

ALGEMENE VOORWAARDEN ELEVEN TRAVEL

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

ARTIKEL 1: DEFINITIES

- 1.1 *Algemene Voorwaarden*: de algemene voorwaarden van Eleven Travel, zoals gepubliceerd op de Website.
- 1.2 *Evenement*: een onder de verantwoordelijkheid van een Event Organisator aangeboden publieke of besloten gebeurtenis.
- 1.3 *Hoofdboekter*: de rechts- of natuurlijke persoon die Eleven Travel verzoekt een Reis te organiseren en die in de hoedanigheid van Reiziger een Reis boekt namens zichzelf dan wel namens meerdere andere Reizigers door middel van inschrijving via de Website.
- 1.4 *Last-minute boeking*: een boeking van een reis vanaf 24 uur voor aanvang van het Evenement.
- 1.5 *Event Organisator*: de partij die verantwoordelijk is voor de organisatie van een Evenement.
- 1.6 *Partijen*: de Reiziger en Eleven Travel gezamenlijk.
- 1.7 *Eleven Travel*: Eleven Travel B.V. kantoorhoudend te (5804 AB) Venray aan de Maasheseweg 85 E, en geregistreerd bij de kamer van koophandel met nummer 90566815, als organisator en aanbieder van de Reis.
- 1.8 *Reis*: de busreis dan wel enige andere reis die de Reiziger bij Eleven Travel heeft geboekt en die Eleven Travel laat uitvoeren door de Vervoerder.
- 1.9 *Reissom*: de kosten van de Reis.
- 1.10 *Reiziger*: een of meerdere door Eleven Travel te vervoeren personen per bus of ander voertuig.
- 1.11 *Schriftelijk*: per post of per e-mail.
- 1.12 *Totaalsom*: totaalbedrag van de (gemaakte) boeking en eventueel bijkomende (service- en transactie) kosten welke via Eleven Travel zal worden afgerekend.
- 1.13 *Vervoerder*: de partij die de Reiziger in opdracht van Eleven Travel zal vervoeren.
- 1.14 *Overeenkomst*: de overeenkomst tot vervoer van een persoon of meerdere personen naar en van een vooraf bepaalde bestemming.
- 1.15 *Website*: de website van Eleven Travel, www.eleventravel.nl.
- 1.16 *Entreeticket*: het toegangsbewijs tot een bepaald Evenement, welk toegangsbewijs in het kader van de Overeenkomst aan de Hoofdboekter wordt geleverd.
- 1.17 *Combiticket*: Een combinatie van een Reis- en een Entreeticket, welke gezamenlijk wordt gekocht via Eleven Travel.
- 1.18 *Privacy Policy*: de privacy policy van Eleven Travel zoals beschikbaar via de Website.

ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2 Afwijkende bedingen gelden slechts indien en voor zover deze uitdrukkelijk door Eleven Travel Schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, prevaleert de Overeenkomst.
- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen van de Algemene Voorwaarden op enig moment door de rechter geheel of gedeeltelijk worden vernietigd of nietig worden verklaard, dan laat dit de werking van de overige bepalingen onverlet.
- 2.5 Indien Eleven Travel niet steeds strikte naleving van de Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Eleven Travel in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de

bepalingen van de Algemene Voorwaarden te verlangen.

- 2.6 De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten voor de uitvoering waarvan door Eleven Travel derden worden betrokken.
- 2.7 Eleven Travel is te allen tijde gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzingen worden van kracht zodra deze zijn gepubliceerd op de Website.

