

Algemene Voorwaarden ReizenMetKhalid



(onderdeel van Khalid Marokko Reizen)

Inhoud:

- Artikel 1 Inleidende bepalingen
- Artikel 2 Totstandkoming en inhoud overeenkomst
- Artikel 3 Betaling
- Artikel 4 Reissom
- Artikel 5 Informatie
- Artikel 6 Reisbescheiden
- Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger
- Artikel 8 In-de-plaatsstelling
- Artikel 9 Annulering door de reiziger
- Artikel 10 Opzegging door de reisorganisator
- Artikel 11 Wijziging door de reisorganisator
- Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht
- Artikel 13 Hulp en bijstand
- Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator
- Artikel 15 Verplichtingen van de reiziger
- Artikel 16 Rente en incassokosten
- Artikel 17 Klachten
- Artikel 18 Geschillen

ARTIKEL 1 INLEIDENDE BEPALINGEN

Artikel 1, lid 1 In deze Reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

Reisorganisator *Khalid Marokko Reizen* is de *reisorganisator*; degene die in Nederland ingeschreven is onder K.v.K Nijmegen nr. 50053639 die, in de uitoefening van zijn bedrijf, aan het publiek of aan een groep personen van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt of in samenspraak met de reiziger een reis op maat maakt.

Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij Khalid Marokko Reizen zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis, een zogeheten pakketreis, die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten: 1.vervoer; 2.verblijf; 3.Huurauto's of de verhuur van andere gemotoriseerde voertuigen; 4.Overige toeristische diensten (een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt, zoals excursies bijvoorbeeld). Dit valt De reisovereenkomst betreft, bij een op maat gemaakte reis, datgene wat schriftelijk of per email tussen Khalid Marokko Reizen en de reiziger is afgesproken aan verleende diensten. De reiziger verklaart zich akkoord middels een akkoordverklaring.

Reiziger: A. de wederpartij van de reisorganisator, of B. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of C. degene aan wie

overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden, de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.

Eigen-vervoerreizen: reizen waarbij de reiziger alleen vakantieaccommodatie reserveert en het vervoer zelf organiseert.

Werkdagen: de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.

Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 17.30 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.

Artikel 1, lid 2 Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten alsmede op overeenkomsten met betrekking tot eigen-vervoerreizen. Khalid Marokko Reizen kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen, mits zulks in de publicatie wordt vermeld.

Artikel 1, lid 3 De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

Artikel 1, lid 4 Khalid Marokko Reizen kan voor de organisatie van rondreizen, avontuurlijke reizen en reizen buiten Europa en de Middellandse Zeelanden afwijken van het bepaalde in artikel 3 lid 1, artikel 9 lid 2 en artikel 11. Khalid Marokko Reizen dient deze afwijkende bepalingen vooraf duidelijk aan de reiziger kenbaar te maken.

Artikel 1, lid 5 **Gegevens en voorbehouden in publicatie**

1. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de reisorganisator maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.
2. Indien de reisorganisator algemene voorbehouden in het algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen. De reisorganisatie dient deze afwijkende bepalingen vooraf duidelijk aan de reiziger kenbaar te maken.

ARTIKEL 2 TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST

Artikel 2, lid 1 **Aanbod en aanvaarding a.** De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van Khalid Marokko Reizen. De aanvaarding geschiedt rechtstreeks middels een akkoordverklaring. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur. Bij boeking via internet richt de reisorganisator het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door zich akkoord te verklaren middels de akkoordverklaring (toegestuurd door Khalid Marokko Reizen) is de overeenkomst definitief en is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden. De factuur is een bevestiging van de definitieve boeking.

Artikel 2, lid 2 **Herroeping aanbod** Het aanbod van Khalid Marokko Reizen is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. Herroeping wegens correctie van fouten in de

reissomberekening is toegestaan; herroeping wegens verhoging van de reissom dient te voldoen aan de vereisten van artikel 4. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel teveel betaalde gelden.

Artikel 2 lid 3 Opzegging reisorganisator wegens te geringe deelname Khalid Marokko Reizen heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijk ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de publicatie. De opzegging dient binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 10 en 12 zijn niet van toepassing.

