

Algemene bepalingen

1. Huis voor de Pelgrim is een bedevaartorganisatie die ten doel heeft om katholieken, in het bijzonder Nederlandse katholieken, in de gelegenheid te stellen op bedevaart te gaan. Een bijzondere waarde wordt daarbij gehecht aan het kunnen organiseren en faciliteren van bedevaarten waaraan hulpbehoevende pelgrims kunnen deelnemen.
2. Huis voor de Pelgrim oefent zijn taak uit zonder winststreven en geïnspireerd vanuit de katholieke gemeenschap en het Rooms Katholieke geloof.
3. De door of met behulp van Huis voor de Pelgrim georganiseerde reizen (bedevaarten) hebben steeds het karakter van een religieus geïnspireerde pelgrimstocht.
4. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten.

Artikel 1 Definities

Bedevaartorganisator: Huis voor de Pelgrim.

Pelgrim:

- a. de wederpartij van de reisorganisator, of
- b. degene voor wie de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard.

Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij de bedevaartorganisator zich jegens de pelgrim verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen

Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 9 - 17 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

Schriftelijk: per post of langs elektronische weg.

Artikel 2 Informatie van de bedevaartorganisator

1. Bij de totstandkoming van de reisovereenkomst wordt door of vanwege de bedevaartorganisator algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie over paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger verstrekt. De pelgrim is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en ook tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
2. Door of vanwege de bedevaartorganisator wordt aan de pelgrim informatie verstrekt over de reisverzekering. Als in de reissom geen annuleringsregeling is inbegrepen, wordt de pelgrim ook geïnformeerd over het belang van het afsluiten van een annuleringskostenverzekering.
3. De bedevaartorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
4. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de bedevaartorganisator bekend is aan de pelgrim bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

Artikel 3 Informatie door de pelgrim

1. De pelgrim verstrekt de bedevaartorganisator voor of uiterlijk bij het sluiten van de reisovereenkomst alle gegevens over hemzelf en de door hem aangemelde pelgrims die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de reisovereenkomst. Daartoe behoren ook, indien beschikbaar, mobiele telefoonnummers en e-mailadressen.
2. De pelgrim dient informatie te verstrekken met betrekking tot de lichamelijke en/of geestelijke toestand van de pelgrim(s) als die toestand kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor de pelgrim en/of andere reizigers (passagiers en/of bemanning) of bezittingen van derden. De pelgrim is zich ervan bewust dat de vervoerder (bijvoorbeeld de gezagvoerder van een vliegtuig) hem het recht op verder vervoer kan ontzeggen als de informatie niet correct blijkt of niet is verstrekt. Informatie moet ook worden verstrekt met betrekking tot een beperkte mobiliteit, evenals bij de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en mindervalide reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere medereizigers. Het is de pelgrim bekend dat de vervoerder zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring de pelgrim het recht op (verder) vervoer te ontzeggen.
3. Ook vermeldt de pelgrim bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de bedevaartorganisator omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep pelgrims.
4. Als de pelgrim in zijn informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze pelgrim(s) door de bedevaartorganisator van (verdere) deelname aan de reis worden uitgesloten, worden de kosten aan hem in rekening gebracht.

Artikel 4 Totstandkoming en inhoud reisovereenkomst

1. Aanbod en aanvaarding. De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de pelgrim van het aanbod van de bedevaartorganisator inclusief de toepasselijke voorwaarden. Na totstandkoming van de reisovereenkomst ontvangt de pelgrim schriftelijk zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur. Door de bevestiging van de boeking door de bedevaartorganisator is de pelgrim aan deze reisovereenkomst gebonden.
2. Herroeping aanbod. Het aanbod van de bedevaartorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De pelgrim heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.
3. Kennelijke fouten. Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde pelgrim – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn, binden de bedevaartorganisator niet.
4. Opzegging wegens onvoldoende deelname. De bedevaartorganisator heeft het recht de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal.
5. Aanmelder:
 - a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een reisovereenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de reisovereenkomst voortvloeien.
 - b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de pelgrim(s) enerzijds en de bedevaartorganisator anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.
6. Gegevens en voorbehouden in publicatie:
 - a. Als de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de bedevaartorganisator, maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de reisovereenkomst.
 - b. Als de bedevaartorganisator algemene voorbehouden in het algemene gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de pelgrim meest gunstige bepalingen.
7. Vertrek- en aankomsttijden. Voor vervoersonderdelen van de reis worden vertrek- en aankomsttijden vermeld in de reisbescheiden. De bedevaartorganisator is niet verantwoordelijk voor eventuele vertragingen.

Artikel 5 Betaling, rente en incassokosten

1. De reissom moet uiterlijk acht weken voor de vertrekdag in het bezit zijn van de bedevaartorganisator. De pelgrim is in verzuim als niet tijdig is betaald. Als de pelgrim niet tijdig heeft betaald, zendt de bedevaartorganisator de pelgrim een kosteloze betalingsherinnering, waarin de pelgrim een termijn van veertien kalenderdagen wordt gesteld om de betaling alsnog te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de reisovereenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De bedevaartorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen.
2. Als de reisovereenkomst binnen acht weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de hele reissom worden voldaan.
3. De pelgrim die niet tijdig aan een geldelijke verplichting tegenover de bedevaartorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Ook is hij gehouden tot vergoeding van door de bedevaartorganisator gemaakte incassokosten. Deze bedragen maximaal 15% over reissommen tot € 2.500, 10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40,00. De bedevaartorganisator kan ten voordele van de pelgrim afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 6 Reissom

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven, en is inclusief de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de pelgrim voor de aangeboden diensten moet betalen. Onvermijdbare bijkomende kosten zijn kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst.
2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals die de bedevaartorganisator bekend waren ten tijde van publicatie ervan.

