Algemene voorwaarden European Sleeper

De algemene voorwaarden van European Sleeper Exploitatie B.V. (European Sleeper) zijn (i) van toepassing op iedere vervoersovereenkomst gesloten tussen European Sleeper en reizigers en (ii) in drie delen opgesplitst:

- Deel 1: Algemene voorwaarden voor spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR)
- Deel 2: Bijzondere vervoersvoorwaarden nachttrein van European Sleeper
- Deel 3: Algemene Webwinkel Voorwaarden European Sleeper
- Deel 4: Algemene voorwaarden voor upgrades via Plusgrade - European Sleeper

In aanvulling hierop merkt European Sleeper op dat per 3 december 2009 in heel Europa de Europese Verordening over Reizigersrechten voor het reizen per trein geldt.

Deel 1: Algemene voorwaarden voor spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR)

Editie 7 juni 2023

Preambule

Het doel van de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers per spoor (GCC-CIV/PRR: General Conditions of Carriage for Rail Passengers) is ervoor te zorgen dat uniforme contractuele voorwaarden worden toegepast op internationaal en binnenlands reizigersvervoer per spoor, voor zover dit haalbaar en passend is.

De tekst van de GCC-CIV/PRR en de lijst van ondernemingen die ervan afwijken, staan op de website van het CIT (International Rail Transport Comitee) www.cit-rail.org. In de regel kunnen zij ook worden geraadpleegd in de verkooppunten van de ondernemingen die klantenadvies verstrekken.

1 Deelname

1.1 Elke vervoersonderneming die lid is van het CIT moet partij zijn bij de GCC-CIV/PRR, mits zij zich daar niet uit heeft teruggetrokken of een voorbehoud heeft gemaakt.

1.2 Een vervoersonderneming die geen lid is van het CIT kan te allen tijde tot de GCC-CIV/PRR toetreden door een schriftelijke verklaring te sturen naar het secretariaat-generaal van het CIT. De GCC- CIV/PRR treedt voor haar in werking op de eerste dag van de tweede maand nadat zij aan de andere deelnemers is meegedeeld.

1.3 Terugtrekking uit de GCC-CIV/PRR kan met een opzegtermijn van zes maanden die ingaat op 1 januari van het volgende jaar. Ten aanzien van de toepassing van bepaalde hoofdstukken van de GCC-CIV/PRR kan een voorbehoud worden gemaakt met een opzegtermijn van zes maanden, die op 1 januari van het volgende jaar ingaat. Intrekkingen en voorbehouden moeten schriftelijk aan het secretariaat-generaal van het geldtransport worden toegezonden.

1.4 Intrekkingen en voorbehouden kunnen te allen tijde worden ingetrokken door middel van een schriftelijke verklaring aan het secretariaat-generaal van het geldtransport. De GCC-CIV/PRR of het hoofdstuk wordt voor de betrokken onderneming van kracht op de eerste dag van de tweede maand nadat de andere deelnemers ervan in kennis zijn gesteld.

2 Vervoersvoorwaarden

2.1 De GCC-CIV/PRR hebben betrekking op algemene kwesties betreffende de contractuele relatie tussen reizigers en vervoerders. Voorwaarden die afwijken van de GCC-CIV/PRR (punt 2.2 hieronder) of die alleen gelden voor bepaalde routes, bepaalde soorten treinen of bepaalde aanbiedingen vallen onder de bijzondere vervoersvoorwaarden.

2.2 De bijzondere vervoersvoorwaarden kunnen afwijken van de GCC-CIV/PRR. Als de bijzondere vervoersvoorwaarden afwijken van de GCC-CIV/PRR, moeten zij het lid en het punt van de GCC-CIV/PRR waarvan zij afwijken uitdrukkelijk vermelden. Elke afwijking in het geval van de punten 10.1, 10.2, 10.3.1, 10.3.4, 10.4, 10.5, 11, 12, 13, 14, 15 GCC-CIV/PRR kan alleen in het voordeel van de reiziger zijn, tenzij de verordening inzake passagiersrechten (PRR) niet van toepassing is (in niet- lidstaten van de Europese Unie (EU) of op vrijgestelde spoordiensten binnen de EU).

2.3 Zowel de GCC-CIV/PRR als de bijzondere vervoersvoorwaarden worden integraal onderdeel van de vervoersovereenkomst bij het sluiten ervan (punt 4.2 hieronder).

3 Wettelijke basis

3.1 Het vervoer van reizigers per spoor is onderworpen aan de bepalingen van:

a) de Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers (CIV - Aanhangsel A bij het COTIF) en het Reglement betreffende het internationale spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID - Aanhangsel C bij het COTIF), en/of

b) Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (PRR) en/of

c) nationaal recht, voor zover zij van toepassing zijn of contractueel zijn overeengekomen.

3.2 Wanneer het vervoer van reizigers dat het onderwerp vormt van één enkele vervoerovereenkomst, naast het vervoer per spoor, vervoer door de lucht, over de weg, over de binnenwateren of over zee omvat, is elke wijze van vervoer onderworpen aan de bepalingen die op die wijze van toepassing zijn of contractueel zijn overeengekomen, onverminderd de artikelen 1 en 31 CIV.

4 Vervoersovereenkomst

4.1 De vervoersovereenkomst verplicht de aan de uitvoering van de vervoersovereenkomst deelnemende vervoerder(s) de reiziger van de plaats van vertrek naar de plaats van bestemming te vervoeren.

4.2 Vervoersovereenkomsten bestaan uit:

a) de GCC-CIV/PRR;

b) de bijzondere vervoersvoorwaarden van de vervoerder(s); en

c) de specifieke gegevens die op het biljet zijn vermeld (punt 5.1.3).

In geval van strijdigheid tussen de GCC-CIV/PRR en de bijzondere vervoersvoorwaarden, hebben deze laatste voorrang op de eerste. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bijzondere vervoersvoorwaarden is de voor de reiziger gunstigste voorwaarde van toepassing.

4.3 Vervoerovereenkomsten worden bevestigd door vervoerbewijzen, hetzij in de vorm van traditionele papieren vervoerbewijzen, hetzij in de vorm van elektronische vervoerbewijzen. De vervoerbewijzen dienen als voorlopig bewijs van het sluiten en de inhoud van de vervoersovereenkomst.

4.4 Eén vervoerbewijs vertegenwoordigt één vervoersovereenkomst, behalve in de gevallen bedoeld in de punten 4.5, 4.6 en 4.7 hieronder.

4.5 Eén of meer vervoerbewijzen die in een eenmalige handelstransactie bij een spoorwegonderneming zijn gekocht, vormen een doorgaand vervoerbewijs (doorgaand ticket), behoudens indien op de vervoerbewijzen, of op een ander document of elektronisch op zodanige wijze dat de reiziger de informatie voor toekomstig gebruik kan reproduceren, is vermeld dat het vervoerbewijs of de vervoerbewijzen separate vervoerovereenkomsten vormen en de reiziger daarvan vóór de aankoop in kennis is gesteld.

4.6 Onder een eenmalige handelstransactie wordt verstaan de aankoop van één of meer vervoerbewijzen op hetzelfde moment en via hetzelfde distributiekanaal overeenkomstig het dienstregelingsvoorstel van de spoorwegonderneming, die leidt tot een eenmalige betaling. Het is geen eenmalige handelstransactie indien, ondanks de naleving van de eenmalige betalingsverplichting:

- een klant voor een voorgenomen volledige reis deze volledige reis autonoom opsplitst in afzonderlijke reissegmenten, en/of
- de verbindingstijd tussen de afzonderlijke in het dienstregelingsaanbod voorgestelde trajecten niet in acht neemt.

4.7 Het overstappen tussen spoorwegstations, bijvoorbeeld in dezelfde agglomeratie met andere vervoermiddelen dan het spoor (bus, tram, metro, taxi, fiets), of te voet, maakt geen deel uit van de vervoerovereenkomst per spoor en geschiedt overeenkomstig het recht dat op het betrokken vervoermiddel van toepassing is.

4.8 Het vervoer met een ander vervoermiddel vóór of na het vervoer per spoor, of tussen twee spoorwegvervoersdiensten, is slechts onderworpen aan één enkele vervoersovereenkomst indien het, onverminderd punt 4.5 en 4.6, door één vervoerbewijs wordt vertegenwoordigd of indien het in de bijzondere vervoersvoorwaarden van de betrokken vervoerder(s) is voorzien.

5 Tickets en reserveringen

5.1 In het algemeen

5.1.1 De vervoerders of hun verenigingen bepalen het ontwerp van de vervoerbewijzen en de talen en lettertekens die voor het drukken en invullen ervan worden gebruikt.

5.1.2 Op e-tickets zijn speciale vervoersvoorwaarden van toepassing. De gegevens in het e-ticket kunnen worden omgezet in leesbare geschreven symbolen.

5.1.3 In de regel moeten de vervoerders die deelnemen aan de uitvoering van de vervoersovereenkomst, de verstrekker van het vervoerbewijs, de route, het tarief, de geldigheidsduur van het vervoerbewijs, de toepasselijke vervoersvoorwaarden en, in voorkomend geval, de naam van de reiziger, de reisdatum, het treinnummer en de gereserveerde accommodatie worden vermeld. De verstrekkers en vervoerders worden doorgaans geïdentificeerd aan de hand van codes, waarvan een lijst beschikbaar is op www.cit-rail.org.

5.1.4 In de bijzondere vervoersvoorwaarden wordt bepaald onder welke voorwaarden een voorbehoud facultatief of verplicht is.

5.1.5 In de bijzondere vervoersvoorwaarden zijn de voorwaarden en modaliteiten voor kortingen (bijvoorbeeld voor kinderen, groepen, enz.) vastgelegd.

5.1.6 Reizigers hebben het recht fietsen mee te nemen in de trein, in voorkomend geval tegen een redelijke vergoeding, behoudens beperkingen vanwege veiligheids- of operationele redenen, met name als gevolg van capaciteitsbeperkingen tijdens piekuren, of wanneer het rollend materieel dit niet toelaat of indien de spoorwegonderneming besluit het vervoer van fietsen te beperken op basis van het gewicht en de afmetingen van de fietsen in kwestie.

5.2 Koop

5.2.1 De vervoerbewijzen worden rechtstreeks door de verkooppunten van de vervoerder of indirect door erkende verkooppunten verkocht. Wanneer vervoerders die niet deelnemen aan de uitvoering van de vervoersovereenkomst of derden (bijvoorbeeld reisbureaus)

tickets verkopen, handelen zij als tussenpersoon en aanvaarden zij geen aansprakelijkheid die voortvloeit uit de vervoersovereenkomst.

5.2.2 Indien er in het station van vertrek geen loket of geen toegankelijke kaartjesautomaat is en er geen andere toegankelijke middelen zijn om vooraf een vervoerbewijs te kopen, wordt aan passagiers met een handicap toegestaan in de trein zonder extra kosten vervoerbewijzen te kopen. De spoorwegondernemingen kunnen dit recht in hun bijzondere vervoersvoorwaarden beperken of ontzeggen op grond van gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid of de verplichte reservering van de trein. Indien er geen personeel aan boord van de trein is, deelt de spoorwegonderneming de personen met een handicap mede of zij het vervoerbewijs kunnen kopen en, indien dat het geval is, informeert zij hen over de wijze waarop zij het vervoerbewijs kunnen kopen.

5.2.3 De vervoerbewijzen die niet op naam van de reiziger staan, zijn overdraagbaar indien de reis niet is begonnen. De vervoerbewijzen mogen niet met winstoogmerk door de reizigers worden verkocht.

5.2.4 Indien het tarief kan worden betaald in een andere munt dan de nationale munt van de vervoerder of een andere door de vervoerder gebruikte munt, moeten de bijzonderheden over de munt en de wisselkoers worden bekendgemaakt overeenkomstig de voorwaarden van de vervoerder.