ARTIKEL 3: OVEREENKOMST

- 3.1 De Overeenkomst komt tot stand wanneer de Reiziger een boeking plaatst via de Website en Eleven Travel de boeking Schriftelijk heeft bevestigd. Er ontstaan pas verplichtingen aan de zijde van Eleven Travel indien de verschuldigde Totaalsom aan Eleven Travel is voldaan binnen de gestelde deadline.
- 3.2 De Hoofdboeker dient na de boeking ieder ticket te personaliseren door de stappen te volgen zoals omschreven in de bevestiging die wordt ontvangen op het e-mailadres zoals ingevuld tijdens het boeken. De Hoofdboeker is verantwoordelijk voor het correct invullen van de benodigde en verplichte informatie. Eleven Travel is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan door het invullen van onjuiste gegevens.
- 3.3 Elk aanbod tot het aangaan van de Overeenkomst is door de Hoofdboeker herroepelijk, tot zeven dagen na het moment waarop Eleven Travel het aanbod heeft aanvaard, met inachtneming van de annuleringsregeling ex. artikel 8.
- 3.4 De Hoofdboeker die namens een ander de Overeenkomst aangaat, kan door Eleven Travel aansprakelijk worden gesteld voor alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
- 3.5 Eleven Travel is te allen tijde gerechtigd een Reiziger te weigeren dan wel bepaalde voorwaarden aan de Reis te verbinden.
- 3.6 Eleven Travel behoudt zich het recht om de Reis tot 48 uur voor het moment waarop het vervoer plaats vindt, te annuleren indien er op dit tijdstip minder aanmeldingen zijn dan het door Eleven Travel vastgestelde minimumaantal aanmeldingen. Eleven Travel zal zich inspannen een alternatief aan te bieden. In dat geval kan de termijn als voornoemd worden overschreden. Indien de Reiziger hier niet mee akkoord is, dan kan hij, in afwijking van het bepaalde in de annuleringsregeling ex. artikel 8, de Reis kosteloos annuleren.
- 3.7 Eleven Travel is tevens bevoegd de Overeenkomst te annuleren ingeval de nakoming daarvan onmogelijk wordt gemaakt respectievelijk wordt bemoeilijkt door overmacht waaronder begrepen maar niet beperkt tot staking van ondergeschikten en/of hulppersonen van Eleven Travel, kapot materieel en extreme weersomstandigheden.
- 3.8 Er bestaat slechts recht op teruggave van de Totaalsom, voor zover de door Eleven Travel ingeschakelde vervoerders tot restitutie overgaan.

ARTIKEL 4: PRIJZEN EN BETALINGSVOORWAARDEN

- 4.1 Tenzij anders is overeengekomen zijn de prijzen inclusief btw en andere overheidsheffingen.
- 4.2 Eleven Travel is tot 20 dagen vóór de aanvang van de Reis bevoegd om de Totaalsom te wijzigen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten met inbegrip van brandstofkosten, de verschuldigde heffingen of de toepasselijke wisselkoersen. De Reiziger is in een dergelijk geval gerechtigd de wijziging afwijzen en de Overeenkomst ontbinden.
- 4.3 Eleven Travel is te allen tijde bevoegd kennelijke verschrijvingen of typefouten dan wel evidente fouten bij inschrijvingen te herstellen.
- 4.4 Betaling geschiedt ten tijde van het afsluiten van de Overeenkomst. In uitzonderlijke gevallen kan Eleven Travel betaling nadien toestaan. In dat geval dient betaling te geschieden op het door Eleven Travel te bepalen tijdstip.
- 4.5 Bij overschrijding van de betaaltermijn, is de Reiziger van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is de Reiziger de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119 BW verschuldigd. De rente over de Totaalsom zal worden berekend vanaf het moment dat de Reiziger in verzuim is tot op de datum van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten welke Eleven Travel heeft. Indien de Reiziger in verzuim is, worden alle vorderingen van Eleven Travel ter zake

van verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten onmiddellijk opeisbaar.