Artikel 2, lid 4 Informatieplicht reiziger

a. De reiziger verstrekt Khalid Marokko Reizen voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Tevens vermeldt hij bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator.

b. Indien hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname van de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

Artikel 2, lid 5 Aanmelder

a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voort vloeien.

b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en Khalid Marokko Reizen anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.

c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

Artikel 2, lid 6 Gegevens en voorbehouden in publicatie

a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van Khalid Marokko Reizen maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

b. Indien Khalid Marokko Reizen algemene voorbehouden in het algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.

c. Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden Khalid Marokko Reizen niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

Artikel 2, lid 7 Essenties Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door Khalid Marokko Reizen aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). Khalid Marokko Reizen zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke

instemming van Khalid Marokko Reizen. Khalid Marokko Reizen heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen: a. aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van € 50,- per persoon per boeking b. communicatiekosten; c. eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essentials) neemt Khalid Marokko Reizen alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen: a. de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van € 30,- per persoon per boeking indien korter dan 5 dagen; b. communicatiekosten; c. eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Khalid Marokko Reizen.

Artikel 2, lid 8 Reis- en verblijfsduur Indien, bij reizen waarbij vervoer is inbegrepen, de reis- en verblijfsduur in de publicatie is vermeld in dagen, worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen meegeteld. Dit kan er in sommige gevallen toe leiden dat het feitelijk verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in de publicatie vermeld.

Artikel 2 lid 9 Vertrek- en aankomsttijden Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn zoveel mogelijk definitief. Khalid Marokko Reizen kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.

Artikel 2, lid 10 Informatie van derden Khalid Marokko Reizen draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

Artikel 2, lid 11 Boeken met garantieregeling

Garantieregeling STO Garant

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Khalid Marokko Reizen gebruik van STO Garant. U kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina (www.sto-garant.nl/deelnemers). Alle informatie over STO Garant vindt u op www.sto-garant.nl.

Bij elk (reis)aanbod van Khalid Marokko Reizen wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantieregeling leest u wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden van toepassing zijn. U vindt deze garantieregeling op de website van STO Garant (www.sto-garant.nl/downloads). Indien de garantie van STO Garant van toepassing is op uw boeking, dan betaalt u de reissom niet aan Khalid Marokko Reizen, maar aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt uw reissom tot na afloop van uw boeking. Wanneer diensten door financieel onvermogen van Khalid Marokko Reizen niet (volledig en/of tijdig) worden verleend, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantieregeling leest u hoe u daar in dat geval aanspraak op maakt.

ARTIKEL 3 BETALING

Artikel 3, lid 1 Aanbetaling

a. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 15% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan, met een minimum van €50,00 per persoon.

b. In geval van eigen-vervoerreizen naar hotels bedraagt de aanbetaling 20% van de reissom, met een minimum van €50,00 per persoon.

Artikel 3, lid 2 Volledige reissom Het restant van de reissom moet uiterlijk drie weken voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) gestort zijn op de derdengeldenrekening van Certo Escrow.

Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de reisorganisator schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

Artikel 3, lid 3 Het betalingsproces

Nadat de reiziger van Khalid Marokko Reizen een boekingsbevestiging en factuur heeft ontvangen, krijgt deze een e-mail van STO Garant met een betaalverzoek. De reiziger kan, indien deze niet aan internetbankieren doet, ook een overboeking doen. Afhankelijk van het tijdstip van boeking krijgt de reiziger een verzoek tot betaling van de aanbetaling en later tot betaling van het restant van de reissom of tot betaling van de hele reissom in één keer als de reiziger kort voor vertrek boekt. Voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom voor vertrek betaald dient te zijn aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow.

Ter aanvulling:

- Het e-mailadres waar de uitnodiging tot betaling naar wordt verstuurd is hetzelfde als waarop de reiziger deze mail van ons ontvangt.
- Het volledige bedrag dient voor vertrek op de rekening te staan van Stichting Derdengelden Certo Escrow. Indien hieraan niet is voldaan, behoudt Khalid Marokko Reizen zich het recht voor om de geboekte reis te annuleren, waarbij de annuleringsbepalingen worden toegepast.
- De reissom wordt pas op rekening van Khalid Marokko Reizen gestort 1 dag na afloop van de reis.
- Controleert u, als reiziger zijnde, de gegevens goed als u bent ingelogd bij Certo Escrow, met name de datum van het einde van het arrangement is van belang.