5.2.5 De voorwaarden voor teruggave en omwisseling van vervoerbewijzen en terugbetaling van tarieven - behalve in geval van annulering of vertraging van de trein (zie punt 10.1.1) - worden bepaald door de bijzondere vervoersvoorwaarden van de vervoerder, waarin de eventueel verschuldigde kosten worden vermeld. Omwisseling wordt in de regel gelijkgesteld met opzegging van de oorspronkelijke vervoersovereenkomst en sluiting van een nieuwe. Terugzending, omwisseling of terugbetaling van onleesbare of beschadigde tickets kan worden geweigerd. De terugbetaling geschiedt op dezelfde wijze als de betaling van het ticket of, in voorkomend geval, in de vorm van een voucher.

5.2.6 Afhankelijk van het toepasselijke nationale recht kan het passagiers die misbruik maken van de e- ticketing systemen worden verboden verder gebruik te maken van e-ticketing systemen en home printing functies.

5.2.7 Verloren of gestolen tickets worden niet vervangen of terugbetaald.

6 Verplichtingen van de passagiers

6.1 Voor de reis

6.1.1 De passagiers moeten de tarieven vooraf betalen en ervoor zorgen dat de tickets volgens hun instructies worden opgemaakt.

6.1.2 Tenzij in de bijzondere vervoersvoorwaarden anders is bepaald, hebben passagiers geen recht op korting op het tarief wanneer het ticket eenmaal is gekocht.

6.1.3 In de bijzondere vervoersvoorwaarden is bepaald of passagiers zelf hun tickets moeten valideren voordat zij instappen.

6.1.4 De vervoerbewijzen zijn niet geldig indien de verplichte vermeldingen ontbreken, indien de reizigers hun vervoerbewijzen niet naar behoren hebben gevalideerd of indien de vervoerbewijzen na afgifte zijn gewijzigd of vervalst. In de bijzondere vervoersvoorwaarden is de in deze gevallen te volgen procedure vastgelegd.

6.1.5 Indien de elektronische gegevens of het beveiligingscertificaat in e-tickets niet leesbaar zijn, moeten passagiers nieuwe tickets kopen. Passagiers kunnen deze e-tickets naar de uitgever sturen voor een oplossing of terugbetaling.

6.1.6 In de bijzondere vervoersvoorwaarden is bepaald of en onder welke voorwaarden kinderen alleen mogen reizen.

6.2 Tijdens de reis

6.2.1 Reizigers moeten vóór de in de gepubliceerde dienstregeling vermelde vertrektijd instappen, zodat de treinen op tijd kunnen vertrekken. Indien reizigers niet vóór de vertrektijd van de trein of, in voorkomend geval, binnen de in de bijzondere vervoersvoorwaarden vermelde periode vóór het vertrek instappen, wordt het reizen met de trein niet gegarandeerd.

6.2.2 Reizigers moeten gedurende de gehele reis over een geldig vervoerbewijs beschikken. De reizigers moeten de vervoerbewijzen op verzoek aan het spoorwegpersoneel tonen en deze bewaren tot bij het verlaten van het station van bestemming. Reizigers zonder geldig vervoerbewijs kunnen naast het tarief een toeslag moeten betalen, op straffe van beëindiging van de reis.

6.2.3 Passagiers met speciale tickets (bijvoorbeeld op naam van de passagier, tickets tegen gereduceerd tarief, e-tickets of tickets die op bijzondere wijze zijn betaald) moeten te allen tijde hun identiteit en rechten kunnen aantonen overeenkomstig de bijzondere vervoersvoorwaarden.

6.2.4 Het spoorwegpersoneel kan kaartjes bewaren voor controledoeleinden. In die gevallen krijgen de reizigers vervangende vervoerbewijzen of ontvangstbewijzen.

6.2.5 Behoudens de bijzondere vervoersvoorwaarden kunnen de reizigers hun reis niet naar believen onderbreken en hervatten.

6.2.6 De tickets geven recht op vervoer in de aangegeven reisklasse en op de accommodatie die de passagier eventueel heeft gereserveerd. De bijzondere vervoersvoorwaarden dekken gevallen waarin slechts een lagere reisklasse wordt aangeboden over een deel van het traject. Gereserveerde accommodatie moet binnen vijftien minuten na vertrek van de trein uit het station van waaruit de reservering is gedaan, worden opgeëist, anders kan de reiziger zijn aanspraak op de accommodatie verliezen.

6.2.7 Passagiers mogen slechts één zitplaats bezetten. Zitplaatsen voor personen met beperkte mobiliteit of voor gezinnen met kinderen moeten worden opgegeven.

6.2.8 De reizigers moeten de instructies van het personeel van de vervoerders, de stationsbeheerders en de infrastructuurbeheerders opvolgen. De reizigers moeten met name de voorschriften voor het gebruik van de lokalen en installaties en de eventuele bijzondere voorwaarden voor toegang tot de treinen naleven.

6.2.9 De passagiers moeten alle douanevoorschriften, voorschriften van politie en gezondheidsautoriteiten en de voorschriften van andere administratieve autoriteiten naleven, met inbegrip van de visumplicht. Indien de vervoerder de kosten draagt voor de terugkeer, of een (eventueel) verblijf voorafgaand aan de terugkeer, van passagiers zonder geldige inreisdocumenten, behoudt de vervoerder zich het recht voor verhaal te nemen op die passagiers. Ten aanzien van dergelijke passagiers kan de vervoerder op grond van de bijzondere vervoersvoorwaarden weigeren de ongebruikte gedeelten van de tickets voor hun oorspronkelijk geplande reis terug te betalen.

6.2.10 Passagiers mogen niet roken in gebieden waar roken niet is toegestaan, zelfs als andere passagiers daarmee instemmen.

6.2.11 De vervoerder kan misbruik van alarm- en noodapparatuur bestraffen overeenkomstig het toepasselijke nationale recht.

6.2.12 Passagiers die een risico vormen voor de veiligheid van de werkzaamheden of andere passagiers, of die andere passagiers op onaanvaardbare wijze hinderen, kunnen van het vervoer worden uitgesloten en hebben geen recht op terugbetaling van hun ticket.

7 Handbagage

7.1 Passagiers mogen handbagage meenemen. De handbagage moet gemakkelijk hanteerbaar zijn, verband houden met een doel van hun reis en in de bagageruimte passen. De reizigers moeten toezicht houden op hun handbagage en deze labelen indien het reglement dit voorschrijft. De handbagage mag andere reizigers of het spoorwegbedrijf niet hinderen, noch schade toebrengen aan bijvoorbeeld andere reizigers, andere handbagage of het spoorwegmaterieel. In de bijzondere vervoersvoorwaarden zijn de sancties vermeld die in deze gevallen kunnen worden toegepast.

7.2 Het Reglement betreffende het internationale spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID - aanhangsel C van het COTIF) en met name punt 1.1.3.8 van de bijlage (www.otif.org) is van toepassing op het vervoer van gevaarlijke goederen. In het algemeen zijn alleen stoffen en voorwerpen toegestaan die verpakt zijn voor de detailhandel en bestemd zijn voor persoonlijk of huishoudelijk gebruik of voor vrijetijds- of sportactiviteiten. Zie ter informatie de kennisgeving betreffende het vervoer van gevaarlijke goederen in passagierstreinen op www.cit- rail.org.

7.3 Het meenemen van wapens en munitie in treinen is verboden. In de bijzondere vervoersvoorwaarden worden de uitzonderingen en de procedures in die gevallen gespecificeerd.

7.4 Gevonden voorwerpen moeten onmiddellijk aan het spoorwegpersoneel worden gemeld. De vervoerder kan ongecontroleerde handbagage met inbegrip van de inhoud onderzoeken en uit de trein verwijderen en vernietigen indien de vervoerder of de autoriteiten dit noodzakelijk achten voor de veiligheid van de werkzaamheden of de reizigers.

7.5 Indien aan boord van de trein aangewezen plaatsen voor fietsen beschikbaar zijn, moeten de reizigers hun fietsen op die plaatsen neerzetten. Ongeacht of deze plaatsen wel of niet beschikbaar zijn, dienen reizigers met fietsen hun fietsen onder toezicht te houden en dienen zij alle redelijke inspanningen te verrichten om ervoor zorg te dragen dat hun fietsen geen schade toebrengen aan andere reizigers, mobiliteitshulpmiddelen, bagage of spoorwegwerkzaamheden. De bijzondere vervoersvoorwaarden zijn ook van toepassing op begeleide fietsen.

8 Dieren

8.1 Reizigers mogen alleen dieren meenemen in treinen voor zover de vervoerders dat toestaan. Indien de vervoerders dit toestaan, zijn de bijzondere vervoersvoorwaarden van toepassing.

8.2 Behoudens het toepasselijke recht gelden er geen beperkingen voor als zodanig herkenbare hulphonden van blinden en gehandicapten.

9 Geregistreerde bagage en voertuigen

Indien vervoerders het vervoer van geregistreerde bagage en voertuigen aanbieden, zijn de bijzondere vervoersvoorwaarden van toepassing.

10 Vertragingen

10.1 Treinuitval en verwachte vertragingen

10.1.1 Indien een trein is geannuleerd of vertraagd of indien aan een reiziger die een fiets heeft gereserveerd zonder geldige reden het vervoer van die fiets is geweigerd, en indien de ervaring van de vervoerder objectief tot de conclusie leidt dat het in de overeenkomst genoemde punt van bestemming met een vertraging van meer dan 60 minuten zal worden bereikt, kunnen de reizigers overeenkomstig punt 10.1.3 hieronder

a) terugbetaling eisen van de ritprijs voor de niet gemaakte reis of voor het gedeelte van de reis dat niet is gemaakt en/of het gedeelte dat is gemaakt maar geen doel meer dient, samen met kosteloos vervoer naar het beginpunt van de reis, of

b) hun reis voort te zetten, zo nodig langs een andere route, bij de eerste gelegenheid of op een latere datum zoals het de reiziger schikt.

10.1.2 Wat de voortzetting of de terugkeer naar het beginpunt van de reis betreft, is het aan de vervoerder om alternatief vervoer aan te bieden. Indien de vervoerder dit niet vooraf is overeengekomen, mogen de passagiers zelf hun alternatieve vervoer organiseren; in dat geval vergoedt de vervoerder de door hen gemaakte kosten.
Indien de vervoerder de passagiers niet binnen 100 minuten na de geplande vertrektijd van de vertraagde of geannuleerde dienst of de gemiste aansluiting op de hoogte stelt van de beschikbare alternatieve vervoersmogelijkheden, mogen de passagiers zelf hun alternatieve vervoersmogelijkheden organiseren, doch uitsluitend door gebruik te maken van aanbieders van openbaar vervoer per trein, bus of touringcar. De vervoerder vergoedt de passagiers dan de noodzakelijke, passende en redelijke kosten die zij maken.

10.1.3 Indien de tickets van de passagiers ook geldig zijn voor de terugreis en indien zij deze overeenkomstig hun reisplannen gebruiken, wordt alleen het gedeelte van het totale tarief dat overeenkomt met de heenreis terugbetaald.

10.2 Aanhoudende vertragingen

10.2.1 Indien passagiers geen beroep doen op punt 10.1.1 a) hierboven en met een vertraging van 60 minuten of meer het in hun overeenkomst vermelde punt van bestemming bereiken, compenseren de vervoerders hen met 25% van de overeenkomstig punt 10.3.1 hieronder berekende vervoerprijs. Voor vertragingen van 120 minuten of meer bedraagt de compensatie 50% van het overeenkomstig punt 10.3.1 berekende tarief. De punten 10.5.1 en 10.5.2 hieronder blijven van toepassing.

10.2.2 Het spoorwegpersoneel op de vertraagde trein of ander bevoegd personeel zal de reizigers op verzoek een bevestiging van de vertraging verstrekken.

10.3 Behandeling van restituties en schadevergoedingen

10.3.1 De grondslag voor de berekening van de compensatie is het op het vervoerbewijs vermelde tarief of het gecumuleerde bedrag dat is vermeld op de vervoerbewijzen die een eenmalige vervoerovereenkomst vormen (doorgaand ticket). De bijzondere vervoersvoorwaarden zijn van toepassing op gereduceerde en promotionele tarieven, tickets met geïntegreerde reservering, abonnementen en andere soorten spoorkaartjes.

10.3.2 Het tarief dat in aanmerking wordt genomen voor de betaling van de restituties en vergoedingen omvat de bijkomende kosten (reserveringen, toeslagen, enz.), maar niet de eventuele kosten voor dienstverlening.

