

Algemene voorwaarden en huisregels

1. Deze algemene voorwaarden en huisregels zijn van toepassing op alle door Veluwsche Stoomtrein Maatschappij (VSM) geleverde diensten, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
2. De Veluwsche Stoomtrein Maatschappij bestaat uit meerdere rechtspersonen. Deze diensten vallen onder:
Veluwsche Stoomtrein Maatschappij B.V.
Rijnstraat 68
7332 AX Apeldoorn
055 - 506 1989
info@stoomtrein.org
KvK 08031186
3. Deze voorwaarden en huisregels zijn van toepassing op het bezoek van de terreinen, de gebouwen en de treinen van VSM.
4. Deze voorwaarden en huisregels gelden voor zover relevant ook voor niet-betalende bezoekers van de terreinen en de gebouwen.

Inleiding

5. De VSM spant zich in om de verwachtingen die de bezoeker mag hebben op grond van de folder van de VSM en van de website van de VSM zo goed mogelijk waar te maken. De VSM, die volledig uit vrijwilligers bestaat, probeert dit op een zo professioneel mogelijke manier in te vullen.
6. De VSM draagt geen verantwoordelijkheid voor informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.
7. De rijtuigen en locomotieven zijn op leeftijd. Hoewel de VSM veel aandacht besteedt aan het onderhoud daarvan, zijn onverwachte technische storingen niet uitgesloten.
8. Houd er rekening mee dat ramen en deuren van het historische materieel anders werken dan u vandaag de dag gewend bent.
9. En dat de rijtuigen minder schoon zijn door de kolenrook die binnen kan dringen.
10. De historische rijtuigen zijn slechts beperkt toegankelijk voor rolstoelen, kinderwagens etc. De VSM adviseert derhalve om uitsluitend samenklapbare uitvoeringen mee te nemen.

Huisregels

- Ouders, let ten alle tijden op uw kinderen!
- Vervoermiddelen zoals fietsen en auto's zijn alleen toegestaan op de daarvoor bestemde (parkeer-) plekken.
- Het parkeren van uw auto of fiets op de daarvoor bestemde (parkeer-) plekken is voor eigen risico.
- Fotograferen en filmen voor niet-commerciële doeleinden is alleen toegestaan op de voor publiek toegankelijke plaatsen.
- Fotograferen en filmen voor commerciële doeleinden is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming van de directie van de VSM.
- Bezoekers dienen ten alle tijden de aanwijzingen van medewerkers van de VSM op te volgen. Deze zijn te herkennen aan een uniform of via het tonen van de bedrijfspas.
- Er geldt een algeheel rook- en vape-verbod.
- Afval dient in de daarvoor bestemde bakken gedeponeerd te worden (de VSM beschikt niet over een innamepunt voor statiegeld verpakkingen, zoals flesjes en blikjes).

Op en rond de stations

- Het is niet toegestaan om de sporen te betreden, maak gebruik van de looproutes.
- Het bezoek aan de werkplaats en de loods is alleen mogelijk onder begeleiding van een medewerker van de VSM. De toegang tot de werkplaats en de loods is geheel op eigen risico.
- Op het perron en het emplacement is het niet toegestaan te fietsen.
- Fietsen mogen niet aan de hand meegenomen worden. Uitzondering hierop is wanneer gebruik gemaakt wordt van fietsenvervoer (bijv. op Hemelvaartsdag).
- Houd op het perron voldoende afstand van langsrijdende treinen.

In de trein

- De VSM wil de historische treinen nog graag heel lang behouden. Zet geen voeten op de banken en ga er niet op staan.
- Veroorzaak geen overlast voor andere reizigers.
- Het verblijf op de open balkons is voor eigen risico. Houd uw kinderen in de gaten.
- Is een restauratierijtuig bemand, dan is in het restauratierijtuig het gebruik van bij VSM gekochte consumptie(s) verplicht en dan is het niet toegestaan daar zelf meegebrachte of elders gekochte etenswaren of drankjes te nuttigen. In andere rijtuigen mag u wel zelf meegebrachte of elders gekochte etenswaren of drankjes nuttigen.
- Nadat de deuren zijn gesloten en het vertreksein is gegeven is het niet meer toegestaan in- of uitstappen.
- Niet in- of uitstappen voordat de trein volledig stil staat.
- Tijdens het oponthoud van de treinen op de stations mogen de toiletten niet gebruikt worden. In de regel zijn de toiletten dan ook afgesloten en worden na vertrek weer geopend door de conducteurs.