- 4.6 Indien de Reiziger in verzuim is in de nakoming van zijn betalingsverplichtingen komen alle kosten ter verkrijging van voldoening voor rekening van de Reiziger. In ieder geval is de Reiziger buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd van 15% van de hoofdsom met een minimum van EUR 125,- vermeerderd met de wettelijke rente ex artikel 6:119 BW. Voor het geval Eleven Travel haar vordering in een gerechtelijke procedure (arbitrage en bindend advies daaronder begrepen) aanhangig heeft gemaakt, is de Reiziger tevens gehouden de met deze procedure gemoeide werkelijk gemaakte kosten te vergoeden. Hieronder zijn in elk geval begrepen de kosten van advocaten, juristen, deurwaarders en procesgemachtigden, alsmede het aan arbiters of bindend adviseurs verschuldigde honorarium en het griffierecht.
- 4.7 Iedere betaling van de Reiziger strekt in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de verschuldigde rente, en tenslotte in mindering van de aan Eleven Travel verschuldigde hoofdsom.
- 4.8 Het is de Reiziger niet toegestaan zijn betalingsverplichting op te schorten.

ARTIKEL 5: AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

- 5.1 Iedere betaling van de Reiziger strekt in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de verschuldigde rente, en tenslotte in mindering van de aan Eleven Travel verschuldigde hoofdsom.
- 5.2 Eleven Travel is slechts aansprakelijk voor enige schade indien dit blijkt uit dit artikel 5 en de wet.
- 5.3 Eleven Travel is nooit aansprakelijk voor enige schade die wordt geleden aan de persoon en of de zaken van de Reiziger gedurende de Reis: in alle gevallen van schade tijdens de Reis, dient de Reiziger zich rechtstreeks te wenden tot de Vervoerder.
- 5.4 Indien en voor zover Eleven Travel ondanks het bepaalde in lid 2 aansprakelijk kan worden gehouden voor dood en letsel als bedoeld in artikel 8:1147 BW, of in geval van verlies of beschadiging van de bagage van de Reiziger, is deze aansprakelijkheid op grond van artikel 8:1157 BW beperkt tot de bij of krachtens de op grond van dit wetsartikel uitgevaardigde algemene maatregel van bestuur bepaalde bedragen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid zoals bedoeld in artikel 8:1158 BW.
- 5.5 Eleven Travel is niet aansprakelijk voor verlies van geldstukken en verlies of beschadiging van verhandelbare documenten, goud, zilver, juwelen, sieraden, kunstvoorwerpen of andere zaken van waarde.
- 5.6 Eleven Travel is jegens de Reiziger niet aansprakelijk voor:
- a) schade veroorzaakt door vertraging in het vervoer;
 - b) schade ontstaan doordat de Reiziger onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft vertrekt;
 - c) schade ontstaan vanwege fouten of tekortkomingen van door of namens Eleven Travel ingeschakelde derden;
 - d) schade ontstaan vanwege kennelijke fouten / verschrijvingen van Eleven Travel bij de inschrijving;
 - e) gevolgschade, daaronder begrepen gederfde winst;
 - f) schade aan of verlies van zaken (eigendommen) van de Reiziger of van derden;
 - g) veroorzaakt door vertragingen en/of andere onvoorziene omstandigheden voor of tijdens de Reis.
- 5.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden tevens met betrekking tot de door Eleven Travel ingeschakelde derden.
- 5.8 Eleven Travel is niet verantwoordelijk en verleent geen enkele garantie voor de organisatie of toegang van het Evenement waar een Combiticket op ziet, en aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid. Eleven Travel kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor schade ten gevolge van dood, letsel, ongevallen, verlies, beschadiging of diefstal geleden door de Reiziger tijdens of ten gevolge van een bezoek aan het Evenement.
- 5.9 Eleven Travel is niet aansprakelijk voor vergoeding of restitutie van de Reissom of Entreetickets in

geval van een eventuele annulering van het Evenement door de Event Organisator, al dan niet in geval van faillissement van de Event Organisator of een door de Event Organisator ingeroepen situatie van overmacht.