10.3.3 Vervoerders kunnen restituties en compensaties betalen in de vorm van vouchers. In de regel worden vouchers alleen ingewisseld door de vervoerder die ze uitgeeft en/of voor de aangewezen diensten. Op verzoek van de passagiers betalen de vervoerders terugbetalingen en compensaties in geld in een door de vervoerder gekozen vorm, bijvoorbeeld door overschrijving, per creditnota of in contanten.

10.3.4 Terugbetalingen en compensaties worden verwerkt binnen een maand na de aanvraag bij het bevoegde contactpunt (punt 15.2.1). In de regel worden bedragen van minder dan 4 euro niet betaald. Eventuele financiële transactiekosten worden betaald door de vervoerder.

10.4 Niet-voortzetting van de reis op dezelfde dag

Indien passagiers hun reis niet op dezelfde dag volgens de vervoersovereenkomst kunnen voortzetten wegens annulering, vertraging van een trein of een gemiste aansluiting, of indien aan een reiziger die een fiets heeft gereserveerd het vervoer van die fiets zonder een naar behoren gemotiveerde reden is geweigerd, of indien voortzetting van de reis op dezelfde dag in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet kon worden gevergd:

a) onder voorbehoud van punt 10.5.3 hieronder, de redelijke kosten vergoeden van de kennisgeving aan personen die op deze passagiers wachten, en;

b) te voorzien in redelijke aanpassingen, met inbegrip van de noodzakelijke overplaatsing, of

c) de redelijke kosten van het verblijf terugbetalen, inclusief de noodzakelijke transfer. De vervoerders kunnen alternatief vervoer aanbieden (bus, metro, taxi, enz.).

In gevallen waarin accommodatie noodzakelijk wordt wegens de in punt 10.5.3 bedoelde omstandigheden, kan de vervoerder de duur van de accommodatie beperken tot maximaal drie nachten.

10.5 Ontheffing van aansprakelijkheid voor vertragingen

10.5.1 De vervoerder is niet aansprakelijk voor opgelopen vertraging (punt 10.2) voor zover de vertraging te wijten is aan de vervoersdiensten:

a) die volledig buiten het grondgebied van een lidstaat van de EU, Zwitserland en Noorwegen worden uitgevoerd;

b) die gedeeltelijk buiten het grondgebied van een lidstaat van de EU, Zwitserland en Noorwegen worden uitgevoerd, mits de vertraging buiten die staten optreedt;

c) die zijn vrijgesteld van de PRR;

d) die geen deel uitmaken van de vervoersovereenkomst (bus, tram, metro, taxi, fiets tussen stations in dezelfde agglomeratie);

e) die door een andere wijze van vervoer (door de lucht, over de weg, over de binnenwateren of over zee) worden verricht; in dat geval is elke wijze van vervoer onderworpen aan haar eigen regels wat de aansprakelijkheid voor opgelopen vertragingen betreft.

10.5.2 Bovendien zijn de vervoerders vrijgesteld van aansprakelijkheid voor opgelopen vertraging (punt 10.2 hierboven), indien de passagiers vóór de aankoop van hun vervoerbewijs op de hoogte zijn gebracht van mogelijke vertragingen of indien bij voortzetting van hun reis met een alternatieve dienst of route, de vertraging bij aankomst op de in hun vervoersovereenkomst vastgestelde plaatsen van bestemming minder dan 60 minuten bedraagt.

10.5.3 Vervoerders zijn ontheven van hun gehoudenheid compensatie te betalen overeenkomstig punt 10.2.1,, indien de gebeurtenis te wijten is aan:

a) omstandigheden die geen verband houden met de exploitatie van de spoorweg en die de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de bijzondere omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen;

b) fout van de passagier;

c) het gedrag van een derde dat de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen; de infrastructuurbeheerder en andere

spoorwegondernemingen die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruiken, moeten niet als derden worden beschouwd;

11 Bijstand in geval van vertragingen of annuleringen

Indien de trein 60 minuten of meer vertraging heeft of geannuleerd wordt met een vertraging van 60 minuten of meer, nemen de vervoerders alle redelijke en evenredige maatregelen om de reizigers bij te staan. Voor zover mogelijk en rekening houdend met de wachttijd omvatten deze maatregelen het verstrekken van verfrissingen en maaltijden en, overeenkomstig punt 10.4 hierboven, het verstrekken van accommodatie en het organiseren van alternatieve vervoermiddelen.

Er zal bijzondere aandacht worden besteed aan de behoeften van personen met beperkte mobiliteit zoals beschreven in hoofdstuk 14.

12 Persoonlijk letsel

12.1 De aansprakelijkheid van de vervoerder bij overlijden en persoonlijk letsel van reizigers wordt bepaald door de Uniforme Regelen CIV, onverminderd het toepasselijke nationale recht dat de reizigers verdere schadevergoeding toekent. Het toepasselijke nationale recht is van toepassing op de aansprakelijkheid voor binnenlands vervoer in niet-lidstaten van de EU. Onverminderd artikel 31 CIV is het toepasselijke zeerecht van toepassing op de aansprakelijkheid van zeevervoerders.

12.2 De vervoerder die overeenkomstig artikel 56, lid 1, juncto artikel 26, lid 5, CIV aansprakelijk is, moet aan de passagiers of hun rechthebbenden passende voorschotten op de onmiddellijke economische behoeften betalen in geval van overlijden of letsel van een passagier in een EU-lidstaat indien de betrokken vervoersdienst niet is vrijgesteld van de PRR. Bij overlijden wordt een bedrag van 21.000 euro per passagier vooruitbetaald. In geval van letsel worden relevante en redelijke kosten tot 21 000 euro per passagier voorgeschoten.

12.3 Een voorschot houdt niet in dat de aansprakelijkheid voor de schadeveroorzakende gebeurtenis wordt aanvaard en wordt verrekend met de later uitgekeerde schadevergoeding. Het voorschot kan worden teruggevorderd indien het verlies of de schade opzettelijk of door nalatigheid van de passagier is veroorzaakt of indien de ontvanger niet gerechtigd was het voorschot te ontvangen.

12.4 Voor zover dit verenigbaar is met de bescherming van hun belangen, zullen vervoerders die aansprakelijkheid afwijzen, op verzoek van de passagiers steun verlenen bij het instellen van vorderingen tot schadevergoeding tegen derden (in voorkomend geval toezending van documenten, inzage in onderzoeksrapporten, verstrekking van documenten, enz.)

13 Verlies en beschadiging van eigendom

De aansprakelijkheid van de vervoerder voor handbagage en dieren onder de hoede van reizigers wordt bepaald door de Uniforme Regelen CIV, onverminderd het toepasselijke nationale recht dat reizigers verdere schadevergoeding toekent. Het toepasselijke nationale recht is van toepassing op de aansprakelijkheid voor binnenlands vervoer in niet-lidstaten van de EU. Binnen de EU-lidstaten, Zwitserland en Noorwegen zijn de beperkingen van artikel 34 CIV niet van toepassing op de aansprakelijkheid voor mobiliteitshulpmiddelen voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

14 Personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit

Voor zover in dit hoofdstuk niet anders is bepaald, gelden de in dat document vastgestelde rechten en verplichtingen ook voor personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit.

14.1 Kennisgevingstermijn voor bijstand

14.1.1 Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit dienen hun behoefte aan bijstand ten minste 24 uur voor het begin van de reis te melden.

14.1.2 Zij moeten de instructies van de vervoerders opvolgen om gebruik te kunnen maken van de in de toegangsregels van de vervoerders voorziene bijstand.

14.1.3 In voorkomend geval kunnen vervoerders een kortere opzegtermijn aanvaarden.

14.2 Reisvoorwaarden

14.2.1 Indien de vervoerder eist dat een passagier in de trein wordt begeleid, heeft de begeleider het recht om gratis te reizen en, indien mogelijk, naast de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit plaats te nemen.

14.2.2 Een hulphond mag hen vergezellen overeenkomstig de nationale wetgeving.

14.2.3 Op voorwaarde dat er opgeleid personeel aanwezig is, verleent de vervoerder of de stationsbeheerder bij vertrek, overstap of aankomst op een bemand spoorwegstation gratis bijstand, op zodanige wijze dat de persoon in staat is in de trein te stappen, over te stappen op een aansluitende spoorwegdienst waarvoor hij een vervoerbewijs heeft, of uit de trein te stappen.

14.2.4 Op onbemande stations verlenen de vervoerders gratis bijstand aan boord van een trein en tijdens het in- en uitstappen indien de trein wordt begeleid door opgeleid personeel;

14.3 Bijstand in geval van vertraging of annulering
In geval van vertragingen of annulering zoals beschreven in hoofdstuk 10, zal bijzondere aandacht worden besteed aan de behoeften van personen met beperkte mobiliteit, waaronder in voorkomend geval hun hulphonden:

- met de mogelijkheid voor de aanbieders van vervoersdiensten om personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit alternatieve diensten aan te bieden die afgestemd zijn op hun behoeften en die verschillen van die welke aan andere passagiers worden aangeboden, alsmede accommodatie die rekening houdt met hun behoeften,

- met een accommodatie die rekening houdt met hun behoeften.

14.4 Schadevergoeding voor mobiliteitshulpmiddelen, hulpmiddelen en hulphonden

14.4.1. Indien de vervoerder verlies of beschadiging veroorzaakt van mobiliteitshulpmiddelen, met inbegrip van rolstoelen en hulpmiddelen, of verlies of letsel van hulphonden gebruikt door personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit, is hij aansprakelijk voor dat verlies, die schade of dat letsel, en zal hij onverwijld tot schadeloosstelling overgaan.

14.4.2 De schadeloosstelling bestaat uit:

(a) de kosten van vervanging of reparatie van de verloren of beschadigde mobiliteits- of hulpmiddelen,

(b) de kosten van vervanging of behandeling van het letsel van een verloren of gewond geraakte hulphond; en

(c) redelijke kosten voor tijdelijke vervanging van mobiliteitshulpmiddelen, hulpmiddelen of hulphonden wanneer de vervoerder niet in deze vervanging voorziet.

15 Vorderingen en klachten

15.1 Claims voor persoonlijk letsel

15.1.1 De rechthebbende moet vorderingen in verband met de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van dood en letsel van reizigers binnen twaalf maanden na kennisneming van de schade schriftelijk richten tot de vervoerder die het deel van het vervoer heeft verricht waarop het ongeval zich heeft voorgedaan. Indien dit deel van het vervoer niet werd verricht door de vervoerder, maar door een ondervervoerder, kan de rechthebbende zijn vordering in plaats daarvan richten tot deze ondervervoerder.

15.1.2 Indien het vervoer het onderwerp vormde van één enkele overeenkomst en werd verricht door opeenvolgende vervoerders, kan de vordering worden gericht tot de eerste of de laatste vervoerder of tot de vervoerder die zijn hoofdzetel of bijkantoor of kantoor waarmee de vervoerovereenkomst werd gesloten, heeft in de staat waar de reiziger zijn woonplaats of gewone verblijfplaats heeft.

15.2 Andere vorderingen en klachten

15.2.1 De rechthebbende moet andere vorderingen en klachten binnen drie maanden na het einde van de treinreis schriftelijk indienen bij de verstrekker van het vervoerbewijs of bij elke bij de uitvoering van de vervoersovereenkomst betrokken vervoerder. Het originele vervoerbewijs en elk ander nuttig document (bijvoorbeeld een door de vervoerder verstrekte bevestiging van de vertraging) moeten eveneens worden overgelegd.

15.2.2 Vervoerders bij wie de claims of klachten worden ingediend, geven de passagiers binnen een maand na ontvangst een met redenen omkleed antwoord. In voorkomend geval geven de vervoerders de claims of klachten door aan de uitgevende onderneming en stellen zij de passagiers daarvan tegelijkertijd in kennis. Vervoerders bij wie de claims of klachten zijn ingediend of de uitgevende onderneming verstrekken passagiers vervolgens definitieve antwoorden binnen drie maanden na ontvangst van hun claims of klachten.

