



Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 504

1. De pakketreisovereenkomst is in heldere en begrijpelijke taal opgesteld en, voor zover zij schriftelijk wordt vastgelegd, leesbaar. Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of onverwijld daarna, verstrekt de organisator of de doorverkoper de reiziger een kopie of een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager. Als de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van partijen is gesloten, heeft de reiziger recht op een papieren kopie.
2. In afwijking van lid 1 verstrekt de organisator bij buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten in de zin van artikel 230g, lid 1, onderdeel f van Boek 6, een kopie of bevestiging van de pakketreisovereenkomst aan de reiziger op papier of, als de reiziger hiermee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager.
3. De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle in artikel 502, lid 1, onderdelen a tot en met h, bedoelde informatie, alsmede de volgende informatie:
 - a) bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;
 - b) het feit dat de organisator:
 - 1°. aansprakelijk is voor de goede uitvoering van alle onder de overeenkomst vallende reisdiensten, in overeenstemming met artikel 510;
 - 2°. verplicht is bijstand te bieden wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert, in overeenstemming met artikel 513;
 - c) de naam en de contactgegevens, met inbegrip van het geografische adres, van de instantie die instaat voor de bescherming bij insolventie;
 - d) de naam, het adres, het telefoonnummer, het e-mailadres en, in voorkomend geval, het faxnummer van de lokale vertegenwoordiger van de organisator, van een contactpunt of van een andere dienst;
 - e) de mededeling dat de reiziger overeenkomstig artikel 510, lid 2, verplicht is eventuele tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit te melden;
 - f) indien minderjarigen die niet door een ouder of een andere gemachtigde persoon vergezeld worden, op basis van een pakketreisovereenkomst reizen waarin accommodatie is begrepen, informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met de minderjarige of met de persoon die op de verblijfplaats van de minderjarige voor de minderjarige verantwoordelijk is;
 - g) informatie over beschikbare interne procedures voor klachtenafhandeling en over alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen overeenkomstig de Implementatiewet

buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en in voorkomend geval, over de alternatieve geschillenbeslechtigingsinstantie waaronder de handelaar valt en over het platform voor onlinegeschillenbeslechting overeenkomstig Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PbEU, L 165);

h) informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst overeenkomstig artikel 506 aan een andere reiziger over te dragen.

4. Met betrekking tot pakketreizen als bedoeld in artikel 500, onderdeel b, onder ii), 5°, informeert de handelaar aan wie de gegevens worden toegezonden, de organisator over de sluiting van de overeenkomst die tot de totstandbrenging van een pakketreis leidt. De handelaar verschaft de organisator de informatie die nodig is om aan zijn verplichtingen als organisator te voldoen. Zodra de organisator ervan in kennis is gesteld dat een pakketreis tot stand is gebracht, verstrekt de organisator aan de reiziger de in lid 3, onderdelen a tot en met h bedoelde informatie op een duurzame gegevensdrager.

5. De in lid 3 en 4 bedoelde informatie wordt op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier verstrekt.

6. Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger de nodige ontvangstbewijzen, vouchers en vervoerbewijzen, informatie over de geplande vertrektijden en, in voorkomend geval, over de uiterste tijd om in te checken, en de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.



Scan to view on mobile