Voorwaarden

11. Tenzij VSM grof nalatig is, is VSM niet verantwoordelijk voor schade die bezoekers oplopen tijdens of als gevolg van het bezoek. Dit geldt zowel voor letselschade als materiële schade. Dergelijke schade wordt niet vergoed door VSM.

Dergelijke schade kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden doordat het terrein ongelijk is, er obstakels zoals snoeren op het terrein liggen, er (onderhouds-) werkzaamheden plaatsvinden, op het terrein of in de loods restanten van kolen, olie of smeermiddelen liggen, delen van locomotieven heet en smerig zijn, in de rook van locomotieven kolengruis en vonken zitten, uitwendige delen van rijtuigen smerig zijn, interieur van rijtuigen licht vervuild kan zijn, in het interieur van rijtuigen kleine beschadigingen kunnen zitten.
12. De VSM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies, diefstal, beschadigingen enz. van uw persoonlijke eigendommen.
13. De VSM is niet aansprakelijk voor schade/letsel dat is ontstaan als gevolg van onveilig of onverantwoordelijk handelen door de bezoeker.
14. De bezoeker is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de VSM ter bevordering van een goede en veilige uitvoering van de reis en is aansprakelijk voor schade en/of letsel bij zichzelf en anderen, veroorzaakt door zijn ongeoorloofde/onveilige gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte bezoeker.
15. De bezoeker die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de VSM van (de voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend.
16. Ouders/begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor de eigen kinderen.

Voorwaarden voor verkoop webwinkel

17. Deze voorwaarden gelden specifiek voor via de webwinkel van VSM gekochte vervoersbewijzen (kaartjes/tickets).
18. Hieronder vallen zowel vervoersbewijzen voor de dienstregelingsritten op de eigen lijn als vervoersbewijzen voor ritten op de hoofdlijn.
19. Hieronder vallen ook de toegangsbewijzen voor evenementen zoals Terug naar Toen, kaartjes voor combinatie van rit en lunch, kaartjes voor de pannenkoekenrit, kaartjes voor speciale ritten zoals de Sinterklaas-Pepernoten Express.
20. Bij bestellingen betaald met iDEAL ontvangt de klant binnen enkele minuten een E-ticket in zijn mailbox. Dit ticket dient de klant mee te nemen en op verzoek te tonen aan de conducteur en/of toegang tot het terrein.
21. Bij bestellingen waarbij gekozen is voor vooruitbetaling, komt bij het niet binnen 7 dagen ontvangen van de betaling de reservering te vervallen.
22. Na ontvangst van de betaling wordt het E-ticket per mail verzonden. Dit ticket dient de klant mee te nemen en op verzoek te tonen aan de conducteur en/of toegang tot het terrein.
23. Een vervoersbewijs is alleen geldig op de daarop vermelde datum en indien van toepassing rit en/of tijd.