15.2.3 De vervoerders bewaren de gegevens die nodig zijn om de klacht te beoordelen gedurende de gehele klachtenprocedure.

15.2.4 Gegevens over de gespecialiseerde afdelingen, hun adressen en werktalen staan op www.cit-rail.org. Zij zijn ook te vinden op de websites van ondernemingen die de GCC-CIV/PRR toepassen en in de regel bij hun verkooppunten die klantenadvies verstrekken.

16 Geschillen

16.1 Verbintenissen waartegen beroep kan worden ingesteld

16.1.1 Een vordering op grond van de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van dood of letsel van reizigers kan alleen worden ingesteld tegen de vervoerder die het deel van het vervoer heeft verricht waarop het ongeval zich heeft voorgedaan. Indien dit deel van het vervoer niet door de vervoerder, maar door een ondervervoerder werd verricht, kan de rechthebbende zijn vordering in plaats daarvan tot deze ondervervoerder richten.

16.1.2 De vordering tot terugbetaling van een voor de vervoerovereenkomst betaald bedrag kan worden ingesteld tegen de vervoerder die dit bedrag heeft geïnd of tegen de vervoerder voor wiens rekening dit bedrag is geïnd.

16.1.3 Een vordering tot terugbetaling en schadevergoeding wegens vertraging en andere op de vervoerovereenkomst gegronde rechtsvorderingen kunnen slechts worden ingesteld tegen de eerste of de laatste vervoerder of de vervoerder die het deel van het vervoer heeft verricht waarop het feit dat tot de rechtsvordering heeft geleid zich heeft voorgedaan.

16.1.4 Artikel 56, § 3, CIV is van toepassing op vorderingen voor bagage en voertuigen op grond van de vervoersovereenkomst.

16.1.5 Indien de rechthebbende de keuze heeft tussen verschillende ondernemingen, vervalt zijn keuzerecht zodra hij een vordering instelt tegen een van hen.

16.2 Uitdoving en beperking van acties

De in de artikelen 58 tot en met 60 CIV voorziene verval- en verjaringstermijnen zijn van toepassing op alle vorderingen tot schadevergoeding op grond van de vervoerovereenkomst (drie jaar voor schadevergoeding op grond van de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van dood of letsel van reizigers; één jaar voor andere vorderingen op grond van de vervoerovereenkomst).

16.3 Bevoegdheid

Rechtsvorderingen op grond van de vervoersovereenkomst kunnen slechts worden ingesteld bij de rechterlijke instanties van de lidstaten van de Intergouvernementele organisatie voor het internationale spoorwegvervoer (OTIF) of van de EU op het grondgebied waarvan de verweerder zijn woonplaats of gewone verblijfplaats heeft. Bij andere gerechten kan geen beroep worden ingesteld.

16.4 Toepasselijk recht

Indien het nationale recht van verschillende staten van toepassing is, is het recht van de staat waar de rechthebbende zijn rechten doet gelden, met inbegrip van de collisieregels, van toepassing.

17 Overgangs- en slotbepalingen

Deze versie van de GCC-CIV/PRR treedt in werking op 7 juni 2023; zij vervangt de eerdere versie van 1 juli 2019 en alle wijzigingen daarvan.

Deel 2: Bijzondere vervoersvoorwaarden nachttrein van European Sleeper

Artikel 1 Definities

Aankomststation

Treinstation op de route van een van de treinen van European Sleeper waar de Reiziger uit de trein stapt.

Bezetting

De bezetting van het aantal Reizigers per Coupé, al dan niet als privécoupé voor het betreffende Reisgezelschap geboekt.

Boeking

Aankoop van tickets via de website of de klantenservice van European Sleeper.

Coupé

Een afsluitbare ruimte in een van de rijtuigen van de treinen van European Sleeper, waar capaciteit is voor minimaal 1 en maximaal 6 Reizigers om te zitten of slapen.

Comfortniveau

Het onderscheid naar reiscomfort in de rijtuigen en Coupés met zitplaatsen (Budget), ligplaatsen (Classic) en slaapplaatsen (Comfort Standard, Comfort Plus).

Dienstregeling

Het door European Sleeper beschikbaar gestelde schema van reismogelijkheden, aankomst- en vertrektijden met door European Sleeper geëxploiteerde treinen.

Eigenaar

De persoon die aantoont rechtmatig eigenaar te zijn van het verloren voorwerp.

European Sleeper

European Sleeper Exploitatie B.V.
Leidseweg 90F
3531 BG Utrecht, Nederland
e-mail: info@europeansleeper.eu
Telefoonnummer: 0302035833
KvK-nummer: 86040472
Btw-identificatienummer: NL8638.41.636.B01

Gevonden voorwerp

Elk los voorwerp dat wordt aangetroffen zonder toezicht van de eigenaar, en dat bij European Sleeper wordt afgegeven of gevonden.

Ligstand

De stand waarin de zitplaatsen in de Coupés zodanig zijn opgeklapt dat zij kunnen worden gebruikt als ligplaatsen/bedden.

Overeenkomst

Vervoersovereenkomst die het vervoer dekt van de Reiziger van zijn vertrekpunt naar zijn bestemmingspunt.

Reis

Verplaatsing van een of meer Reizigers tussen een vertrek- en Aankomststation.

Reisgezelschap

Combinatie van Reizigers die gezamenlijk een Reis ondernemen.

Reiziger

De persoon die met het Vervoerbewijs reist of van plan is te reizen.

Reservering

Vastleggen voor een specifieke plaats voor een of meer reizigers voor een bepaalde Reis.

Tariefcategorie

Aanbod aan tarieven en bijbehorende Tariefvoorwaarden, die bij European Sleeper Easy Night, Good Night en Flex Night worden genoemd.

Tariefvoorwaarden

De annuleringsvoorwaarden en beschikbaarheid die aan een Tariefcategorie zijn gekoppeld.

Ticket

Het Ticket is het bewijs van – het sluiten en de inhoud van- de Overeenkomst tussen European Sleeper en de reiziger. Het Ticket kan elektronisch, fysiek of beide worden aangetoond. Het Ticket zelf geeft details weer van de Vervoerdienst waarop de reiziger recht heeft, inclusief de belangrijkste commerciële en juridische voorwaarden (of een verwijzing daarnaar).

Ticketprijs

Het bedrag dat door de persoon die het Ticket boekt aan European Sleeper wordt betaald voor de aankoop van het Ticket.

Treinpersoneel

Het personeel op de treinen van European Sleeper dat namens European Sleeper de reizigers begeleidt.

Vertrekstation

Treinstation op de route van een van de treinen van European Sleeper waar de reiziger in de trein stapt.

Vervoerbewijs

Het bewijs voor de reiziger, op grond waarvan hij gerechtigd is gebruik te maken van een van de treinen van European Sleeper en/of toegang krijgt tot het station zoals aangegeven dan wel elektronisch geregistreerd op dit bewijs.

Vervoerdienst

Een door European Sleeper geëxploiteerde treindienst tussen verschillende stations, met een bepaalde Dienstregeling en met aan boord verschillende Comfortniveaus en bezettingsopties.

Vervoervraag

Behoefte van een of meer reizigers aan een verplaatsing tussen stations, in een bepaalde tijdsperiode, reizend met een bepaald Comfortniveau en een Bezetting per Coupé.

Vinder

Een reiziger, die een voorwerp vindt in een trein beheerd door European Sleeper.

Zitstand

De stand waarin de ligplaatsen/bedden in de Coupés zodanig zijn opgeklapt dat zij kunnen worden gebruikt als zitplaatsen.

Artikel 2 Toepasselijkheid, verkrijgbaarheid en reikwijdte

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de met European Sleeper gesloten Overeenkomst voor het verrichten van spoorwegvervoer van reizigers.
2. De met European Sleeper gesloten Overeenkomst heeft enkel betrekking op vervoer op de door European Sleeper geëxploiteerde treinen.
3. Alle Algemene Voorwaarden van European Sleeper kunnen worden geraadpleegd via internet op www.europeansleeper.eu. Tevens zijn zij op verzoek verkrijgbaar via de klantenservice van European Sleeper. Op verzoek van de reiziger worden zij kosteloos per post toegestuurd.

Artikel 3 Verplichtingen van European Sleeper

1. Op de door European Sleeper geëxploiteerde treinverbindingen, verbindt European Sleeper zich tegen betaling van de ticketprijs, de reiziger en eventueel zijn meereizende kind(eren), bagage en/of huisdier(en), overeenkomstig de Dienstregeling en de op het Ticket vermelde Comfortniveau en bezettingskeuze te vervoeren van het op het Ticket vermelde Vertrekstation naar de op het Ticket vermelde Aankomststation.

Artikel 4 Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger is verplicht bij ontvangst van het Ticket zich ervan te overtuigen dat het Ticket met zijn opgeven Vervoervraag overeenstemt.
2. De reiziger is verplicht om op het eerste verzoek van European Sleeper, door middel van het overleggen van een geldig Ticket, aan te tonen dat hij recht heeft op de Vervoerdienst die hem zijn bagage en (indien relevant) door hem begeleide kind(eren) of huisdier(en), zal worden geleverd, wordt geleverd of zojuist is geleverd.

Artikel 5 Rechten van European Sleeper

1. European Sleeper is gerechtigd om onder bijzondere omstandigheden van de Dienstregeling af te wijken door op andere tijden, op andere trajecten en met andere vervoermiddelen de reiziger te vervoeren.
2. European Sleeper is gerechtigd om de reiziger alle dienstverlening te onthouden, toegang te weigeren en in voorkomend geval te verwijderen, indien de reiziger niet in staat is door het tonen van een geprint of digitaal Ticket dat hij recht heeft op de dienstverlening waarvan hij gebruikt maakt, zojuist gebruik heeft gemaakt of terstond gebruik lijkt te gaan maken en/of indien het in verband met op dat moment van toepassing zijnde wet- of regelgeving de reiziger niet is toegestaan gebruik te maken van de dienstverlening waarvan hij gebruik maakt of terstond gebruik lijkt te gaan maken.
3. European Sleeper is gerechtigd de reiziger de toegang tot de trein te weigeren, hem instructies te geven dan wel – in laatste instantie - hem te noodzaken de trein te verlaten, indien naar zijn oordeel, de reiziger, de bagage, de door de reiziger begeleide kind(eren) en/of huisdier(en) gevaar, verontreiniging of hinder (dreigen te kunnen) veroorzaken.
4. European Sleeper is gerechtigd onbeheerde (en in gevallen waarbij veiligheid in het geding is of dreigt te zijn, beheerde) bagage te inspecteren.
5. European Sleeper is gerechtigd om indien de reiziger niet volledig aan de verplichtingen van artikel 4 lid 2 betreffende het beschikken over de noodzakelijke Tickets voldoet, te verlangen dat de niet aangetoonde Overeenkomsten onverwijld alsnog of opnieuw worden gesloten. Dit met inachtneming van de daarbij behorende financiële verplichtingen.