- 5.10 Indien en voor zover de Event Organisator besluit tot restitutie van Entreetickets en overige producten en de Organisator Eleven Travel daarvoor inschakelt, zal restitutie van Entreetickets die aantoonbaar aan Eleven Travel zijn voldaan, uitgevoerd worden door Eleven Travel. Eleven Travel is slechts gehouden tot restitutie voor zover de Event Organisator de gelden van Entreetickets daadwerkelijk heeft gerestitueerd aan Eleven Travel. Eleven Travel zal in geen enkel geval gehouden zijn andere kosten te vergoeden dan de Entreetickets, zoals bijvoorbeeld reserveringskosten. Eleven Travel aanvaardt in zodanig geval nimmer aansprakelijkheid voor eventuele overige direct of indirect gemaakte (on)kosten en/of uitgaven. Hetzelfde geldt met betrekking tot de Reissom.

ARTIKEL 6: DE REIZIGER

- 6.1 De Reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Eleven Travel en door haar Vervoerders tijdens de Reis en alle medewerking te verlenen ter bevordering van een goede uitvoering van de Reis.
- 6.2 Eleven Travel behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Reiziger te weigeren en/of de toegang tot de bus te ontfangen indien deze reiziger zich niet gedraagt naar de algemene maatschappelijke maatstaven of Eleven Travel daar om hem moverende redenen aanleiding toe ziet.
- 6.3 De Reiziger die hinder of last oplevert en daarmee de uitvoering van de Reis bemoeilijkt, kan door Eleven Travel worden uitgesloten van (verder) vervoer. Alle kosten die daaruit voortkomen zijn voor rekening en risico van de Reiziger zelf.
- 6.4 De Reiziger is verplicht eventuele bagage deugdelijk te verpakken. Eleven Travel respectievelijk Vervoerder is bevoegd het vervoer van bagage te weigeren indien het aantal of omvang niet redelijk is en/of het gewicht hoger is dan 20 kg per Reiziger. Om veiligheids- of beveiligingsredenen en/of op verzoek van de autoriteiten kan de Reiziger worden gevraagd om medewerking te verlenen aan een onderzoek naar bagage. Reiziger is verplicht hieraan terstond medewerking te verlenen. Het is de Reiziger verboden: a. drugs, explosieven, wapens, zuurstofflessen of gevaarlijke stoffen in zijn bagage of anderszins met zich te dragen.
- 6.5 De Reiziger dient zich tijdens de Reis te onthouden van het (overmatige) gebruik van alcohol en algeheel gebruik van roken en drugs. Tenzij anders is overeengekomen is de Reiziger bij overtreding aansprakelijk voor de gevolgen hiervan.
- 6.6 De Reiziger is gehouden een geldig legitimatiebewijs bij zich te dragen en dit op eerste verzoek te tonen, tijdig aanwezig te zijn voor vertrek en voorts steeds tijdig weer aanwezig te zijn voor het vertrek bij eventuele tussenstops.
- 6.7 De Reiziger is verplicht de schade aan Eleven Travel te vergoeden die wordt veroorzaakt doordat de Reiziger, door welke oorzaak dan ook, niet tijdig ten vervoer aanwezig is, dan wel doordat de documenten met betrekking tot de Reiziger, die van haar zijde voor het vervoer vereist zijn, door welke oorzaak dan ook, niet naar behoren aanwezig zijn.
- 6.8 Wanneer een Reiziger na verlaten van het voertuig niet tijdig terugkeert, kan Eleven Travel de Overeenkomst met betrekking tot die individuele Reiziger beschouwen als op dat tijdstip te zijn geëindigd. De Reiziger is aansprakelijk voor de schade die Eleven Travel als gevolg daarvan lijdt.
- 6.9 Iedere Hoofdboekter is hoofdelijk aansprakelijk voor schade en/of verontreiniging die tijdens de Reis door de Reizigers is veroorzaakt alsook voor schade als genoemd in de leden 7 en 8.
- 6.10 De Reiziger is aansprakelijk voor alle schade en/of kosten veroorzaakt door strijd met zijn verplichtingen op grond van dit artikel en/of zijn ongeoorloofde gedragingen, zulks ten oordeel van Eleven Travel dan wel de Vervoerder.

