

# Voorwaarden trein en fiets

voorwaarden van toepassing vanaf 01-04-2024

## Opdracht tot boeken van (trein)tickets

The Train Traveller kan losse reisdiensten (zoals tickets voor treinreizen of overtochten per veerboot) voor je boeken en verleent deze dienst in jouw opdracht. The Train Traveller brengt dan een overeenkomst tot stand tussen jou en de reisdienstverlener (bijvoorbeeld de spoorwegmaatschappij die de tickets levert). The Train Traveller is geen partij in de uiteindelijke overeenkomst.

De reis kan bestaan uit één of meerdere vervoersovereenkomsten. Koopt je in opdracht tegelijkertijd meerdere vervoersbewijzen, dan vormt ieder vervoersbewijs één afzonderlijke vervoersovereenkomst. De eventuele aanspraken op grond van het reizigersrecht gelden zodoende alleen voor die betreffende vervoersovereenkomst. Ontvang je één vervoersbewijs dat geldig is bij meerdere vervoerders, dan vormt de reis met iedere vervoerder één afzonderlijke vervoersovereenkomst.

Na de reserveringsopdracht is het niet meer mogelijk de overeenkomst kosteloos te ontbinden. Losse reisdiensten als tickets voor vervoer zijn uitgesloten van het herroepingsrecht. Een schriftelijk akkoord op het aanbod van The Train Traveller (de prijsopgave) leidt tot een betalingsplicht. Wij kunnen eenmaal geboekte treintickets niet kosteloos annuleren bij de reisdienstverlener.

## Betaling

Betalen kan door het bedrag over te schrijven naar onze IBAN *NL94 BUNQ 2082 3957 31* t.n.v. The Train Traveller B.V. o.v.v. het factuurnummer.

## Levering van de treintickets

Nadat het volledige bedrag is betaald zal The Train Traveller de tickets leveren per e-mail (indien e-tickets) en per post (soms als pakket incl. track & trace). Indien het niet mogelijk is om de (voordeligste) tickets af te geven als e-tickets, worden de treintickets enkel per post naar het opgegeven postadres verstuurd. Tickets worden doorgaans pas verstuurd tussen de 2 en 3 weken voor vertrek. Dit geeft de mogelijkheid om indien nodig nog informatie te verschaffen over eventuele wijzigingen.

The Train Traveller behoudt zich het recht voor om zich binnen 24 uur na ontvangst van de betaling te beroepen op de bevestigde tarieven indien deze niet juist zijn. U ontvangt per ommegaande een alternatief aanbod indien dit van toepassing is. Kennelijke fouten en vergissingen binden The Train Traveller niet.

## Controleren op juistheid

Je dient de tickets na ontvangst op juistheid te controleren. Indien er iets niet klopt, laat dit dan zo snel mogelijk (op dezelfde dag) aan ons weten, zodat wij dit kunnen oplossen. Kort voor vertrek is dit vaak niet meer mogelijk.

Kleine vergissingen zoals een verkeerd getal in de geboortedatum of een spel- of tikfout van maximaal twee tekens in de voor- en achternaam vallen onder een *kennelijke fout*. Deze worden niet gecorrigeerd door The Train Traveller en tickets zijn gewoon geldig om mee te reizen.

## Reisdocumenten

Voor problemen ontstaan door niet volledige reisdocumenten (paspoort, identiteitskaart, visa en andere verplichte documenten om een land in te reizen) is The Train Traveller niet aansprakelijk.

## Annuleren / Wijzigen

Indien je de reis wilt annuleren kun je dit per e-mail ([info@thetraintraveller.nl](mailto:info@thetraintraveller.nl)) doorgeven. Aan annuleren zijn altijd annuleringskosten verbonden. Indien je deze wilt weten, kunnen deze per e-mail worden opgevraagd o.v.v. van het boekingsnummer/factuurnummer.

Administratiekosten annuleringen: de betaalde servicekosten (€75 per boeking) worden nooit terugbetaald.