Ook kunt u de volgende websites raadplegen:

1. Sto-reisgarant.nl
2. Certo-escrow.com

ARTIKEL 4 REISSOM

Artikel 4, lid 1 **Reissom** De gepubliceerde of opgegeven reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door de reisorganisator of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grootte van het reisgezelschap, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.

Artikel 4, lid 2 De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze Khalid Marokko Reizen bekend waren ten tijde van het geven van de opdracht tot publicatie.

Artikel 4, lid 3 Zolang de gehele reissom niet is voldaan, heeft de reisorganisator het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van de reisorganisator kan worden gevergd. De reisorganisator zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend.

Artikel 4, lid 4 a. Na tijdige betaling van de gehele reissom zal de reisorganisator in afwijking van het bepaalde in lid 3 gedurende het tijdvak vanaf drie weken voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom niet wijzigen. b. In afwijking van het sub a. bepaalde en uitsluitend in geval van onvoorzienbare A. verhogingen van verschuldigde belastingen of heffingen; of B. extreme verhoging van de vervoerskosten kan de reisorganisator tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom verhogen.

Artikel 4, lid 5 a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in de beide vorige leden af te wijzen. Hij moet – op straffe van verval – van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging. b. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet – op straffe van verval – binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 10, 11 en 12 zijn niet van toepassing.

ARTIKEL 5 INFORMATIE

Artikel 5, lid 1 Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege de reisorganisator algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd. Artikel 5, lid 2 Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de reisorganisator tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieverplichting. Artikel 5, lid 3 De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort (nog drie maanden geldig, gerekend vanaf de vertrekdatum), bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. Artikel 5, lid 4 Door of vanwege de reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

ARTIKEL 6 REISBESCHIEDEN

Artikel 6, lid 1 De reisorganisator stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigenvervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) ter beschikking van de reiziger(s), tenzij dit redelijkerwijs niet van de reisorganisator kan worden gevergd.

Artikel 6, lid 2 Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator.

Artikel 6, lid 3 a. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoer reizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geeft de reisorganisator aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld. b. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator.

ARTIKEL 7 WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Artikel 7, lid 1 a. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Tot 28 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. b. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 30,- per boeking (bij eigen-vervoerreizen € 15,- indien korter dan 5 dagen) en eventuele communicatiekosten te vergoeden. c. Uitstel van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

Artikel 7, lid 2 a. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 van toepassing. b. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

ARTIKEL 8 IN-DE-PLAATSSTELLING

Artikel 8, lid 1 Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden: a. de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en b. het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en c. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.

Artikel 8, lid 2 De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7, lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

ARTIKEL 9 ANNULERING DOOR DE REIZIGER

Artikel 9 lid 1 Omdat bij ons de reissom direct wordt voldaan, kan bij annulering restitutie van reisgelden plaatsvinden. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is Khalid Marokko Reizen, met uitzondering van de boekingskosten, de volgende annuleringskosten aan de reiziger verschuldigd: Bij annulering voor de 42^{ste} dag betaalt u €50,00 p/p boekingskosten.

- bij annulering tussen de 42ste (incl.) en 28ste dag (excl.) vóór vertrek: 35% van de reissom;
- Bij annulering tussen de 28e (incl.) en 14e (excl.) dag voor vertrek: 75% van de reissom;
- Bij annulering tussen de 14^e (incl.) dag tot 7e (excl.) dag voor vertrek: 90% van de reissom;
- Bij annulering binnen 7 (incl.) dagen voor vertrek: 100% van de reissom

Artikel 9, lid 2 a. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. b. Organisatoren van cruises, rondreizen, avontuurlijke reizen en reizen buiten Europa en de Middellandse Zeelanden kunnen afwijken van het bepaalde in lid 1. Zij maken dat vooraf aan de reiziger kenbaar. c. Indien het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd of bijzondere diensten zoals camperhuur, autohuur, nationale parken en culturele of sportevenementen worden aangeboden, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt. Artikel 9, lid 3 De reiziger die de reis annuleert is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij hij gemotiveerd en gegrond aangeeft waarom de schade van de reisorganisator lager is uitgevallen. In dat geval kan de reisorganisator deze lagere

schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst. Artikel 9, lid 4 In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing. Artikel 9, lid 5 a. Het annuleren van een overeenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk voor een verblijf in een hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald. b. Indien de overblijvende reizigers zulks willen en hun groepsgrootte in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, blijven de respectievelijke overeenkomsten in stand. Het bepaalde sub c is dan van toepassing. c. De sub b bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in de prijstabel vermeld staat. d. Indien de overblijvende reizigers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie willen aangaan, worden de voor de overblijvende reiziger(s) ontvangen annuleringsgelden in mindering gebracht op de nieuwe reissom(men). Overigens zal het totaalbedrag van annuleringsgeld en verhoogde reissom(men) het totaal van de reissommen voor de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Artikel 9, lid 7 Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

ARTIKEL 10 OPZEGGING DOOR DE REISORGANISATOR

Artikel 10 lid 1 De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

Artikel 10 lid 2 Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.

