

# Algemene voorwaarden | Special Travelz

Ingangsdatum van deze versie: 1 november 2021

**De algemene voorwaarden van Special Travelz zijn van toepassing op alle diensten die worden aangeboden op Special Travelz. Daarnaast zijn de algemene voorwaarden van betrokken uitvoerders en bemiddelaars van toepassing.**

Special Travelz is een handelsnaam van Special Travelz VOF, gevestigd te Rotterdam aan de Baroniestraat 56a Voor meer informatie over onze organisatie kunt u op deze site terecht [https:// specialtravelz.nl](https://specialtravelz.nl)

## Algemeen

Special Travelz bemiddelt in opdracht van andere partijen (opdrachtgever), waarbij deze diverse reisonderdelen op naam van de klant vastlegt.

### Boeking van een of meerdere reisonderdelen

Special Travelz treedt op als bemiddelaar die boekingen maakt in opdracht van een opdrachtgever voor een of meerdere reisonderdelen. In deze positie is Special Travelz zelf uitdrukkelijk geen partij bij de uiteindelijke (reis)overeenkomst. Op de geboekte reisonderdelen zijn de (algemene) voorwaarden van desbetreffende partij van toepassing.

Bij de boeking van twee of meer reisonderdelen kan de opdrachtgever de reisonderdelen zelf combineren dan wel kan Special Travelz de reisonderdelen combineren. Special Travelz wijst hierbij op dat, ongeacht de diversiteit aan reisonderdelen die worden geboekt, de boeking van elk reisonderdeel een separate boeking is en de boekingen niet resulteren in een door Special Travelz of de aanbieder samengestelde pakketreis. Special Travelz is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door haar verleende bemiddelingsdiensten, zoals een juiste advisering en een correcte afhandeling van de opdracht, boeken van de reisonderdelen, en betaling aan de verschillende aanbieder(s) en uitvoerder(s) en/of dienstverlener(s).

## **Artikel 1 – De overeenkomst(en) in opdracht van de reiziger(s)**

1. Na ontvangst van de opdracht om in naam van de opdrachtgever (hoofdboeker) en de eventuele (mede)reizigers een overeenkomst(en) af te sluiten brengt Special Travelz de verzochte overeenkomst(en) tot stand tussen de opdrachtgever en zijn (mede)reizigers en de aanbieders en uitvoerders, te weten accommodatie(s)/vervoerder(s) en verdere reisonderdelen.
2. Special Travelz is uitdrukkelijk geen partij bij de overeenkomst(en) die zij in opdracht van de opdrachtgever afsluit. In het kader van de nieuwe Wet op de Reisovereenkomst neemt de aanbieder waar Special Travelz voor bemiddelt wel de verantwoordelijkheden op zich waaronder de juiste uitvoering van de geboekte reisonderdelen.
3. Zodra de opdrachtgever de volledige reissom heeft betaald is de opdrachtgever op dat moment jegens Special Travelz gebonden aan de overeenkomsten die in naam

van de hoofdboeker en eventuele medereizigers zijn afgesloten bij de betrokken aanbieder(s) en uitvoerder(s).

4. De zogenoemde "bedenktijd", die in de wet "kopen op afstand" wordt genoemd, is niet van toepassing op reisproducten zoals vliegtickets, auto- en camperhuur, hotels, en verzekeringen.
5. De opdrachtgever is zowel jegens Special Travelz als jegens de betrokken aanbieders en uitvoerders voor het geheel hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst(en). De eventuele medereizigers zijn voor hun aandeel in de overeenkomst(en) aansprakelijk.