Artikel 6 Tickets

Algemeen

1. Een specifiek Ticket is vereist om gebruik te maken van de treinen van European Sleeper. Dit Ticket betreft zowel het Vervoerbewijs voor de Reis als een Reservering voor een plaats voor het betreffende Comfortniveau. Het Ticket is alleen geldig voor de geboekte trein, reisdag en deel van de route die op het Ticket staan vermeld. De ticketprijs dient voorafgaand aan de Reis te worden voldaan aan European Sleeper. Tickets zijn niet op naam gesteld en zijn overdraagbaar.
2. Door European Sleeper wordt voor elke reiziger per Reis individueel een digitaal Ticket verstrekt. Het Ticket voor de nachttrein van European Sleeper kan worden uitgeprint op A4 of digitaal worden getoond aan het personeel op de trein. De barcode op het Ticket is benodigd om de poortjes te openen op het vertrek- of Aankomststation in Nederland. De Reiziger is verantwoordelijk voor het kunnen tonen van het Ticket.
3. De verkoop van Tickets start over het algemeen 180 dagen voor vertrek van de trein, maar door omstandigheden kan deze termijn korter worden.
4. Tickets die via de website van European Sleeper worden aangeschaft, worden na betaling per e-mail verstrekt aan de persoon die de Tickets boekt. De persoon die de Tickets boekt is verantwoordelijk voor het doorsturen van de Tickets aan de betreffende reizigers. De persoon die de Tickets boekt is de eerste contactpersoon in het geval van eventuele wijzigingen. Daarnaast dienen de contactgegevens van tenminste één van de reizigers opgegeven te worden, zodat European Sleeper de reizigers op de hoogte kan houden van eventuele wijzigingen. Daarnaast kunnen optioneel de contactgegevens van de andere reizigers worden opgegeven, of van iemand anders die op de hoogte gehouden wil worden.
5. Om verschillende Comfortniveaus, bezettingsopties en/of Tariefvoorwaarden in één Boeking te combineren, moeten verschillende reizen aan een Boeking worden toegevoegd. Verschillende Comfortniveaus, bezettingsopties en Tariefvoorwaarden kunnen namelijk niet in één Reis worden gecombineerd. Door verschillende reizen aan een Boeking toe te voegen, kan ook een ander aantal reizigers voor de heen- en de terugreis worden geboekt. Alle reizen binnen een Boeking kunnen alleen tegelijk worden geannuleerd. Reizigers die verschillende reizen apart willen kunnen annuleren, dienen deze in verschillende Boekingen te kopen. In een Boeking kunnen maximaal vier verschillende reizen worden toegevoegd.
6. Tickets mogen door de reizigers of de persoon die de Tickets boekt niet met winst worden doorverkocht.

7. Het onderbreken van de Reis met de treinen van European Sleeper is niet toegestaan. In geval dat de Reis door de reiziger is onderbroken, zal een nieuw Ticket voor de rest van de Reis aangeschaft moeten worden.

Plaatsing in de trein

8. Reizigers worden gedurende het boekingsproces door het reserveringssysteem van European Sleeper ingedeeld op plaatsen in de trein, in overeenstemming met het Comfortniveau en de bezettingsopties die de persoon die boekt heeft geselecteerd. Reizigers kunnen op dit moment nog niet zelf de plaatsen in de trein bepalen.
9. Direct voorafgaand aan de aankoop van het Ticket (betaling), wordt de door het reserveringssysteem geselecteerde indeling van de reiziger(s) aan de persoon die boekt getoond.
10. De reizigers worden normaal gesproken met hun Reisgezelschap in één Coupé ingedeeld. Als dat (bijvoorbeeld door de hoge bezettingsgraad van de trein) niet meer past, worden reizigers zo gunstig mogelijk verdeeld over verschillende Coupés en wordt voorafgaand aan de aankoop van het Ticket een waarschuwing afgegeven aan de persoon die boekt. Indien de gegeven indeling voor de reiziger(s) niet wenselijk is, is het raadzaam dat de persoon die boekt een ander Comfortniveau of een andere dag probeert te boeken waarbij mogelijk een betere indeling kan worden gerealiseerd.

Vertrek van de trein

11. Het is de verantwoordelijkheid van de reizigers om op tijd op het Vertrekstation en het juiste perron aanwezig te zijn. Het wordt dringend aangeraden om vooraf de positie van het juiste rijtuig op het perron te bepalen.
12. European Sleeper is verplicht om de reizigers , waarvan de contactgegevens zijn doorgegeven door de Persoon die de Tickets heeft geboekt, zo goed mogelijk te informeren over eventuele wijzigingen ten aanzien van de uitvoering van de treindienst. Het is de verantwoordelijkheid van de reizigers om voorafgaand aan het vertrek via de gangbare communicatiekanalen na te gaan of sprake is van wijzigingen. Dat kan ook via de website van European Sleeper of via informatiekanalen op de stations.

Annuleren van Tickets

13. Geboekte Tickets kunnen via de link 'My booking' op de website van European Sleeper worden geannuleerd (in ieder geval zodra deze link operationeel is). Mocht dat niet lukken (bijvoorbeeld omdat de link nog niet operationeel is), neem dan contact op met de klantenservice via info@europeansleeper.eu. Daarbij zijn de Tariefvoorwaarden van toepassing, die in de Overeenkomst tussen European Sleeper en de persoon die de Tickets heeft geboekt zijn opgenomen.
14. Alle reizen binnen een Boeking kunnen alleen tegelijk worden geannuleerd. Reizigers die verschillende reizen apart wil kunnen annuleren, dienen deze in verschillende Boekingen te kopen.

Korte afstanden reizen in de ochtend of de avond

15. Op bepaalde delen van de Reis kan alleen Budget worden geboekt, zoals op korte afstanden in de ochtend en avond. In Nederland, België en Tsjechië kan je met European Sleeper geen binnenlandse reizen maken en daarvoor kunnen dus ook geen Tickets worden gekocht.

Artikel 7 Tariefvoorwaarden

Algemeen

1. Op het Ticket zijn Tariefvoorwaarden van toepassing welke bijzondere en afwijkende voorwaarden bevatten op het gebied van annulering. De reiziger dient zich op de hoogte te stellen van deze Tariefvoorwaarden, welke vermeld staan op het Ticket en te raadplegen zijn via de website van European Sleeper.
2. Indien een reiziger die al een Ticket in bezit heeft, de route, reisdag of het Comfortniveau van het Ticket wil wijzigen, kan dat alleen door oorspronkelijke Ticket te annuleren. De Tariefvoorwaarden (artikel 7) van het Ticket zijn van toepassing. Alle reizen binnen een Boeking kunnen alleen tegelijk worden geannuleerd.

Tariefcategorieën

3. European Sleeper hanteert de onderstaande drie Tariefcategorieën en bijbehorende voorwaarden. Daarnaast variëren de tarieven van European Sleeper afhankelijk van de verwachte Vervoervraag op bepaalde dagen en periodes in het jaar.
4. Flex Night tarief: dit tarief betreft het normale tarief zonder korting. In geval van annulering, wordt de ticketprijs tot 48 uur voor vertrek volledig terugbetaald. De beschikbaarheid van dit tarief is niet beperkt, zolang de trein of een bepaald Comfortniveau in de trein niet is volgeboekt.
5. Good Night tarief: dit betreft een kortingstarief. Bij dit tarief wordt de ticketprijs bij annulering tot 30 dagen voor vertrek volledig terugbetaald en bij annulering tot 15 dagen voor vertrek 50% terugbetaald. Voor de verschillende Comfortniveaus is een beperkt aantal kaarten beschikbaar voor dit tarief.
6. Easy Night tarief: Dit is het tarief met de hoogste korting. De Tickets kunnen niet worden geannuleerd. Voor de verschillende Comfortniveaus is een beperkt aantal kaarten beschikbaar voor dit tarief.

Kinderen

7. Kinderen van 4 t/m 11 jaar betalen altijd het voordelige het Easy Night tarief, tegen de voorwaarden van het Flex Night tarief.
8. Kinderen tot en met 3 jaar reizen gratis, als ze geen eigen bed/plaats bezetten en het bed/de plaats delen met een betalende reiziger. Een bed/plaats mag door maximaal één kind tot en met drie jaar en één ander persoon worden gedeeld. Indien een eigen bed/plaats voor een kind gewenst is, dient een Ticket voor het kindertarief te worden geboekt.
9. Kinderen t/m 11 jaar mogen slechts dan reizen met European Sleeper als zij onder begeleiding reizen van iemand die minimaal 18 jaar is, waarbij maximaal vier kinderen per begeleider minimaal 18 jaar zijn toegestaan.
10. Kinderen van 12 jaar of ouder die de leeftijd van 18 jaar nog niet hebben bereikt, mogen zelfstandig reizen met de treinen van European Sleeper, mits zij daarvoor toestemming hebben van de ouder(s) of wettelijke voogd (zie hieronder).

Reizen minderjarigen naar het buitenland

11. Een reiziger van 12 jaar of ouder die de leeftijd van 18 jaar nog niet heeft bereikt en die zelfstandig reist, dient gedurende de hele Reis in het bezit te zijn van een schriftelijke toestemming van zijn ouder of wettige voogd voor die betreffende Reis en hij dient deze schriftelijke toestemming op eerste verzoek aan een vertegenwoordiger van European Sleeper te overleggen.
12. Een minderjarige reiziger die begeleid wordt door een persoon die 18 jaren of ouder is, dient gedurende de hele Reis in het bezit te zijn van de schriftelijke toestemming van zijn ouder of wettige voogd voor die betreffende Reis en dient deze schriftelijke toestemming op eerste verzoek een vertegenwoordiger van European Sleeper te overleggen. De minderjarige reiziger dient ook in het bezit te zijn van de hiervoor bedoelde schriftelijke toestemming in geval hij begeleid wordt door een ouder of wettige voogd die het gezamenlijk ouderlijk gezag heeft en hij dient deze schriftelijke toestemming op eerste verzoek van een vertegenwoordiger van European Sleeper te overleggen. In geval een ouder eenhoofdig ouderlijk gezag heeft, dient deze ouder dat desgevraagd op eerste verzoek van een vertegenwoordiger van European Sleeper aan te tonen.
13. De hierboven bedoelde schriftelijke toestemming dient te worden aangetoond door gebruikmaking van het zogenoemde formulier 'Toestemming reizen met minderjarige naar het buitenland', zie hier voor meer informatie:https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/reizen-met-kinderen/documenten/formulieren/2014/02/06/formulier-toestemming-reizen-met-minderjarige-naar-het-buitenland

Groepen

14. Op de website van European Sleeper kan voor maximaal zes personen per Reis een Ticket worden geboekt. Binnen dezelfde Boeking kan een extra Reis worden toegevoegd, om met meer personen tegelijk op Reis te gaan.
15. Voor groepsboekingen (zoals voor schoolreizen of bedrijfsuitjes) dient contact te worden opgenomen met de klantenservice van European Sleeper.

Eurail / Interrail passen en kortingskaarten

16. Vanaf 1 juli 2023 zijn Interrail Global passen en Eurail Global passen geldig op de nachttreinen van European Sleeper, maar alleen in combinatie met een European Sleeper reservering voor Budget , Classic , Comfort Standard of Comfort Plus .
17. Een European Sleeper reservering voor Budget , Classic , Comfort Standard of Comfort Plus kan via de website van European Sleeper of via andere officiële verkoopkanalen van European Sleeper worden aangeschaft. Voor kinderen en volwassenen gelden dezelfde reserveringstarieven. Op de reserveringen zijn de Good Night voorwaarden van European Sleeper van toepassing.
18. Voor privécoupés in Budget en Classic kunnen geen reserveringen worden gemaakt, daarvoor gelden de normale tarieven.
19. Reizigers moeten een geldige Eurail Global Pass of Interrail Global pass kunnen tonen aan het treinpersoneel van European Sleeper. De passen kunnen zowel digitaal als op papier getoond worden. Interrail en Eurail passen zijn persoonlijk en niet overdraagbaar (meer informatie op de website van Interrail/Eurail). Interrail of Eurail passen voor individuele landen zijn niet geldig op de treinen van European Sleeper.
20. RAILPLUS en andere kortingskaarten worden momenteel niet geaccepteerd op European Sleeper treinen. Ook FIP passen en kaarten worden momenteel niet geaccepteerd op European Sleeper treinen.

Artikel 8 Comfortniveaus en Bezetting

1. Comfort Plus

   Dit is de meest comfortabele reismogelijkheid. De 3-persoons Coupés zijn te boeken als Single (1 persoon), Double (2 personen) en Triple (3 personen). Reizigers die een Triple met zijn tweeën of een Double/Triple alleen boeken, delen de Coupé mogelijk met een of meer andere reizigers. Mannen en vrouwen reizen gemengd, behalve in de Triple - Women Only Coupé, waar alle reizigers welkom zijn die zich aantoonbaar identificeren als vrouw.

   Overdag zijn drie zitplaatsen beschikbaar. Toiletten bevinden zich elders in het rijtuig. De bedden zijn voorzien van fijne matrassen, een dekbed, laken en hoofdkussen. De Coupés van binnen af te sluiten.

   Ontbijt, welkomstdrankje, handdoek en toiletartikelen zijn inbegrepen in de ticketprijs. Meer drankjes en snacks zijn tegen betaling verkrijgbaar bij het treinteam. Het treinteam verzorgt op verzoek een wekdienst op het door de reiziger gewenste tijdstip.