ARTIKEL 7: PERSOONSgegevens EN PRIVACY

- 7.1 Eleven Travel verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van zijn dienstverlening in overeenstemming met haar [Privacy Policy](#).

7.2 Eleven Travel verkoopt deze persoonsgegevens niet aan derden en deelt deze gegevens uitsluitend in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door Eleven Travel waaronder met vervoerspartijen welke door Eleven Travel worden ingeschakeld.

ARTIKEL 8: ANNULERING

8.1 Annulering als bedoeld in dit artikel is uitsluitend mogelijk ten aanzien van de Reis. Eventuele Entreetickets en overige producten en services komen niet voor annulering in aanmerking, althans worden niet vergoed.

8.2 De Reiziger heeft de mogelijkheid om de Reis te annuleren waarbij de volgende regels van toepassing zijn:

- Annulering 45 dagen voor aanvang van de Reis: de Reissom minus een vast bedrag van vijf euro (€ 5,00) ter dekking van de reserveringskosten;
- Annulering tussen de 45 – 31 dagen voor aanvang van de Reis: 25% van de Reissom per Reiziger;
- Annulering tussen de 30 - 15 dagen voor de aanvang van de Reis: 50% van de Reissom per Reiziger.
- Annulering tussen de 14 - 7 dagen voor de aanvang van de Reis: 75% van de Reissom per Reiziger.
- Annulering tussen de 6 dagen en 1 dag voor de aanvang van de Reis: 90 % van de Reissom per Reiziger;
- Annulering binnen 24 uur voor de aanvang van de Reis: 100% van de Reissom.

8.3 Combitickets gekocht tijdens een pre order kunnen niet geannuleerd worden. Combitickets gekocht buiten een pre order kunnen gedeeltelijk geannuleerd worden. Het afnemen van een Entreeticket blijft verplicht, deze kan nooit geannuleerd worden.

8.4. Eventuele boekings- en transactiekosten worden niet geretourneerd. De kosten voor het terugstorten in geval van een annulering zijn voor de Hoofdboeker.

8.5. Bovenstaande regelingen laten onverlet dat het de Reiziger vrij staat zijn om de Reis of Combiticket door te verkopen. De wijziging dient via de Website aan Eleven Travel te worden doorgegeven. Indien dit niet gebeurt, dan kan de Reiziger de toegang tot het vervoer worden ontzegd.

ARTIKEL 9: KLACHTEN

9.1 Ingeval de Hoofdboeker of Reiziger zich wil beroepen op een tekortkoming in de nakoming van de Vervoersovereenkomst/ Reisovereenkomst dient deze klacht binnen 8 dagen na aanvang van de Reis schriftelijk via de klantenservice op de Website gemeld te worden, zodat Eleven Travel een passende oplossing kan zoeken. Eleven Travel zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 werkdagen, op de klacht reageren.

9.2 Onverminderd de wettelijke bepalingen van dwingend recht met betrekking tot verjaring van rechtsvorderingen en het bepaalde inzake het verval bij niet tijdige kennisgeving als bedoeld in artikel 8:1753 BW, vervalt overigens elk vorderingsrecht van de Hoofdboeker respectievelijk Reiziger één jaar na uitvoering van de Overeenkomst respectievelijk één jaar na de geplande vertrekdatum of na de datum waarop de gewraakte handelwijze van Eleven Travel met betrekking tot de totstandkoming van de Overeenkomst heeft plaatsgevonden.