## **Artikel 2 – Betalingsmogelijkheden en betaling reissom.**

1. Afhankelijk van de betaalwijze die door de opdrachtgever wordt gekozen, wordt de opdracht direct geaccepteerd door Special Travelz en worden de losse onderdelen vastgelegd waarna de opdrachtgever onmiddellijk de bevestiging ontvangt van de geboekte reis door middel van een bevestigingspagina die getoond wordt na de betaling is gedaan.
2. Vervolgens zal de bevestiging direct per e-mail aan de hoofdboeker wordt verstuurd. In de bevestiging worden de ontvangen gegevens van de reizigers vermeld en de losse onderdelen die namens de opdrachtgever zijn vastgelegd bij de betrokken aanbieders en uitvoerders. De hoofdboeker dient deze gegevens te controleren op eventuele fouten. Bij eventuele fouten is het de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om deze door te geven aan Special Travelz. Special Travelz zal dan vervolgens de correcte gegevens verstrekken. Voor eventuele kosten zie artikel 18.
3. Zodra de opdrachtgever akkoord heeft gegeven op het boekingsformulier, ontvangt de opdrachtgever een factuur waarbij de geboekte onderdelen van de reis, de reisgegevens en de reissom worden vermeld. Nadat de factuur is betaald volgt een laatste controle qua beschikbaarheid en prijs. Indien de onderdelen beschikbaar zijn en de reissom tussentijds niet hoger is geworden dan worden de losse onderdelen ingeboekt en vastgelegd bij de verschillende aanbieder(s) en uitvoerder(s). De opdrachtgever en de medereizigers zijn op dat moment gebonden aan deze overeenkomsten die Special Travelz namens de opdrachtgever heeft vastgelegd bij de uitvoerder(s)
4. Indien tussen de betaling van de reissom en het definitief vastleggen van de losse onderdelen de reissom is verhoogd door of vanwege de aanbieder(s) en/of uitvoerder(s) dan zal nogmaals contact worden opgenomen met de opdrachtgever. De opdrachtgever dient akkoord te gaan met deze prijsstijging voordat de reis wordt vastgelegd. Mocht de opdrachtgever niet akkoord gaan met de prijsstijging dan kan de opdrachtgever kosteloos de gehele opdracht annuleren. De reeds ontvangen gelden worden direct teruggeboekt op de tegenrekening van de ontvangen gelden die betrekking hebben op de opdracht. De opdrachtgever kan ook een nieuwe opdracht verstrekken om andere reisonderdelen vast te leggen. De opdrachtgever ontvangt dan vervolgens de factuur nogmaals waarbij het gewijzigde reisonderdeel is vermeld.

5. Indien een aanbetaling wordt verlangd, dient het restant van het verschuldigde bedrag uiterlijk op 6 weken voor vertrek door Special Travelz te zijn ontvangen tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
6. Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, is de reiziger in verzuim en worden de overeenkomsten geacht te worden geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken aanbieder(s) of uitvoerder(s) anders voorschrijven.
7. Special Travelz heeft alsdan het recht de kosten als bedoeld in artikel 15 in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en).
8. Overige gemaakte kosten die voortvloeien uit het incasseren van verschuldigde bedragen worden ook op de opdrachtgever verhaald.
9. Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

### **Artikel 3 – Tussentijdse prijsstijgingen**

1. Special Travelz behoudt te allen tijde het recht om de reisgegevens en tarieven die worden getoond op de website te herroepen aangezien Special Travelz afhankelijk is van de systemen van derden.
2. Kennelijke fouten op de website van Special Travelz zijn niet bindend voor Special Travelz of voor de betreffende aanbieder(s)/ uitvoerder(s).
3. De prijzen van gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de betreffende aanbieder(s) /uitvoerder(s) worden gewijzigd.
4. Na ontvangst van de factuur kan er sprake zijn van een prijsstijging van het (de) ticket(s). Indien dit het geval is, wordt de opdrachtgever hierover direct geïnformeerd door Special Travelz. De dan geldende prijs per ticket dient dan te worden betaald.
5. Indien de opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met deze prijsstijging kan de gehele reis kosteloos worden geannuleerd.
6. De tickets worden uitgegeven door de uitvoerende luchtvaartmaatschappij na ontvangst van de volledige betaling van de tickets.

### **Artikel 4 – De uitvoering van de overeenkomst**

1. De reisonderdelen worden op verzoek van de opdrachtgever ingeboekt bij diverse aanbieder(s) en/of uitvoerder(s). In het kader van de Wet op de Reisovereenkomst neemt Special Travelz wel de verantwoordelijkheden op zich die komen kijken bij de juiste uitvoering van de geboekte reisonderdelen.
2. De betreffende aanbieder(s) of uitvoerder(s) zijn verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van dat deel waar de opdrachtgever met Special Travelz een overeenkomst is aangegaan.