   Indeling van Comfort Plus en de daarbij behorende voorzieningen kunnen incidenteel afwijken van de hierboven vermelde omschrijving, evenals van de getoonde beelden van dit Comfortniveau op de website van European Sleeper.

2. Comfort Standard

   De Comfort Standard coupé heeft 3 zitplekken en 3 bedden met matrassen. Je kunt de Comfort Standard coupé ook privé boeken. Coupés kunnen geboekt worden voor 1 (single), 2 (double) of 3 (triple) persoons gebruik Reizigers die een Triple met zijn tweeën of een Double/Triple alleen boeken, delen de Coupé mogelijk met een of meer andere reizigers. Mannen en vrouwen reizen gemengd, behalve in de Triple - Women Only Coupé, waar alle reizigers welkom zijn die zich aantoonbaar identificeren als vrouw.

   De coupes beschikken over Compacte bedden (ongeveer 60 cm × 175–185 cm) met matrassen en opgemaakte bedden.
   De coupés hebben een 3-persoons zitbank, een klein raamtafeltje en een grote opklaptafel en zijn van binnen af te sluiten. Wastafel en toiletten zijn niet in de coupé, maar wel in de gang beschikbaar.

   Mineraalwater is inbegrepen. Ontbijt, drankjes en snacks zijn te koop bij het treinpersoneel.

3. Classic

   Een comfortabele en betaalbare reismogelijkheid. Zowel de 5-persoons als de 6-persoons Coupés zijn te boeken als gedeelde Coupé. Reizigers die in de 6-persoons Coupé minder dan 6 Tickets of in de 5-persoons Coupé minder dan 5 Tickets boeken, delen de Coupé mogelijk met andere reizigers. De 5-

persoons Coupé is ook te boeken als privécoupé, waardoor personen vanuit hetzelfde Reisgezelschap samen kunnen reizen. Mannen en vrouwen reizen gemengd, behalve in de Women Only Coupé, waar alle reizigers welkom zijn die zich aantoonbaar identificeren als vrouw.

In de Coupé is een grote klaptafel voor overdag beschikbaar. In de Coupé zijn gedurende de dag zes zitplaatsen beschikbaar, die 's avonds worden opgeklapt tot maximaal vijf of zes ligplaatsen. Voor alle reizigers is een deken, laken en hoofdkussen voor alle reizigers inbegrepen. Was- en toiletruimte bevinden zich elders in het rijtuig. De Coupés zijn van binnen af te sluiten.

Mineraalwater zijn inbegrepen in de ticketprijs. Ontbijt kan tegen een vergoeding worden besteld op de website. Drankjes en snacks zijn tegen betaling verkrijgbaar bij het treinteam. Het treinteam verzorgt op verzoek een wekdienst op het door de reiziger gewenste tijdstip.

Indeling van de Classic en de daarbij behorende voorzieningen kunnen incidenteel afwijken van de hierboven vermelde omschrijving, evenals van de getoonde beelden van dit Comfortniveau op de website van European Sleeper.

4. Budget

Dit is de meest betaalbare reismogelijkheid. De 6-persoons Coupés zijn te boeken als gedeelde Coupé voor zes personen. Reizigers die in de 6-persoons Coupé minder dan 6 Tickets boeken, delen de Coupé mogelijk met andere reizigers. Mannen en vrouwen reizen gemengd. Toiletruimte bevindt zich elders in het rijtuig. Ontbijt kan tegen een vergoeding worden besteld op de website. Drankjes en snacks zijn tegen betaling verkrijgbaar bij het treinteam.

Indeling van de Budget en de daarbij behorende voorzieningen kunnen incidenteel afwijken van de hierboven vermelde omschrijving, evenals van de getoonde beelden van dit Comfortniveau op de website van European Sleeper.

Personen met verminderde mobiliteit

5. Op dit moment zijn in de treinen van European Sleeper helaas geen volwaardige voorzieningen voor personen met verminderde mobiliteit aanwezig.
6. Een opvouwbare rolstoel kan als bagage worden meegenomen. Neem hiervoor contact op met de klantenservice. Hou er rekening mee dat een verplaatsing in de trein met een rolstoel niet mogelijk is.
7. Reizen met een hulphond is toegestaan, maar alleen in een privé Coupé. Na de boeking kan de reiziger voor een gratis opwaardering naar een privé coupé terecht bij de klantenservice.
8. Voor begeleiders van reizigers met een beperkte mobiliteit is er een speciaal tarief op te vragen bij de klantenservice.
9. Het treinpersoneel kan reizigers met een beperkte mobiliteit assisteren. Als assistentie nodig is dan moet dat uiterlijk 2 dagen voor vertrek gemeld worden door een e-mail te sturen aan info@europeansleeper.eu
10. Assistentie voor een reizigers met een beperkte mobiliteit op het station kan worden aangevraagd, mits op tijd NS reisassistentie voor Nederland www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/ns-reisassistentie.htm), DB Mobilitätsservice-Zentrale voor Duitsland (www.bahn.de/service/individuelle-reise/barrierefrei) or CD voor Tsjechië (www.cd.cz/cestovani-zdravotne-hendikepovanych/default.htm)

Women only Coupés

11. 5-persoons Coupés (Classic) en 3-persoons Coupés (Triple) (Comfort Plus en Comfort Standard) worden ook aangeboden als Women Only Coupés, waar alle reizigers welkom zijn die zich aantoonbaar identificeren als vrouw. Maximaal één kind tot en met 3 jaar (jongetje of meisje) kan per volwassene kan meereizen als het kind geen eigen bed inneemt. Alle andere Coupés in de European Sleeper-nachttreinen kunnen gedeeld worden door mannen en vrouwen.

Privécoupés

12. De 5-persoons Classic kan ook als privécoupé kunnen worden geboekt. Ook als de reizigers alle plaatsen in een gedeelde Coupé boeken, zullen uiteraard geen vreemden bij deze reizigers in de Coupé reizen.
13. Voor de Comfort Standard en Comfort Plus geldt, dat de reizigers in een privécoupé reizen als zij drie personen in een Triple, twee personen in een Double of één persoon in een Single boeken.

Huisdieren

14. Huisdieren kunnen meereizen op de treinen van European Sleeper, maar alleen als de eigenaar een Ticket voor een privécoupé heeft geboekt en een toeslag wordt betaald voor een grondige schoonmaak van de coupé na de reis. Alleen honden en katten, kunnen meereizen op de treinen van European Sleeper. Het meenemen van andere huisdieren op de treinen van European Sleeper is verboden.
15. Het maximum aantal te vervoeren katten is 2. Katten moeten in de reismand blijven.
16. Het maximum aantal te vervoeren honden is 2 kleine honden of 1 grote hond. De grote hond moet een muilkorf dragen buiten de coupé in de gangpaden. In het compartiment mag de muilkorf worden verwijderd, tenzij ons treinpersoneel anders verzoekt. Het treinpersoneel heeft altijd het recht om uw compartiment te betreden.
17. Honden of katten dienen onder toezicht van de eigenaar te worden vervoerd in de geboekte privécoupé. De eigenaar is verantwoordelijk voor eventuele schade die door huisdieren wordt veroorzaakt.
18. Honden mogen alleen op de grond liggen. Niet op de banken of de bedden. U dient gebruik te maken van een hondendeken die door European Sleeper wordt aangereikt in de trein.
19. Indien het vervoer van huisdieren leidt tot schoonmaakkosten die hoger zijn dan gebruikelijk, kunnen deze achteraf op de eigenaar worden verhaald.
20. Reizigers met huisdieren moeten rekening houden met de wet- en regelgeving van de landen waar u door heen reist (dierenpaspoort, vaccinaties, etc).

Artikel 9 Regels aan boord

Plaatsen in de trein

1. Het recht op een gereserveerde plaats/bed vervalt als de reiziger deze niet heeft ingenomen binnen 15 minuten na vertrek op het station vanwaar de reiziger de plaats/het bed heeft gereserveerd.
2. European Sleeper behoudt zich het recht voor om in speciale gevallen reizigers andere plaatsen/bedden toe te wijzen dan die vermeld staan op de Tickets.
3. Indien een reiziger aan boord van de trein een plaats wenst in een hogere comfortklasse dan aangeboden, dient hij/zij het verschil in ticketkosten tussen de twee plaatsen te betalen aan het Treinpersoneel.
4. Reizigers die geen kaartjes hebben voor een bepaald Comfortniveau, mogen niet in de rijtuigen van het betreffende Comfortniveau verblijven. Deze regel geldt ook voor de gangpaden, balkons en voorzieningen. Alleen om dringende redenen kan hier van geval tot geval een uitzondering op worden gemaakt.

Zitstand en Ligstand

5. Ligplaatsen/ bedden worden, indien technisch mogelijk, overdag omgezet in de Zitstand. De Treinpersoneel in de betreffende rijtuigen helpen de reizigers op verzoek met het omzetten van de ligplaatsen/ bedden van de Zitstand naar de Ligstand of omgekeerd, in principe in de volgorde waarin de verzoeken worden gedaan.
6. Vanaf 21.30 uur kunnen reizigers die een gedeelde Coupé gebruiken geen bezwaar maken tegen het omzetten van de zitplaatsen naar de Ligstand en het opmaken van de bedden, als een van de reizigers in de Coupé naar bed wil. In het algemeen zullen de bedden vanaf 22.45 uur worden omgezet naar de Ligstand en worden de bedden opgemaakt zonder dat hier een verzoek voor nodig is. In het algemeen zullen de bedden vanaf 8:00 uur weer worden omgezet naar de Zitstand. Reizigers kunnen er in ieder geval geen bezwaar tegen maken dat de plaatsen in hun Coupé na 8.00 uur in Zitstand worden omgezet, als een van de reizigers in de Coupé dit wenst. In de Coupés die in de Ligstand staan, wordt de hoofdverlichting in principe uitgeschakeld.

Nachtrust

7. De reizigers dienen zich gedurende de Reis met de treinen van European Sleeper zo te gedragen dat medepassagiers niet gestoord worden. Dit geldt in sterkere mate gedurende de periode van nachtrus/t tussen 23.30 uur 's avonds en 05.30 uur 's ochtends. Met name geluidsoverlast (bijv. door luide gesprekken, het afspelen van muziek enz.) moet worden vermeden. Het Treinpersoneel is bevoegd om te interpreteren of de reizigers zich wel of niet aan deze regel houden en is verplicht deze regel te handhaven. Passagiers die zich niet aan deze regel houden en hun gedrag niet op verzoek van het Treinpersoneel veranderen, kunnen uit de trein worden gezet. Deze passagiers hebben in dergelijke gevallen geen recht op restitutie van de reissom of de boekingskosten.
8. Vanwege de nachtrust worden op het traject tussen de stations Deventer en Berlijn (en andersom) door het Treinpersoneel geen slaap- of ligplaatsen toegewezen aan passagiers, tenzij er Coupés zijn waarin alle slaap- of ligplaatsen nog vrij zijn.

Roken

9. Roken is ten strengste verboden op alle treinen van European Sleeper.

Eten en drinken

10. Bij de Comfort Plus is een ontbijt inbegrepen in de prijs van het Ticket. Ontbijt kan tegen een vergoeding besteld worden op de website van European Sleeper. Daarnaast zijn er tegen betaling snacks en drankjes verkrijgbaar bij het treinteam.
11. Het is de reizigers toegestaan om eigen eten en drinken mee te nemen en nuttigen aan boord van de treinen van European Sleeper, zolang andere reizigers daardoor niet worden gestoord. Indien het nuttigen van eten en drinken leidt tot schoonmaakkosten die hoger zijn dan gebruikelijk, kunnen deze achteraf op de betreffende reiziger(s) of de Persoon die de Tickets heeft geboekt worden verhaald. Het is de reizigers niet toegestaan om zelf meegebrachte elektrische apparatuur voor eten en drinken (waaronder waterkokers) of gasbranders te gebruiken op de trein.