24. In het geval van verloren, vergeten of om andere redenen vermiste vervoersbewijs zal de VSM deze niet vervangen of vergoeden.
25. Een kopie maken van een vervoerbewijs (of een E-ticket twee keer printen) om hiermee meerdere keren door de controle te komen heeft geen zin. Mocht er sprake zijn van een duplicaat dan is het vervoersbewijs dat als eerste wordt aangeboden het vervoersbewijs waarop toegang wordt verleend. Bij nogmaals aanbieden van het vervoersbewijs wordt deze als ongeldig gezien.
26. De aankoop van deze vervoersbewijzen is onherroepelijk. De klant kan de aankoop niet annuleren. Het aankoopbedrag wordt niet geheel of gedeeltelijk gerestitueerd. Noch worden er cadeau- of tegoedbonen verstrekt.
27. Hierop zijn de volgende twee uitzonderingen:
 - Heeft de klant overduidelijk een fout gemaakt bij de boeking via de webwinkel, dan kan de klant de aankoop annuleren en wordt het aankoopbedrag gerestitueerd. De klant moet hiertoe binnen 3 dagen na het plaatsen van de foutieve bestelling een mail met duidelijke toelichting sturen naar winkel@stoomtrein.org. Restitutie vindt binnen één maand na ontvangst van de e-mail plaats. VSM streeft ernaar het aankoopbedrag binnen twee weken te restitueren.
 - Wil de klant de ritdatum wijzigen of de vervoersbewijzen omzetten in andere kaartjes, dan kan hij tot 24 uur voor de oorspronkelijke datum van de rit of evenement een mail sturen naar winkel@stoomtrein.org. De nieuwe datum moet vallen binnen hetzelfde kalenderjaar als de oorspronkelijke datum. Zijn nieuwe kaartjes duurder, dan moet de klant het verschil eerst betalen voordat de nieuwe kaartjes versterkt worden. Zijn de nieuwe kaartjes goedkoper, dan vindt geen restitutie plaats.
28. De VSM spant zich in om de verwachtingen van de klant zo goed mogelijk waar te maken. Maar de VSM kan te maken krijgen met externe omstandigheden zoals stormschade aan de eigen spoorlijn, verstoringen op de hoofdlijn, brandgevaar door extreme droogte. Of met plotselinge technische storingen aan het historische materieel. Hierdoor kan het voorkomen dat een stoomlocomotief vervangen moet worden door een diesellocomotief. Of dat het traject gewijzigd of ingekort moet worden. Of dat er vertragingen in de dienstregelingen optreden. Tenzij VSM grof nalatig is, vindt in dit soort situaties geen gehele of gedeeltelijke restitutie plaats van het aankoopbedrag, noch heeft de klant dan recht op vergoeding van gemaakte kosten of geleden schade.
29. De VSM kan een rit annuleren. Voor ritten op de eigen lijn vindt dat alleen in uitzonderlijke gevallen plaats, zoals bijvoorbeeld extreme hitte waardoor de werkomstandigheden voor het loc personeel onverantwoord zijn. Voor ritten op de hoofdlijn kan dat ook als de route teveel afwijkt van de oorspronkelijke geplande route of dat er te weinig animo is voor de hoofdlijnrit. De VSM zal de klant hierover zo snel mogelijk per e-mail en op de website informeren. Annuleert de VSM zelf de rit, dan wordt het aankoopbedrag geheel gerestitueerd. Restitutie vindt binnen één maand na het besluit plaats. VSM streeft ernaar het aankoopbedrag binnen twee weken te restitueren. De klant heeft geen recht op vergoeding van gemaakte kosten of geleden schade.

Voorwaarden voor losse kaartverkoop

30. Deze voorwaarden gelden specifiek voor bij fysieke kaartverkoop of bij de conducteurs gekochte vervoersbewijzen (kaartjes/tickets).
31. Hieronder vallen zowel vervoersbewijzen voor de dienstregelingsritten op de eigen lijn als vervoersbewijzen voor ritten op de hoofdlijn.
32. Hieronder vallen ook de toegangsbewijzen voor evenementen als Terug naar Toen.
33. Deze vervoersbewijzen zijn alleen geldig op de dag waarop ze gekocht zijn.
34. De aankoop van deze vervoersbewijzen is onherroepelijk. De klant kan de aankoop niet annuleren. Het aankoopbedrag wordt niet geheel of gedeeltelijk gerestitueerd. Noch worden er cadeau- of tegoedbonen verstrekt.
35. De VSM spant zich in om de verwachtingen van de klant zo goed mogelijk waar te maken. Maar de VSM kan te maken krijgen met externe omstandigheden zoals stormschade aan de eigen spoorlijn, verstoringen op de hoofdlijn, brandgevaar door extreme droogte. Of met plotselinge technische storingen aan het historische materieel. Hierdoor kan het voorkomen dat een stoomlocomotief vervangen moet worden door een diesellocomotief. Of dat het traject gewijzigd of ingekort moet worden. Of dat er vertragingen in de dienstregelingen optreden. Tenzij VSM grof nalatig is, vindt in dit soort situaties geen gehele of gedeeltelijke restitutie plaats van het aankoopbedrag, noch heeft de klant dan recht op vergoeding van gemaakte kosten of geleden schade.
36. De VSM kan een rit annuleren. Voor ritten op de eigen lijn vindt dat alleen in uitzonderlijke gevallen plaats, zoals bijvoorbeeld extreme hitte waardoor de werkomstandigheden voor het loc personeel onverantwoord zijn. Annuleert de VSM zelf de rit, dan wordt het aankoopbedrag geheel gerestitueerd. De klant moet daartoe de gekochte vervoersbewijzen en zijn bankgegevens naar de VSM opsturen (Rijnstraat 68, 7332 AX Apeldoorn). Restitutie vindt plaats binnen één maand na ontvangst hiervan. VSM streeft ernaar het aankoopbedrag binnen twee weken te restitueren. De klant heeft echter geen recht op vergoeding van gemaakte kosten of geleden schade.