ARTIKEL 10: TIJDSTIP EN LOCATIE

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

ARTIKEL 11: LEVERING TICKETS

Uiterlijk 24 uur voor vertrek zijn de betreffende Entreetickets als pdf-bestand of code te downloaden via het platform op de Website, dan wel direct aan de Hoofdboeker per email toegezonden, met

uitzondering van last-minute boekingen en/of last-minute betalingen. Deze worden zo spoedig mogelijk verstuurd. Eleven Travel is niet aansprakelijk indien de Entreetickets niet zijn ontvangen en de Reiziger dit niet binnen redelijke tijd aan Eleven Travel meldt.

ARTIKEL 12: WINACTIES

Indien het vervoer wordt geannuleerd wegens onvoldoende inschrijvingen, komt daarmee de Reis vervallen die zijn gewonnen bij eventuele Combiticket winacties. In dat geval wordt de Reis gecompenseerd. Dit houdt in dat een gelijkmatig bedrag wordt verrekend bij een andere Reis.

ARTIKEL 13: LOYALITEITSPROGRAMMA

1. Eleven Travel kan aan Reizigers een loyaliteitsprogramma aanbieden, waarmee punten of voordelen worden toegekend op basis van het bestel- of boekingsgedrag. De voorwaarden, geldigheid, en wijze van besteding van deze punten worden separaat bekendgemaakt op de Website en kunnen door Eleven Travel worden aangepast.
2. Gespaarde punten of voordelen zijn persoonlijk, niet overdraagbaar en niet inwisselbaar voor contanten.
3. Bij annulering van een Reis of product kan het recht op gespaarde punten komen te vervallen.
4. Eleven Travel behoudt zich het recht voor om Reizigers uit te sluiten van deelname bij misbruik of bij vermoeden van fraude.

ARTIKEL 14: UPSELLPRODUCTEN EN EXTRA DIENSTEN

1. Upsellproducten die tijdens het boekingsproces worden toegevoegd, vallen onder de overeenkomst tussen de Reiziger en Eleven Travel. Indien het gaat om fysieke producten, worden deze verzonden naar het door de Hoofdboeker opgegeven adres.
2. Eleven Travel streeft ernaar om fysieke Upsellproducten tijdig te leveren, maar aanvaardt geen aansprakelijkheid voor vertraging in levering buiten haar invloedssfeer, waaronder begrepen vertraging bij post- of pakketdiensten.
3. Digitale of locatiegebonden extra diensten (zoals een gereserveerde campingplek) kunnen enkel worden geannuleerd indien dit expliciet vermeld is tijdens het aankoopproces.
4. De Reiziger is verplicht de juistheid van zijn gegevens voor verzending te controleren. Kosten voor herverzending of schade ontstaan door onjuiste gegevens komen voor rekening van de Reiziger.

ARTIKEL 15: PORTRETRECHT EN BEELDMATERIAAL

15.1 Door het boeken van een Reis via Eleven Travel geeft de Reiziger toestemming aan Eleven Travel voor het maken en gebruiken van foto- en videomateriaal waarop de Reiziger herkenbaar in beeld kan zijn. Dit beeldmateriaal kan worden gemaakt door Eleven Travel, haar medewerkers of door andere Reizigers tijdens de Reis.

15.2 Eleven Travel is gerechtigd dit beeldmateriaal te gebruiken voor promotionele en commerciële doeleinden, waaronder maar niet beperkt tot gebruik op de Website, sociale mediakanalen en overig marketingmateriaal.

15.3 Indien de Reiziger beeldmateriaal tegenkomt waarop hij of zij herkenbaar in beeld is en bezwaar maakt tegen het gebruik daarvan, kan de Reiziger een verzoek tot verwijdering indienen via de klantenservice. Eleven Travel zal dit verzoek binnen een redelijke termijn beoordelen en zo spoedig mogelijk uitvoeren.

15.4 Het bepaalde in dit artikel laat de rechten van de Reiziger op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) onverlet.

ARTIKEL 16: SLOTBEPALING

Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in Roermond.