3. Bij aanvaarding van een boeking gaat de opdrachtgever ook akkoord met de algemene voorwaarden van de uitvoerende partijen: Dit zijn de vervoersmaatschappijen, accommodaties en andere aanbieders.

#### **Artikel 5 – Bookingsgegevens reizigers**

1. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever ervoor te zorgen dat alle details van de boeking correct zijn alvorens tot verstrekking van de opdracht over wordt gegaan en dat alle informatie die de opdrachtgever van Special Travelz, de betreffende aanbieder(s) en/of uitvoerder(s) heeft ontvangen wordt doorgegeven aan alle (mede)reiziger(s).
2. De opdrachtgever dient de benodigde gegevens op correcte wijze in te voeren en is verantwoordelijk voor de juistheid van de verstrekte gegevens. Dit betreft bijvoorbeeld het verstrekken van de juiste NAW-gegevens, geboortedatum, nationaliteit en dergelijke.
3. Indien niet de juiste NAW-gegevens zijn verstrekt en nadat de overeenkomsten zijn afgesloten met de betreffende aanbieder(s) en/of uitvoerder(s) wijzigingen worden doorgegeven dan kan Special Travelz naast de kosten die door de betreffende aanbieder(s) of de betreffende uitvoerder(s) worden berekend, wijzigingskosten berekenen.
4. Special Travelz berekent € 30,00 wijzigingskosten bij naamswijzigingen. Daarnaast worden de kosten die de betreffende aanbieder(s) en/of uitvoerder(s) berekenen voor de naamswijziging doorbelast aan de hoofdboeker. Deze kosten kunnen aanzienlijk zijn, Special Travelz adviseert de opdrachtgever dan ook om deze gegevens direct correct door te geven bij het boeken. Mocht de opdrachtgever twijfel hebben over de wijze van het correct vermelden van de gegevens dan kan de opdrachtgever contact opnemen met een van de medewerkers van Special Travelz.
5. Special Travelz vraagt alleen die gegevens van de reiziger(s) die noodzakelijk zijn om de overeenkomst met de betreffende aanbieder(s) en/of uitvoerder(s) correct tot stand te brengen.
6. Special Travelz zal de persoonsgegevens van de reiziger(s) op geen enkele wijze bekend maken of overdragen aan derden anders dan de in punt 5 genoemde redenen.

#### **Artikel 6 – Informatieverstrekking Special Travelz**

1. Alle informatie die door Special Travelz aan de opdrachtgever wordt verstrekt dient te worden beschouwd als verstrekt aan alle (mede)reiziger(s).
2. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst(en) zal door Special Travelz algemene, op de Nederlandse nationaliteit afgestemde, informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger(s) worden verstrekt.

3. Special Travelz toont informatie van de accommodatie die is verstrekt door de accommodatieverschaffer. Special Travelz accepteert geen aansprakelijkheid voor de juistheid van de door deze uitvoerder(s) verstrekte informatie. Special Travelz draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

#### **Artikel 7 – Reisbescheiden en vouchers**

1. Special Travelz stuurt uiterlijk 10 dagen voor vertrek de benodigde reisinformatie waaronder de vouchers en de reisbescheiden aan de opdrachtgever. Indien een reis en/of losse reisonderdelen worden vastgelegd waarvan het vertrek ligt binnen deze twee weken dan wordt de reisbescheiden zo spoedig mogelijk aan de opdrachtgever verstrekt.
2. De benodigde reisbescheiden betreffende de reis(onderdelen) worden via e-mail verstuurd door Special Travelz aan de opdrachtgever.
3. De opdrachtgever verplicht zich de ontvangen vouchers en reisbescheiden te controleren op eventuele fouten en vervolgens de vouchers en reisbescheiden ter beschikking en ter hand te stellen aan de (mede)reiziger(s) voor wie de vouchers en reisbescheiden bestemd zijn.
4. De opdrachtgever dient de juiste contactgegevens door te geven aan Special Travelz tijdens de reserverings opdracht via Special Travelz. Indien deze gegevens wijzigen is het de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om Special Travelz hiervan op de hoogte te stellen. Mocht de opdrachtgever niet bereikbaar zijn via de verstrekte contactgegevens is Special Travelz niet aansprakelijk voor de gevolgen die kunnen ontstaan door het niet bereiken van de klant. Onder contactgegevens wordt verstaan: adres, e-mailadres en telefoonnummer(s).