Om restitutie te ontvangen (indien van toepassing) is het noodzakelijk dat waardepapieren (fysieke treintickets) teruggestuurd worden naar The Train Traveller B.V., Spekschateweg 4, 8111 PP HEETEN, Nederland. Pas na ontvangst van de waardepapieren maken we het te ontvangen bedrag over. De verzender is verantwoordelijk voor het arriveren van de waardepapieren.

## Verstoringen op reis (vertragingen/uitval van treinen)

The Train Traveller is niet aansprakelijk voor (financiële) gevolgen ontstaan door vertragingen, treinuitval, gemiste aansluitingen en stakingen. Wij adviseren in het geval van een probleem tijdens de reis onmiddellijk de reisdienstverlener (zoals het personeel aan boord van de trein of de telefonische klantenservice van de betreffende maatschappij die je ticket of reservering heeft uitgegeven) te contacteren voor een oplossing. In de grotere treinstations kun je meestal ook terecht bij de servicebalie.

Deutsche Bahn (DB): +49302970  
Trenitalia: +39199892021  
SJ: +46771757575

NS International: +31302300023  
SNCF: +33184943635  
České dráhy (CD): +42022111122

Österreichische Bundesbahnen (ÖBB): +4351717  
Renfe: +34902240202  
Eurostar: +441233617575

## Wijziging van de dienstregeling

Het kan voorkomen dat de dienstregeling, zoals gepubliceerd in internationale treinplanners tussen het geven van de opdracht tot reserveren en de leverdatum van de tickets en/of reserveringen, wijzigt. Ieder reisonderdeel is een apart contract tussen de reiziger en vervoerder. The Train Traveller is niet aansprakelijk voor (financiële) gevolgen ontstaan door het tussentijds wijzigen van de dienstregeling. The Train Traveller helpt natuurlijk wel bij het vinden van het beste alternatief. Als er geen geschikt alternatief is kan de reiziger de boeking annuleren tegen de dan geldende annuleringskosten.

## Gereserveerde plaatsen

The Train Traveller voorziet de reiziger van zit- en fietsplaatsen in treinen die reserveringen ondersteunen. Het is niet altijd vooraf bekend welke treinen dit wel en niet ondersteunen, omdat dit afhankelijk is van eventuele wijzigingen in de dienstregeling. Ook kunnen er (door technische

mankementen) rijtuigen ontbreken zonder communicatie vooraf. Zitplaatsen zijn daarom nooit gegarandeerd. In treinen waar geen fietsreservering mogelijk is, geldt dat de fiets mee kan indien dit veilig is en er plaats is. Het treinpersoneel bepaalt of het toegestaan is om te reizen.

The Train Traveller doet haar best om zitplaatsen naast elkaar of bij elkaar te boeken. In bijna alle gevallen lukt dit. Toch komt het soms voor dat dit vanwege drukte niet altijd mogelijk is. Het is niet mogelijk om hier vooraf enige garantie over te geven, ook niet als hier voor boeken om wordt gevraagd. The Train Traveller heeft namelijk geen invloed op de toewijzing van plaatsen in de treinen en zitplaatsen zijn voor het bevestigen van tickets niet zichtbaar.

The Train Traveller draagt geen enkele (financiële) verantwoordelijkheid als de fiets en bagage niet mee kan in de gewenste trein omdat het treinpersoneel dit zo beslist. Situaties die ontstaan als gevolg van de inschatting van het spoorwegpersoneel ter plaatse, stakingen, vertragingen, annuleringen en andere verstoringen dienen ter plaatse worden opgelost in overleg met de betreffende spoorwegmaatschappij(en). The Train Traveller kan en mag hier in geen geval mee helpen. Regels omtrent het vervoeren van fietsen zijn op te vragen bij de uitvoerende spoorwegmaatschappijen.

### **Compensatie bij vertraging**

Bij een vertraging van minimaal 60 minuten tijdens een internationale treinreis kun je meestal aanspraak maken op een eventuele compensatie. Dit dien je zelf rechtstreeks bij de spoorwegmaatschappij die het ticket heeft afgegeven te regelen. De spoorwegmaatschappij staat op het ticket vermeld. Kom je er niet uit? Wij kunnen de aanvraag niet voor je regelen, maar we helpen natuurlijk graag; stel je vraag per e-mail.