Artikel 7 Wijzigingen reissom

1. De bedevaartorganisator heeft het recht om tot 20 kalenderdagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen en heffingen. De bedevaartorganisator geeft daarbij aan op welke wijze de verhoging is berekend. Als de reissom tijdig is betaald, is de termijn waarbinnen de reissom niet meer verhoogd mag worden acht weken in plaats van 20 kalenderdagen voor vertrek.
2. a. De pelgrim heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in lid 1 af te wijzen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruikmaken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.

b. Als de pelgrim de verhoging afwijst, heeft de bedevaartorganisator het recht de reisovereenkomst op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - binnen 7 werkdagen na ontvangst door de pelgrim van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de pelgrim recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van al betaalde gelden. De artikelen 11 en 12 zijn dan niet van toepassing.

Artikel 8 Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten pelgrim

1. De bedevaartorganisator probeert de benodigde reisbescheiden uiterlijk 7 kalenderdagen voor de dag van vertrek in het bezit van de pelgrim te doen zijn.
2. Als de pelgrim uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden heeft ontvangen, meldt hij dit direct bij de bedevaartorganisator.
3. Als een reis wordt geboekt binnen 10 kalenderdagen voor de dag van vertrek, geeft de bedevaartorganisator aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de pelgrim worden gesteld. Als de pelgrim deze niet volgens die toezegging heeft ontvangen, meldt hij dit direct bij de bedevaartorganisator.
4. De pelgrim is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort of - waar toegestaan - een identiteitskaart, en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. Als de pelgrim de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, zijn alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening.

Artikel 9 Indeplaatsstelling

1. Tijdig voor aanvang van de reis kan de pelgrim zich laten vervangen door een ander onder de volgende voorwaarden:
 - de ander voldoet aan alle aan de reisovereenkomst verbonden voorwaarden; en
 - het verzoek 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.
2. De aanmelder, de pelgrim en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de bedevaartorganisator voor de betaling van de reissom en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

Artikel 10 Annulering door de pelgrim

1. Bij annulering van een reisovereenkomst brengt de bedevaartorganisator de pelgrim reserveringskosten (€ 70) en de volgende annuleringskosten in rekening bij annulering:
 - tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 15% van de reissom;
 - vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
 - vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
 - vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
 - vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
 - vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
 - op de vertrekdag of later: de volledige reissom.
2. Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

Artikel 11 Opzegging door de bedevaartorganisator

1. De bedevaartorganisator heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de bedevaartorganisator aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden geveerd.

Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht

1. De bedevaartorganisator is verplicht tot uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de pelgrim op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mag hebben.
2. Als de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen, is de pelgrim verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokken bedevaartorganisator.
3. Als de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen, is de bedevaartorganisator verplicht eventuele schade van de pelgrim te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan de bedevaartorganisator is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, omdat:
 - a. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst is toe te rekenen aan de pelgrim; of
 - b. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of

- c. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de bedevaartorganisator of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen.
4. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 13 Hulp en bijstand

1. a. De bedevaartorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de pelgrim hulp en bijstand te verlenen, als de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de pelgrim op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de bedevaartorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst hem is toe te rekenen.
- b. Als de oorzaak aan de pelgrim is toe te rekenen, is de bedevaartorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de pelgrim.
2. Als de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de pelgrim op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de pelgrim noch aan de bedevaartorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de bedevaartorganisator bestaat deze onder andere uit de extra inzet van menskracht, voor de pelgrim bestaat deze onder andere uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid bedevaartorganisator

1. a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag, Verordening of wet van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van de bedevaartorganisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.
- b. De bedevaartorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de pelgrim zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
2. Onverminderd het bepaalde in het voorgaande lid van dit artikel is de aansprakelijkheid van de bedevaartorganisator voor schade beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom.
3. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de bedevaartorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers en vrijwilligers van de bedevaartorganisator betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.

Artikel 15 Verplichtingen van de pelgrim

1. De pelgrim is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de bedevaartorganisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis(overeenkomst) en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
2. a. De pelgrim die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis(overeenkomst) daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de bedevaartorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, als van de bedevaartorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de reisovereenkomst wordt nagekomen.
- b. Alle uit een situatie als bedoeld in lid 2 sub a voortvloeiende kosten komen voor rekening van de pelgrim indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de pelgrim niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.
3. De pelgrim is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 16 lid 1 te voldoen.
4. Iedere pelgrim vergewist zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van de bedevaartorganisator van het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 16 Klachten tijdens de reis

1. Een tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst wordt ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de pelgrim zich melden bij de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, de bedevaartorganisator en anders bij de betrokken dienstverlener. Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij de bedevaartorganisator.
2. De bedevaartorganisator zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
3. De communicatiekosten worden door de bedevaartorganisator vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet gemaakt hadden hoeven te worden.

4. Als de pelgrim niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de bedevaartorganisator of de dienstverlener daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

Artikel 17 Klachten na de reis

1. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de bedevaartorganisator.
2. Als de klacht de totstandkoming van een reisovereenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de pelgrim van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de bedevaartorganisator te worden ingediend.
3. Als de pelgrim de klacht niet tijdig indient, wordt deze door de bedevaartorganisator niet in behandeling genomen, tenzij de pelgrim hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. De bedevaartorganisator geeft de pelgrim hierover schriftelijk bericht.