Bagage

12. Bagage moet door de reiziger(s) worden ondergebracht in de daarvoor bestemde bagageruimtes in de Coupé waar de betreffende reizigers zijn ingedeeld, op zodanige wijze dat andere reizigers er geen hinder van ondervinden.
13. Bagage mag niet in de gangpaden of aangrenzende Coupés worden geplaatst. Het is niet mogelijk om grote of zware bagage anders dan een reiskoffer of een rugzak mee te nemen. Reizigers mogen geen sleeën of andere grotere (sport)artikelen in de treinen van European Sleeper meenemen.
14. Als uitzondering op artikel 9, lid 14 mogen door de reiziger per persoon één paar ski's of een snowboard worden meegenomen, zolang deze in overleg met de Treinpersoneel op de trein zodanig worden ondergebracht dat andere reizigers er geen hinder van ondervinden.

Fietsen

15. Het meenemen van fietsen vereist een Reservering, waarvoor per fiets een toeslag geldt. Hierbij geldt dat alleen gangbare eenpersoons fietsen mogen worden meegenomen op de treinen van European Sleeper. Het is niet toegestaan tandems, karren, bromfietsen, motoren, scooters, scootmobielen, ligfietsen, bakfietsen, fietsen met kratjes en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen. Elektrische fietsen kunnen wel worden meegenomen, maar kunnen in de treinen niet worden opgeladen.
16. Per reiziger mag maximaal één fiets worden meegenomen op de treinen van European Sleeper.
17. De fietsen moeten door de reiziger(s) op het station waar de reiziger vertrekt worden geplaatst in het rijtuig dat staat aangegeven bij de fietsreservering, en wel in het daarvoor aangewezen deel van dat rijtuig. Op het station waar de reiziger uitstapt moeten de fietsen daar worden afgehaald. Het is niet toegestaan fietsen mee te nemen in een ander rijtuig dan staat aangegeven bij de fietsreservering of een deel van het fietsrijtuig dat daarvoor niet is bestemd.
18. Eventuele bagage die aan of op de fietsen is gebonden, moet door de reiziger(s) worden meegenomen naar de Coupé waar de reiziger zit-, lig of slaapplaatsen heeft geboekt.
19. Ingeklapte en ingepakte fietsen (niet groter dan normale bagage) worden gratis als bagage vervoerd als ze kunnen worden opgeborgen in de bagageruimte in het geboekte Coupés en andere reizigers of de beveiligingssystemen van de trein niet hinderen of blokkeren

Niet toegestaan

20. Het is de reiziger verboden om in de treinen van European Sleeper de volgende voorwerpen mee te nemen of bij zich te hebben:
    a. Gevaarlijke goederen in de zin van het Reglement betreffende het internationale spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID -Aanhangsel C bij de COTIF) of goederen die anderszins door hun (chemische) eigenschappen een risico kunnen vormen voor de gezondheid, veiligheid of goede bedrijfsgang.
    b. (Vuur)wapens, munitie, overige wapens zoals antieke vuurwapens, zwaarden, messen (met uitzondering van een wettelijk toegestaan zakmes), steek- of slagwapens.
    c. Zaken waarvan het vervoer verboden is door de toepasselijke wet- of regelgeving of voorschriften van een staat, waaruit, waardoor of waarnaar gereisd wordt.
    d. Overige voorwerpen die naar het redelijk oordeel van European Sleeper vanwege het gewicht, afmeting, vorm, geur of aard niet geschikt zijn om op de door European Sleeper gehanteerde wijze vervoerd te worden.
21. In de onderstaande gevallen kan een reiziger de toegang tot de treinen van European Sleeper worden ontzegd of kan een reiziger onderweg van het vervoer worden uitgesloten, zonder dat hij recht heeft op terugbetaling van de ticketprijs en onverminderd de verplichting van de reiziger de volledige schade die European Sleeper dientengevolge lijdt, te vergoeden.
    a. Indien een reiziger een gevaar vormt of kan gaan vormen voor de veiligheid van andere reizigers, werknemers van European Sleeper, de beheerder van de spoorweginfrastructuur of werknemers van een andere spoorwegonderneming.
    b. Indien een reiziger andere reizigers of werknemers of hulppersonen van European Sleeper, een andere spoorwegonderneming of de beheerder van de spoorweginfrastructuur, hindert of lastig valt.
    c. Indien een reiziger misbruik maakt van zijn Ticket, van een trein of van een voorziening (zoals de noodrem, noodknop of de nooduitgang), dan wel gebruik maakt van een trein of een voorziening op een tijdstip waarop deze niet voor gebruik beschikbaar is dan wel op een andere wijze gebruikt dan waarvoor deze bestemd is, dan wel deze beschadigt.
    d. Indien een reiziger geen gevolg geeft aan de aanwijzingen van de werknemers of hulppersonen van European Sleeper, een andere spoorwegonderneming of de beheerder van de spoorweginfrastructuur.
    e. Indien een reiziger op een andere wijze de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang verstoort of zou kunnen gaan verstoren.
    f. Indien een reiziger de leeftijd van 12 jaar nog niet bereikt heeft en reist zonder begeleiding van een persoon die de leeftijd van 18 jaar bereikt heeft, dan wel anderszins niet voldoet aan de verplichtingen voortvloeiend uit artikel 7 lid 11, 12 en 13 van deze Algemene Voorwaarden.
22. In geval van het maken van misbruik van de noodrem of een noodknop, is Reiziger daarnaast een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van EUR 125,-. In geval van het misbruik maken van een Vervoerbewijs, is Reiziger daarnaast een onmiddellijke opeisbare boete verschuldigd van EUR 100,-. Dit laat het recht op schadevergoeding onverlet.

Artikel 10 Reizigersrechten

Vertraging of uitval van treinen

1. Wanneer treinen van European Sleeper een vertraging oplopen of worden geannuleerd, zijn de voorwaarden van sectie 10 van de GCC-CIV/PRR van toepassing.
2. In geval van annulering van treinen van European Sleeper, óf een voor vertrek aangekondigde latere aankomst van meer dan zestig minuten op het Aankomststation dan op het Ticket vermeld staat, óf een vroeger tijdstip van vertrek dan op het Ticket vermeld staat, biedt European Sleeper de Persoon die de Tickets heeft geboekt de keuze tussen
    i) voortzetting van de Reis op een gezamenlijk overeengekomen latere datum, of
    ii) terugbetaling binnen één maand van de Reis (en in voorkomend geval terugbetaling van de terugreis naar het eerste vertrekpunt).

Vervangend vervoer en accommodatie

3. Indien Reiziger zijn Reis niet op dezelfde dag kan voortzetten in overeenstemming met de vervoerovereenkomst vanwege een geannuleerde of vertraagde trein, of als voortzetting van de Reis op dezelfde dag redelijkerwijs niet kan worden gevraagd gezien de omstandigheden, zal European Sleeper
    i) redelijke kosten voor accommodatie restitueren, inclusief het benodigde vervoer tussen het station en de plaats van de accommodatie.
    ii) redelijke kosten voor vervangend vervoer restitueren, doch uitsluitend door gebruik te maken van aanbieders van openbaar vervoer per trein, bus of touringcar.
4. Indien European Sleeper binnen 100 minuten vanaf de vertrektijd gerekend alternatief vervoer kan aanbieden (zoals bus, metro, taxi), vervallen de rechten zoals omschreven in artikel 10.3.

Geboekte plaatsen niet beschikbaar

5. Als Budget , Classic , Comfort Standard of Comfort Plus niet kan worden gebruikt vanwege vertraging van de treinen van European Sleeper, uitval van de treinen van European Sleeper of uitval van het betreffende rijtuig of om enige andere reden, wordt de Reiziger door European Sleeper indien mogelijk een plaats op hetzelfde Comfortniveau aangeboden als de Reiziger oorspronkelijk had geboekt.
6. Als de Reiziger door European Sleeper geen vervangende plaats kan worden aangeboden, heeft de Persoon die de Tickets heeft geboekt recht op volledige terugbetaling van het door de Reiziger gekochte Ticket.
7. Als de Reiziger de geboekte Budget , Classic , Comfort Standard of Comfort Plus niet kan gebruiken, maar alleen een plaats in een lager Comfortniveau kan worden aangeboden, heeft de Persoon die de Tickets heeft geboekt minimaal recht op de volgende compensatie:

downgrade van Comfort Plus naar Comfort Standard	€ 25pp
downgrade van Comfort Standard naar Classic	€ 25pp
downgrade van Classic naar een Budget	€ 50pp
downgrade van Comfort naar een Budget	€ 100pp
downgrade van privé naar een gedeelde coupé	€ 25pp
downgrade van een 5- persoons ligplaats 5 naar een 6- persoons ligplaats	€ 25pp
Interrail	25%

8. Als de Reiziger de geboekte Budget , Classic , Comfort Standard of Comfort Plus niet kan gebruiken, maar alleen een plaats in een hoger Comfortniveau kan worden aangeboden, worden de Reiziger geen extra kosten in rekening gebracht.

Aanvragen restitutie en/of compensatie

9. Personen die Tickets hebben gekocht kunnen restitutie- en compensatieaanvragen via een formulier binnen één maand na de reisdatum indienen bij de klantenservice van European Sleeper. Het formulier kan worden opgevraagd door een e-mail te sturen naar info@europeansleeper.eu Deze aanvragen worden binnen één maand na aanvraag door de klantenservice verwerkt. Kosten voor financiële transacties komen voor rekening van European Sleeper.

Privacy

10. Bij het verlenen van diensten aan de consument kan European Sleeper de persoonsgegevens van de consument verwerken. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens door European Sleeper kunt u vinden in de privacyverklaring die op de website van European Sleeper beschikbaar is (https://www.europeansleeper.eu). In deze privacyverklaring staat onder andere vermeld welke gegevens European Sleeper verzamelt en verder verwerkt, alsmede de doeleinden van de verwerking.

Klachten en Geschillen

11. Klachten kunnen per e-mail worden ingediend bij de klantenservice van European Sleeper. Het e-mailadres is: info@europeansleeper.eu. Vermeld in het onderwerp 'Klachtenafhandeling' en (indien van toepassing) het boekingsnummer.
12. Klachten en compensatieaanvragen die betrekking hebben op de door European Sleeper uitgegeven Tickets zullen worden behandeld,
13. Op klachten als bedoeld in lid 17 geeft European Sleeper binnen één maand schriftelijk antwoord of deelt European Sleeper aan de Reiziger de voor beantwoording benodigde redelijke termijn mee. Deze mededeling kan tevens inhouden een verzoek tot het verstrekken van nadere gegevens en het overleggen van nadere bewijsstukken, die naar het oordeel van European Sleeper nodig zijn voor de beantwoording.
14. Afhankelijk van de aard van de klacht zijn er verschillende instanties waar de Reiziger naar toe kan indien een Reiziger het niet eens is met de wijze waarop European Sleeper zijn klacht als bedoeld in lid 17 heeft afgehandeld:
    - de Toezichthoudende instantie van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat;
    - Europees Consumenten Centrum
    - de burgerlijke rechter.

Artikel 11 Gevonden voorwerpen

Afgifte van gevonden voorwerpen

15. Gevonden voorwerpen dienen zo spoedig mogelijk te worden afgegeven bij de treinbemanning.
16. De vinder dient, indien gewenst, bij afgifte aan te geven of hij/zij aanspraak wil maken op het voorwerp na de bewaarperiode.

Bewaartermijn

17. European Sleeper bewaart gevonden voorwerpen maximaal 3 maanden na de datum van afgifte of vondst.
18. Bederfelijke, onhygiënische of gevaarlijke voorwerpen (zoals voedsel, medicijnen of scherpe voorwerpen) worden niet bewaard en kunnen onmiddellijk worden vernietigd.

Teruggave aan eigenaar

19. De eigenaar kan het verloren voorwerp verkrijgen na verificatie en betaling van een administratie- en verzendvergoeding.
20. De eigenaar dient een beschrijving van het voorwerp te geven en eventueel bewijs van eigendom te overleggen (zoals aankoopbewijs of serienummer) aan de klantenservice van European Sleeper.