#### **Artikel 8 – Inchecken**

1. Op de vouchers en reisbescheiden worden de vertrektijden aangegeven. Daarnaast wordt vermeld hoe en wanneer de reiziger(s) online kan/kunnen inchecken. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig al dan niet online inchecken.
2. De reizigers worden via het e-ticket op de hoogte gesteld van deze regels en de werkwijze behorende bij het online inchecken. Op de e-ticket wordt een code vermeldt. Deze dient na ontvangst van de code door de opdrachtgever te worden gecontroleerd. Indien deze code geen toegang verschaft tot het inchecksysteem van de betreffende luchtvaartmaatschappij dan dient direct contact te worden opgenomen met Special Travelz.
3. Special Travelz is niet aansprakelijk voor incheck kosten die door een luchtvaartmaatschappij worden berekend.
4. Indien er wijzigingen voordoen in de vertrek- en/of aankomsttijd door en wegens de luchtvaartmaatschappij dan kan Special Travelz hiervoor niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk worden gesteld.

5. Special Travelz heeft geen controle over de toewijzing van stoelen door de luchtvaartmaatschappij. Indien de reiziger een specifieke stoel wenst, dient zo vroeg mogelijk te worden ingecheckt bij de betreffende luchtvaartmaatschappij. Hieraan kunnen extra kosten verbonden zijn.
6. Op het inchecken en toewijzen van stoelen door de luchtvaartmaatschappij zijn de algemene voorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij van toepassing.

#### **Artikel 9 – Vertrektijden en aanwezigheid luchthaven**

1. Op de vouchers worden de vertrektijden gemeld. Let op, dit zijn altijd de lokale tijden. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om op de hoogte zijn van de actuele vertrektijd en de lokale tijden.
2. De vluchtnummers en vluchttijden zoals deze op de bevestiging of op de reisbescheiden staan vermeld zijn de voorlopige vluchtnummer en vluchttijden ten tijde van de reservering en/of vastlegging van de tickets.
3. De mogelijkheid bestaat dat luchtvaartmaatschappijen schemawijzigingen doorvoeren waardoor de vluchtnummers, vluchttijden of de gevlogene route veranderen.
4. Special Travelz zal de opdrachtgever tijdig informeren indien zich er wijzigingen voordoen en Special Travelz hierover tijdig wordt geïnformeerd door de luchtvaartmaatschappij.
5. Special Travelz streeft ernaar voor vertrek de reiziger(s) op de hoogte te stellen van eventuele vertragingen op de dag van vertrek. Omdat het kan voorkomen dat deze informatie Special Travelz niet of niet tijdig bereikt, is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste vertrektijden op de dag van vertrek.
6. De reiziger dient tijdig aanwezig te zijn voor het boarden van het vliegtuig. Naast het (nog moeten) inchecken dient ook rekening gehouden te worden met de benodigde tijd bij de douane en/of veiligheids- en/of paspoortcontrole. Special Travelz adviseert haar reizigers dan ook om 2 uur tot 2,5 uur voor vertrek aanwezig te zijn op de luchthaven.
7. Vluchtnummers en -tijden kunnen ook tijdens de reis veranderen. De reiziger dient tijdig voor vertrek van iedere vlucht de juistheid van de eerder verstrekte informatie te controleren op eventuele wijzigingen.

#### **Artikel 10 – Benodigde reisdocumenten**

1. De reiziger(s) is (zijn) verantwoordelijk voor het in het bezit hebben van de juiste reisdocumenten (paspoort, visa, inentingsbewijzen).
2. De reiziger(s) met een andere nationaliteit dan de Nederlandse nationaliteit dienen zelf en rechtstreeks bij de juiste en bevoegde instanties informatie in te winnen met betrekking tot de benodigde reisdocumenten of eventueel andere benodigde

documenten. Tevens dient tijdig voor vertrek nagegaan te worden of de eerder verkregen informatie ongewijzigd en correct is.

