. Universe Flight is gerechtigd om de aan de Reiziger toekomende factuur uitsluitend per e-mail aan hem beschikbaar te stellen.
6. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de Reiziger van rechtswege in en behoudt Universe Flight zich de rechten als bedoeld in artikel 11 voor. Vanaf de dag dat het verzuim van de Reiziger intreedt, is de Reiziger dan

geldende wettelijke rente verschuldigd. De wettelijke rente wordt berekend tot en met de dag dat de volledige openstaande betaling is voldaan.

7. Alle redelijke kosten, waaronder gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de Reiziger aan Universe Flight verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Reiziger.

ARTIKEL 13. | GARANTIEREGELING STO GARANT

1. Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Universe Flight gebruik van STO Garant. De Reiziger kan dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina (www.sto-garant.nl/deelnemers). Alle informatie over STO Garant is te raadplegen op www.sto-garant.nl.
2. Bij elk (reis)aanbod van Universe Flight wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantieregeling is te lezen wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden daarbij van toepassing zijn. Deze garantieregeling is te vinden op de website van STO Garant (www.sto-garant.nl/downloads).
3. Indien de garantie van STO Garant van toepassing is op de boeking van de Reiziger, dan betaalt Reiziger de reissom niet aan Universe Flight, maar aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt de reissom tot na afloop van de boeking. Wanneer Reisdiensten door financieel onvermogen van Universe Flight niet (volledig en/of tijdig) worden verleend, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantieregeling is te lezen hoe de Reiziger daar in dat geval aanspraak op maakt.

ARTIKEL 14. | OVERDRACHT VAN EEN PAKKETREIS

1. Uiterlijk zeven dagen vóór aanvang van de Pakketreis, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht, kan de Reiziger zijn rechtsverhouding tot Universe Flight overdragen aan een derde die aan alle voorwaarden van de Overeenkomst voldoet, mits de voorwaarden van de bij de uitvoering van de Pakketreis betrokken dienstverleners zich niet tegen de overdracht verzetten.
2. In geval het verzoek tot overdracht niet kan worden ingewilligd, zal Universe Flight dat met redenen omkleed aan de Reiziger meedelen.
3. De overdracht vindt plaats door een daarop gerichte overeenkomst met de derde en Schriftelijke mededeling daarvan door de overdragende Reiziger aan Universe Flight. De overdragende Reiziger en de derde zijn hoofdelijk verbonden tot betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht. Universe Flight stelt degene die de Pakketreis overdraagt in kennis van de werkelijke kosten van de overdracht. Deze kosten mogen niet onredelijk zijn en niet meer bedragen dan de werkelijke kosten die voor Universe Flight voortvloeien uit de overdracht. Universe Flight voorziet degene die de Pakketreis overdraagt van bewijsstukken van de bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die uit de overdracht voortvloeien.

ARTIKEL 15. | CONFORMITEIT EN KLACHTEN BIJ PAKKETREIZEN

1. Universe Flight is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Reisdiensten waarop de Pakketreis betrekking heeft, ongeacht of deze diensten door Universe Flight of door andere dienstverleners worden verleend.
2. De Reiziger stelt Universe Flight onmiddellijk, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis van een non-conformiteit die hij heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de Pakketreis opgenomen Reisdienst. 'Non-conformiteit' wil zeggen het niet overeenstemmen van de Reisdienst met de overeengekomen afspraken.
3. Indien een of meer Reisdiensten niet conform de Pakketreis worden uitgevoerd, zorgt Universe Flight dat de non-conformiteit wordt verholpen, tenzij dat:
 - a) onmogelijk is; of
 - b) onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende Reisdiensten.
4. Indien Universe Flight de non-conformiteit niet verhelpt met een beroep op lid 3, onder a of b, is artikel 16 van toepassing.
5. Onverminderd de uitzonderingen in lid 3, heeft de Reiziger, indien Universe Flight de non-conformiteit niet binnen een door de Reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Als Universe Flight weigert de non-conformiteit te verhelpen of indien deze onmiddellijk moet worden verholpen, hoeft de Reiziger geen termijn te bepalen.
6. Indien een aanzienlijk deel van de Reisdiensten, daaronder begrepen de terugkeer van de Reiziger naar de plaats van vertrek, niet kan worden verricht zoals overeengekomen, biedt Universe Flight, zonder bijkomende kosten voor de Reiziger,

met het oog op de voortzetting van de Pakkotreis geschikte alternatieve arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan die welke in de Overeenkomst is bepaald. Indien de voorgestelde alternatieve arrangementen leiden tot een Pakkotreis van lagere kwaliteit dan in de Pakkotreis is bepaald, geeft Universe Flight de Reiziger een passende prijsverlaging.