Eigendomsoverdracht en verwerking na bewaartermijn

21. Indien het voorwerp na 3 maanden niet is opgeëist:
    - Kan het worden overgedragen aan de vinder, mits deze hierom schriftelijk heeft verzocht bij afgifte.
    - Kan het worden verkocht, hergebruikt, gerecycled of op een milieuvriendelijke manier vernietigd.
22. Identiteitsdocumenten worden overgedragen aan de desbetreffende autoriteiten en nooit aan de vinder teruggegeven.

Aansprakelijkheid

23. European Sleeper is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van verloren voorwerpen tijdens de bewaarperiode.
24. Er wordt zorgvuldig omgegaan met ingeleverde voorwerpen, maar er wordt geen garantie geboden op terugvinding of staat van het object.

Deel 3: Algemene Webwinkel Voorwaarden European Sleeper

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
3. Dag: kalenderdag;
4. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
5. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of Ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. Digitaal ticket: het elektronische document dat wordt besteld en betaald op de website en kan worden geprint door de consument of kan worden weergegeven op de smartphone of tablet van de consument, en bedoeld is als vervoerbewijs in de zin van de Algemene en Bijzondere vervoersvoorwaarden;
8. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. Overeenkomst: een overeenkomst op afstand die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten en die via de website tot stand komt;
10. Product: de vervoerdiensten die door de ondernemer op de website worden aangeboden;
11. Website: www.europeansleeper.eu

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

European Sleeper Exploitatie B.V.
Leidseweg 90F 144
3531BG Utrecht, Nederland
Telefoonnummer: 0302035833
KvK-nummer: 86040472
Btw-identificatienummer: NL8638.41.636.B01

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Webwinkel Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van European Sleeper dat via de website van European Sleeper wordt gedaan, alsmede op elke overeenkomst die daaruit voortvloeit.

2. Naast de Algemene Webwinkel Voorwaarden zijn tevens de algemene voorwaarden voor spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR) (deel 1) en de bijzondere vervoersvoorwaarden (deel 2) van European Sleeper van toepassing. Voordat een overeenkomst wordt gesloten, worden de betreffende voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Daarnaast kan de consument de diverse voorwaarden te allen tijde raadplegen op de website van European Sleeper. Op verzoek van de Consument zullen de diverse voorwaarden langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos aan de consument worden toegezonden.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Het aanbod in de webwinkel van European Sleeper bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als European Sleeper gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van het aangeboden Product en/of digitale

inhoud daarvan. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden European Sleeper niet.

2. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst tussen de consument en European Sleeper komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 5, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de consument een boeking voor meerdere personen maakt, verklaart de consument door het aanvaarden van de in artikel 3.2 van deze Algemene Webwinkel Voorwaarden genoemde voorwaarden expliciet gemachtigd te zijn om de in artikel 3.2 van deze Algemene Webwinkel Voorwaarden genoemde voorwaarden namens zichzelf en namens alle leden van de groep te aanvaarden.

3. Na afronding van de bestelling, ontvangt de consument per omgaande een bevestiging van de boeking per e-mail en ontvangt hij/zij in dezelfde e-mail een digitaal ticket in PDF-formaat. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door European Sleeper is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

4. European Sleeper treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt voor een veilige webomgeving. European Sleeper neemt passende veiligheidsmaatregelen in acht inzake de elektronische betaling.

5. European Sleeper kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Indien European Sleeper op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

6. Voorafgaand, bij of na het sluiten van de overeenkomst is European Sleeper gerechtigd om - in overeenstemming met het toepasselijke privacystatement - maatregelen te treffen ter bestrijding van fraude en misbruik. Daarnaast heeft European Sleeper het recht om de treintickets ongeldig te verklaren of te blokkeren in geval van fraude of misbruik.

7. European Sleeper zal uiterlijk bij levering van het treinticket aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
    a. Het bezoekadres van de vestiging van European Sleeper waar de consument met klachten terecht kan.
    b. Een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
    c. De informatie over bestaande service na aankoop;
    d. De prijs met inbegrip van alle belastingen van het ticket, voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand.

Artikel 6 - Wijziging of annulering door de consument

Na boeking kan de overeenkomst tussen European Sleeper en de consument, afhankelijk van de van toepassing zijnde voorwaarden, wel of niet door de consument gewijzigd en/of geannuleerd worden. Indien het mogelijk is het ticket te wijzigen of te annuleren dan dient de consument er rekening mee te houden dat hieraan kosten verbonden kunnen zijn.

Artikel 7 - Uitsluiting herroepingsrecht

De producten van European Sleeper zijn uitgesloten van het herroepingsrecht, nu de overeenkomst een overeenkomst van personenvervoer betreft.

Artikel 8 - De prijs

De in het aanbod van tickets genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 9 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. European Sleeper staat er voor in dat de aangeboden producten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat European Sleeper er tevens voor in dat het reisproduct geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door European Sleeper, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover European Sleeper kan doen gelden indien European Sleeper is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van European Sleeper, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 10 - Levering en uitvoering

1. European Sleeper zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van digitale tickets.

2. Als plaats van levering geldt de woonplaats van de consument.

3. Zodra de onlineboeking is afgerond en het volledig verschuldigde bedrag door de consument is betaald, wordt het digitale ticket door European Sleeper uitgegeven en aan de consument geleverd. Het digitale ticket wordt per omgaande na betaling per e-mail naar het door de consument opgegeven e-mailadres verzonden.

4. Het risico van vermissing van tickets berust bij European Sleeper tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan European Sleeper bekend gemaakte vertegenwoordiger. Indien levering van het digitale ticket niet mogelijk is door een vergissing en/of fout gemaakt door de consument, waaronder maar niet beperkt tot het doorgeven van een onjuist of onvolledig e-mailadres of adres, dan is European Sleeper in afwijking van het voorgaande hiervoor niet aansprakelijk.

Artikel 11 - Betaling

Betaling van het ticket door de consument dient direct plaats te vinden. Betalen bij European Sleeper kan gratis via onder andere Ideal. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan European Sleeper te melden.

Artikel 12 - Klachtenregeling

1. Op klachten over de overeenkomst tussen European Sleeper en de consument zijn de Algemene Webwinkel Voorwaarden van toepassing.

2. European Sleeper beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst zullen worden behandeld, mits de klacht door European Sleeper is ontvangen binnen twee (2) kalendermaanden na voltrekking van het feit waarop de klacht betrekking heeft.

4. Op schriftelijke klachten als bedoeld in lid 3 geeft European Sleeper binnen vier (4) weken schriftelijk antwoord of deelt European Sleeper aan de consument de voor beantwoording benodigde redelijke termijn mee. Deze mededeling kan tevens inhouden een verzoek tot het verstrekken van nadere gegevens en het overleggen van nadere bewijsstukken, die naar het oordeel van European Sleeper nodig zijn voor de beantwoording.

5. Afhankelijk van de aard van de klacht zijn er verschillende instanties waar de consument naar toe kan indien de consument het niet eens is met de wijze waarop European Sleeper zijn klacht als bedoeld in lid 3 heeft afgehandeld:
    - de Toezichthoudende instantie van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat;
    - Europees Consumenten Centrum
    - de burgerlijke rechter.

6. Een klacht kan pas bij de instanties worden ingediend nadat de klacht eerder schriftelijk aan European Sleeper is voorgelegd en door European Sleeper is afgehandeld.
7. Het bovenstaande laat onverlet de bevoegdheid van de burgerlijke rechter om van een geschil tussen European Sleeper en de consument kennis te nemen.

Artikel 13 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze Algemene Webwinkel Voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Aanvullende en/of afwijkende bepalingen kunnen wel ten nadele van de consument zijn indien deze bepalingen voortvloeien uit de wet

Deel 4 Algemene voorwaarden voor upgrades via Plusgrade - European Sleeper

Artikel 1. Toepassingsgebied

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op het upgradeprogramma dat via Plusgrade wordt aangeboden in samenwerking met European Sleeper.
2. Door een bod uit te brengen via het Plusgrade-platform gaat de passagier akkoord met deze voorwaarden.

Artikel 2. Aard van het upgradeprogramma

1. Passagiers kunnen via Plusgrade een bod uitbrengen voor een upgrade naar een hogere comfortklasse.
2. Het uitbrengen van een bod is niet-bindend, maar zodra het bod wordt geaccepteerd, is het definitief en kan het niet worden gewijzigd of terugbetaald.
3. Acceptatie van een bod is niet gegarandeerd. European Sleeper behoudt zich het recht voor om biedingen naar eigen inzicht te accepteren of te weigeren, afhankelijk van beschikbaarheid.
4. Meerdere biedingen op verschillende trajecten zijn toegestaan; elk bod wordt afzonderlijk beoordeeld. Per traject wordt maximaal één bod geaccepteerd en in rekening gebracht, afhankelijk van beschikbaarheid.

Artikel 3. Biedingsproces

1. Passagiers kiezen hun bod binnen de aangegeven bandbreedte.

2. Een bod kan kosteloos worden ingetrokken totdat het moment van beoordeling. Na acceptatie wordt het bod bindend en wordt het bedrag automatisch afgeschreven via de gekozen betaalmethode.
3. Na acceptatie kunnen upgrades niet worden gewijzigd, overgedragen of geannuleerd.
4. Indien een passagier geen gebruik maakt van een geaccepteerde upgrade, vindt geen restitutie plaats.

Artikel 4. Geen combinatie met andere aanbiedingen

1. Upgrades via Plusgrade kunnen niet worden gecombineerd met andere aanbiedingen, kortingen, vouchers of loyaliteitsprogramma's van European Sleeper of derden.

Artikel 5. Flexibiliteit in vervoersregeling

1. European Sleeper streeft naar flexibiliteit bij het organiseren van vervoer met betrekking tot upgrades via Plusgrade.
2. Het verwachte aantal passagiers is gebaseerd op prognoses. Op basis van de werkelijke vraag kunnen extra rijtuigen worden toegevoegd of eerder geplande rijtuigen worden geannuleerd.
3. European Sleeper behoudt zich het recht voor om enkele weken voor vertrek extra capaciteit aan te vragen of te verminderen, afhankelijk van de daadwerkelijke boekingen.
4. In de praktijk verwachten wij vaker extra capaciteit nodig te hebben dan annuleringen.

Artikel 6. Aansprakelijkheid en verstoringen

1. In geval van verstoringen, overmacht of technische problemen behoudt European Sleeper zich het recht voor om een toegekende upgrade te wijzigen, annuleren of vervangen.
2. In dergelijke gevallen kan vervangend vervoer of een terugbetaling worden aangeboden, afhankelijk van de omstandigheden.

Artikel 7. Persoonsgegevens

1. European Sleeper en Plusgrade verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wetgeving inzake gegevensbescherming (AVG).
2. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor het verwerken van biedingen, het afhandelen van betalingen en communicatie met de passagier.

Artikel 8. Wijzigingen en toepasselijk recht

1. European Sleeper en Plusgrade behouden zich het recht voor deze voorwaarden te allen tijde te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe biedingen vanaf het moment van publicatie.
2. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg opgelost. Indien nodig worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in Amsterdam.

Artikel 9. Gedeelde compartimenten en groepszitplaatsen

1. Bij upgrades naar gedeelde compartimenten (bijv. gedeelde slaapcoupé) kan European Sleeper niet garanderen dat samenreizende passagiers in hetzelfde compartiment worden geplaatst.
2. Passagiers die kiezen voor een upgrade naar een privécompartiment (indien beschikbaar), worden samen in dat compartiment geplaatst.

Artikel 10. Upgrades bij boekingen met meerdere passagiers

1. Upgrades via Plusgrade gelden voor alle passagiers binnen dezelfde boekingsreferentie.
2. Gedeeltelijke upgrades voor slechts enkele passagiers binnen één boeking zijn niet mogelijk. Indien een upgrade wordt geaccepteerd, geldt deze automatisch voor alle reizigers in de boeking.

3. Door een bod uit te brengen erkent en accepteert de passagier dat upgrades collectief worden verwerkt voor alle personen in de boeking.
4. Groepsboekingen (6 of meer passagiers binnen één boeking) komen niet in aanmerking voor deelname aan het upgradeprogramma.

Deze voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse, Engelse, Duitse en Franse taal. In het geval van interpretatie verschillen tussen de verschillende taalversies, prevaleert de tekst in de Nederlandse taal.

Maart 2026