3. Het niet hebben van bepaalde inenting(en) kan tot gevolg hebben dat de toegang tot een land geweigerd wordt. Ook bij een kort verblijf, bijv. een overstap, kunnen (COVID) vaccinaties al van toepassing zijn.

### **Artikel 11 – Bagage**

1. Low-cost luchtvaartmaatschappijen kunnen specifieke regelingen betreffende bagage hanteren. Deze specifieke bagageregelingen dient de opdrachtgever op te vragen bij de (low-cost) luchtvaartmaatschappij waarmee gevlogen wordt. Special Travelz verstrekt deze informatie vooraf bij het boeken of voorafgaand aan het verstrekken van de opdracht aan Special Travelz
2. Special Travelz geeft bij de prijsberekening van de betreffende reis aan wat de kosten zijn bij de betreffende uitvoerende luchtvaartmaatschappij voor het meenemen van (extra) bagage.

### **Artikel 12 – Wijzigen reisgegevens door reizigers**

1. De voorwaarden voor naamswijzigingen verschillen per luchtvaartmaatschappij.
2. Special Travelz berekent de geldende wijzigingskosten door aan opdrachtgever bij naamswijzigingen. Daarnaast worden de kosten die de betreffende uitvoerder(s) berekenen voor de naamswijziging doorbelast aan de hoofdboeker. Mocht de opdrachtgever twijfel hebben over de wijze van het juist vermelden van de correcte naam gegevens dan adviseert Special Travelz de opdrachtgever contact op te nemen met een van de medewerkers van Special Travelz.
3. Onder bovengenoemde wijzigingen vallen onder andere een indeplaatsstelling, wijziging van hotel en/of vlucht en verlenging van de verblijfsperiode. Ook deze kosten kunnen aanzienlijk zijn en kunnen in bepaalde gevallen als een deel annuleringen worden gezien waarbij dan annuleringskosten worden berekend de betreffende uitvoerder(s).

### **Artikel 13 – Annuleren reis**

1. Zodra Special Travelz de betaling van de opdrachtgever heeft ontvangen en de reisonderdelen zijn vastgelegd is de boeking of de opdracht tot het inboeken uitgevoerd en is de opdrachtgever gebonden aan de overeenkomst(en).
2. Indien namens de opdrachtgever verschillende losse onderdelen zijn geboekt dan zijn de annuleringsvoorwaarden van de betrokken aanbieder(s) en/of uitvoerders per reisonderdeel van toepassing.
3. Alleen de hoofdboeker kan de gehele reis annuleren. De annulering dient schriftelijk of per e-mail te worden gedaan.

4. De annulering wordt door Special Travelz bevestigd per e-mail op het door de hoofdboeker verstrekte e-mailadres.
5. Indien een reis wordt geannuleerd berekent Special Travelz de volledige bemiddelingskosten door aan de opdrachtgever, naast de annuleringskosten die door de betreffende aanbieder(s) of de betreffende uitvoerder(s) worden berekend.
6. Indien een reiziger behorende bij de boeking, zijn aandeel in de overeenkomst(en) voor de vlucht en/of een gezamenlijk accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd. Op deze annuleringskosten zijn de algemene voorwaarden van de betreffende aanbieder(s) en/of uitvoerder(s) van toepassing.
7. De wijzigings- en annuleringsvoorwaarden van de betreffende aanbieder(s) en/of uitvoerder(s) kunnen door de opdrachtgever worden opgevraagd bij Special Travelz.

#### **Artikel 14 – Transfer**

1. Het is mogelijk om bij Special Travelz een transfer als los reisonderdeel bij te boeken van de luchthaven naar de betreffende accommodatie en vice versa. De kosten van de transfer worden vooraf bij de boeking getoond en wordt meegenomen in de totale prijsberekening.
2. Special Travelz treedt dan als bemiddelaar op tussen de opdrachtgever en de betreffende uitvoerder(s) van de transfer. Special Travelz wordt geen partij bij de overeenkomst.
3. Indien een transfer is geboekt wordt de opdrachtgever vooraf geïnformeerd waar de transfer klaar staat op de luchthaven van aankomst. De informatie staat vermeld op de voucher voor de transfer en wordt meegestuurd bij de overige reisbescheiden.