7. De Reiziger kan de voorgestelde alternatieve arrangementen als bedoeld in het vorige lid slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de Pakkotreis is afgesproken, of indien de toegekende prijsverlaging ontoereikend is.
8. Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de Pakkotreis en Universe Flight deze niet binnen een door de Reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de Reiziger de Pakkotreis zonder betaling van de annuleringskosten als bedoeld in artikel 7 beëindigen en, in voorkomend geval, overeenkomstig artikel 16 om een prijsverlaging en een schadevergoeding verzoeken. Indien er geen alternatieve arrangementen kunnen worden aangeboden of de Reiziger deze overeenkomstig lid 7 afwijst, heeft de Reiziger, in voorkomend geval, overeenkomstig artikel 16 recht op prijsverlaging of schadevergoeding ook zonder beëindiging van de Pakkotreis. Indien de Pakkotreis personenvervoer omvat, voorziet Universe Flight in de hier bedoelde gevallen ook in onmiddellijke repatriëring van de Reiziger met gelijkwaardig vervoer en zonder bijkomende kosten voor de Reiziger.
9. Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de Reiziger zoals overeengekomen, zijn de kosten van de nodige accommodatie, indien mogelijk van een gelijkwaardige categorie, voor ten hoogste drie overnachtingen per Reiziger, voor rekening van Universe Flight.
10. Onverminderd het vorige lid zijn de termijnen uit de toepasselijke wetgeving van de Europese Unie inzake passagiersrechten voor het desbetreffende vervoersmiddel voor de terugkeer van de Reiziger van toepassing indien deze in langere termijnen voorzien.
11. De in lid 9 beschreven beperking van de kosten is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit in de zin van artikel 2, onderdeel a, van Verordening (EG), nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PbEU, L 204), noch op personen die hen begeleiden, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits Universe Flight ten minste 48 uur vóór het begin van de Pakkotreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

ARTIKEL 16. | COMPENSATIE BIJ NON-CONFORMITEIT INZAKE PAKKOTREIZEN

1. De Reiziger heeft recht op een passende prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit als bedoeld in het vorige artikel, tenzij Universe Flight bewijst dat de non-conformiteit aan de Reiziger is toe te rekenen.
2. De Reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van Universe Flight voor alle schade die de Reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit, tenzij Universe Flight aantoont dat de non-conformiteit is te wijten aan:
 - a) de Reiziger;
 - b) een derde die niet bij de uitvoering van de in de Pakkotreis begrepen Reisdiensten is betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen; of
 - c) onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.
3. De schadevergoeding wordt onmiddellijk uitbetaald.
4. Indien een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie partij is, grenzen stelt aan de voorwaarden waaronder dienstverleners die Reisdiensten verlenen die deel uit maken van een Pakkotreis, schadevergoeding moeten betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor Universe Flight. Indien een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie geen partij is maar Nederland wel, grenzen stelt aan schadevergoedingen die door een dienstverlener moeten worden betaald, gelden die grenzen ook voor de schadevergoeding die door Universe Flight moet worden betaald.
5. Onverminderd het bepaalde in lid 4 kan Universe Flight zijn aansprakelijkheid voor schade niet uitsluiten of beperken indien de schade:
 - a) bestaat uit persoonlijk letsel van de Reiziger; of
 - b) is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van Universe Flight.
6. In het kader van Pakkotreizen geldt dat voor andere dan de lid 5 bedoelde schade, de aansprakelijkheid van Universe Flight is beperkt tot driemaal de reissom.
7. De verjaringstermijn voor het indienen van een vordering tot schadevergoeding in het kader van een Pakkotreis bedraagt twee jaar.

8. Elk recht op schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze algemene voorwaarden laat onverlet de rechten van Reizigers uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) 295/91 (PbEU, L 46), 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 (PbEU, L 315), Verordening (EG) nr. 392/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2009 betreffende de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee bij ongevallen (PbEU, L 131), Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PbEU L 34) en Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PbEU, L 55), en internationale verdragen.
9. De schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze algemene voorwaarden en de uit hoofde van de in het vorige lid bedoelde verordeningen en internationale verdragen toegekende compensatie of prijsverlaging worden met elkaar verrekend.