Maatwerk diensten

37. Deze voorwaarden gelden specifiek voor speciaal voor de klant te organiseren rit of bijeenkomst, al dan niet met horeca.
38. Voor dit soort ritten en bijeenkomsten brengt de VSM een schriftelijke offerte uit. In de offerte staan onder meer vermeld de te leveren diensten, de overeengekomen vergoedingen, de hoogte van de aanbetaling en wanneer de aanbetaling voldaan moet zijn.
39. Acceptatie van de offerte door de klant is onherroepelijk. Annuleert de klant de rit of bijeenkomst, dan vindt geen restitutie plaats van de aanbetaling.
40. De VSM kan te maken krijgen met externe omstandigheden zoals stormschade aan de eigen spoorlijn, verstoringen op de hoofdlijn, brandgevaar door extreme droogte. Of met plotselinge technische storingen aan het historische materieel. Hierdoor kan het voorkomen dat een stoomlocomotief vervangen moet worden door een diesellocomotief. Of dat het traject gewijzigd of ingekort moet worden. Of dat er vertragingen in de dienstregelingen optreden. De VSM zal in overleg met de klant bepalen wat in dit soort situaties een redelijke verlaging van de overeengekomen vergoeding is. Tenzij VSM grof nalatig is, heeft de klant in dit soort situaties geen recht op vergoeding van gemaakte kosten of geleden schade.
41. De VSM kan een rit of bijeenkomst annuleren. Voor ritten op de eigen lijn vindt dat alleen in uitzonderlijke gevallen plaats, zoals bijvoorbeeld extreme hitte waardoor de werkomstandigheden voor het loc personeel onverantwoord zijn. Voor ritten op de hoofdlijn kan dat ook als de route te veel afwijkt van de oorspronkelijke geplande route. Annuleert de VSM de rit of bijeenkomst, dan wordt de aanbetaling geheel gerestitueerd. De klant heeft echter geen recht op vergoeding van gemaakte kosten of geleden schade.

Overig

42. Pakken door bijzondere omstandigheden de voorwaarden onredelijk uit voor de klant of heeft de klant klachten, dan kan de klant een e-mail met duidelijke toelichting sturen naar winkel@stoomtrein.org (of een brief naar VSM, Rijnstraat 68, 7332 AX Apeldoorn). De directie kan besluiten om alsnog het aankoopbedrag of de aanbetaling geheel of gedeeltelijk te restitueren of om kosten en schade geheel of gedeeltelijk te vergoeden. Het besluit van de directie wordt per e-mail of brief meegedeeld aan de klant.
43. Ziekte of externe omstandigheden waardoor de klant niet tijdig aanwezig is voor het vertrek van de trein zijn geen bijzondere omstandigheden om het aankoopbedrag of de aanbetaling geheel of gedeeltelijk te restitueren.
44. De VSM is niet gehouden aan mondelinge toezeggingen inzake restitutie van aankoopbedragen, aanbetalingen of vergoeding van kosten en schade.
45. De VSM kan eenmalig per mail contact met de klant opnemen voor het invullen van een anonieme enquête. De uitkomsten worden gebruikt voor het verbeteren van onze producten en diensten.
46. Tenzij anders vermeld, worden prijzen in folders of websites of in offertes aangegeven in euro's (€), inclusief omzetbelasting (BTW).