#### **Artikel 15 – Autoverhuur**

1. Special Travelz biedt via verschillende leveranciers de mogelijkheid om een auto te huren. Special Travelz heeft in deze overeenkomst slechts een bemiddelende rol en wordt geen partij tussen de opdrachtgever en de autoverhuurder.
2. Op deze losse reisonderdeel zijn de algemene voorwaarden van de betreffende verhuurder van toepassing.
3. In alle gevallen dient de opdrachtgever rekening te houden met onderstaande voorwaarden (niet limitatief) die van toepassing zijn bij alle autoverhuurders die via Special Travelz worden aangeboden:
  - Er kan alleen gebruik worden gemaakt voor betaling ter plaatse met een creditcard op naam van de bestuurder. De toegestane creditcards worden vermeld op je voucher en verschilt per verhuurmaatschappij.
  - De opdrachtgever dient in het bezit te zijn van een geldig rijbewijs en bij huur van een auto buiten Europa is in de meeste gevallen het hebben van een internationaal rijbewijs noodzakelijk.



- Degene die de auto huurt en/of bestuurder die jonger is dan 21 of ouder van 74 dient er rekening mee te houden dat er een extra toeslag kan gelden op de getoonde bedragen bij de betreffende auto en autoverhuurder die wordt getoond op Special Travelz.
- Ter plaatse dient de voucher te worden overlegd. De voucher wordt met de andere reisbescheiden meegestuurd.

### **Artikel 16 – Verzekeringen**

1. Indien Special Travelz in opdracht een reis(bagage)-, ongevallen-, ziektekosten en/of annuleringsverzekering afsluit, treedt Special Travelz op als bemiddelaar tussen de opdrachtgever en de betreffende verzekeringsmaatschappij.
2. De verzekeringsovereenkomst komt tot stand tussen de opdrachtgever en de betreffende verzekeringsmaatschappij. Special Travelz wordt geen partij en is dus ook niet aansprakelijk voor een eventueel onjuiste uitvoering van de overeenkomst.
3. Indien er aanspraak gemaakt wordt op een bijgeboekte verzekering, dient deze claim rechtstreeks bij de verzekeraar ingediend worden

### **Artikel 17 – Aansprakelijkheid**

1. Special Travelz zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.
2. Special Travelz is niet verantwoordelijk voor het verzaken en/of niet nakomen van gemaakte afspraken van de betreffende aanbieder(s) en/of uitvoerder(s).
3. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het afsluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering) worden uitgesloten.
4. Special Travelz is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke of verantwoordelijke uitvoerder(s) vermelde condities, tenzij de toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd.
5. Special Travelz kan niet garanderen dat aan speciale verzoeken kan worden voldaan, omdat er geen directe controle mogelijk is over de manier waarop de diensten worden verleend door de betreffende aanbieder(s) en/of uitvoerder(s).

### **Artikel 18 – Klachten**

1. Klachten over een door Special Travelz gemaakte reservering of verstrekte adviezen en informatie moeten binnen 7 dagen na terugkeer van de gereserveerde dienst schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.

2. Klachten over de vluchten, inchecken en wijzigingen van vertrektijden dienen rechtstreeks bij de betreffende luchtvaartmaatschappij ingediend te worden. Klachten over het hotel en over andere reisonderdelen kunnen via Special Travelz worden ingediend.
3. Special Travelz zal de klacht beoordelen of deze in aanmerking komt voor een vergoeding volgens de voorwaarden van de uitvoerder(s) Special Travelz zal dan zorg dragen dat de klacht de betreffende uitvoerder bereikt.
4. Zit de klacht op de uitvoering van de opdracht door Special Travelz dan zal de klacht door Special Travelz behandeld en afgewikkeld worden.
5. De termijn van afhandeling van een klacht is maximaal 4 weken. Per uitvoerder worden verschillende termijnen gehanteerd voor de afhandeling van klachten. Op deze termijnen heeft Special Travelz geen invloed.

#### **Artikel 19 – Geschillen**

1. Op alle geschillen tussen Special Travelz en de opdrachtgever en/of (mede)reiziger(s) is het Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend is de rechtbank Rotterdam bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.