ARTIKEL 17. | HULP EN BIJSTAND

1. Universe Flight is verplicht de Reiziger onmiddellijk hulp en bijstand te verlenen indien de Reiziger in moeilijkheden verkeert, daaronder begrepen de in artikel 15.9 bedoelde omstandigheden, in het bijzonder door:
 - a) goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;
 - b) de Reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.
2. Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de Reiziger kan Universe Flight voor de verleende hulp en bijstand een redelijke vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten voor Universe Flight.

ARTIKEL 18. | AANSPRAKELIJKHEID IN HET ALGEMEEN

1. Aansprakelijkheid van Universe Flight bestaat uitsluitend voor zover voorzien in deze algemene voorwaarden. Het vorenstaande laat de wettelijke rechten van Universe Flight onverlet.
2. Universe Flight is niet aansprakelijk voor druk- of typefouten op zijn website, in zijn brochures, aanbiedingen, promotiemateriaal of andere uitingen.
3. Voor schade wegens dood of letsel (veroorzaakt door derden of wilde dieren), schade als gevolg van misdaad gepleegd door derden, vertragingen, stakingen, wijzigingen in het vervoer, annuleringen van vervoer als gevolg van terroristische aanslagen, weersomstandigheden, natuurrampen, faillissementen van vervoerders of andere vormen van overmacht, is Universe Flight, onverminderd het bepaalde in artikel 13, 15, 16 en 17, niet aansprakelijk.
4. Universe Flight is, onverminderd het bepaalde artikel 13, 15, 16 en 17, niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen, geleden verlies, gederfde winst, schade als gevolg van diefstal, verlies van zaken of letsel of ongeval opgelopen door of toegebracht aan de Reiziger. Ook wordt, behoudens het bepaalde in artikel 13, 15, 16 en 17, geen aansprakelijkheid aanvaard voor schade die ontstaat door het gebruik maken van enige tijdens de reisperiode gebruikte accommodatie of transportmiddelen. Universe Flight is evenmin aansprakelijk voor schade veroorzaakt door ongeoorloofd of onrechtmatig gedrag van de Reiziger tijdens de reisperiode.
5. Universe Flight is niet aansprakelijk voor mogelijke schade door wangedrag zoals, maar niet beperkt tot, agressie en dronkenschap, veroorzaakt door de Reiziger. Als de Reiziger wordt geweigerd of verwijderd uit een accommodatie of vervoermiddel als gevolg van wangedrag of het niet opvolgen van de aanwijzingen van het personeel, is dat voor eigen rekening en risico van de Reiziger. Universe Flight verleent in deze gevallen geen restitutie.
6. Universe Flight is niet aansprakelijk voor verlies van geldstukken en verlies of beschadiging van verhandelbare documenten, goud, zilver, juwelen, sieraden, kunstvoorwerpen of andere zaken van waarde.
7. Universe Flight is niet aansprakelijk voor schade die is gedekt door enige verzekering van de Reiziger, zoals een zorg-, reis- of annuleringskostenverzekeringen.
8. Onverminderd het bepaalde in artikel 13, 15, 16 en 17, is de aansprakelijkheid van Universe Flight beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van

Universe Flight betrekking heeft, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Universe Flight nimmer meer zal belopen dan het bedrag dat ten aanzien van het desbetreffende geval krachtens de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering van Universe Flight daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico van Universe Flight dat krachtens die verzekering toepassing vindt.

ARTIKEL 19. | SLOTBEPALINGEN

1. Universe Flight is te allen tijde gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen.
2. Op elke Overeenkomst en alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
3. Alvorens een beroep te doen op de rechter, zijn Partijen verplicht zich optimaal in te spannen om geschillen in onderling overleg te beslechten.
4. Uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de rechtbank Den Haag wordt in eerste aanleg aangewezen om van eventuele gerechtelijke geschillen tussen Partijen kennis te nemen, onverminderd het recht van Universe Flight een andere volgens de wet bevoegde rechter aan te wijzen. De Reiziger is evenwel gerechtigd de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen binnen een maand nadat Universe Flight Schriftelijk heeft aangekondigd bij de door hem aangewezen rechter te willen procederen.