Artikel 10 lid 3 Een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid.

Artikel 10 lid 4 a) Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. b) Indien de oorzaak van de opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12. c) Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.

Artikel 10 lid 5 Indien de reisorganisator zich door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

ARTIKEL 11 WIJZIGING DOOR DE REISORGANISATOR

Artikel 11, lid 1 a. De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10 lid 2. Deze deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigenvervoer reizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt hij deze

binnen 24 uur (1 werkdag) mee. b. De reiziger kan de wijziging(en) afwijzen. c. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. d. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12. e. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13. f. Indien de reisorganisator door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

Artikel 11, lid 2 In geval van wijziging doet de reisorganisator de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 72 uur (3 werkdagen). Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

Artikel 11, lid 3 Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken: 1. de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming; 2. de aard en klasse van de accommodatie; 3. de faciliteiten die de accommodatie verder biedt. Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met: 1. de samenstelling van het reisgezelschap; 2. de aan de reisorganisator bekende en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken reiziger(s); 3. de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door de reisorganisator schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd; 4. bij de aanmelding bekend gemaakte en daarbij vastgelegde persoonlijke omstandigheden, die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven.

Artikel 11, lid 4 Indien het in lid 2 bedoelde aanbod van de reisorganisator door de reiziger wordt afgewezen of een dergelijk aanbod niet wordt gedaan, is lid 6 van toepassing.

Artikel 11, lid 5 De reisorganisator mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

Artikel 11, lid 6 a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of het alternatieve aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). b. In dat geval heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet – op straffe van verval – van dit recht gebruik maken binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van de mededeling van de wijziging door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de

aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 7 van dit artikel.

Artikel 11, lid 7 In geval van opzegging op grond van het vorige lid vergoedt de reisorganisator de reiziger de door deze geleden schade, tenzij de opzegging het gevolg is van overmacht als bedoeld in artikel 12, lid 4, waaronder overboeking niet is begrepen.

Artikel 11, lid 8 a. Indien na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of de reisorganisator bemerkt dat hij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt de reisorganisator er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis. b. Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger(s) worden aanvaard, verstrekt de reisorganisator de reiziger(s) een gelijkwaardig vervoermiddel, dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. c. De uit deze wijziging voortvloeiende schade voor de reiziger is voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 is toe te rekenen.

Artikel 11, lid 9 De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 1, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd. Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

ARTIKEL 12 AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT

Artikel 12, lid 1 Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10, 11, 13, 14 en 15 is de reisorganisator verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

Artikel 12, lid 2 Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 17 leden 1 en 2.

Artikel 12, lid 3 Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan hem is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat: a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of c. de

tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

Artikel 12, lid 4 Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Bij overmacht kunt u denken aan natuurrampen/buitengewone weersomstandigheden, stakingen, terroristische of oorlogssituaties. Mochten in dergelijke omstandigheden extra kosten moeten worden gemaakt door de reisorganisator, dan zijn deze voor rekening van de reiziger.

Mocht een overmachtsituatie zich voordoen vóór aanvang van de reis en de reizigers daarmee in gevaar worden gebracht, dan zal de reisorganisatie de reis annuleren en de kosten vergoeden volgens de annuleringsvoorwaarden, met inhouding van de boekingskosten van €50,00 per persoon.

ARTIKEL 13 HULP EN BIJSTAND

Artikel 13, lid 1 a. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het derde lid van artikel 12 is toe te rekenen. b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevegd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

Artikel 13, lid 2 Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht: voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

ARTIKEL 14 UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID REISORGANISATOR

Artikel 14 lid 1 a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is die een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van de reisorganisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt. b. De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

Artikel 14, lid 2 Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

Artikel 14, lid 3 Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

Artikel 14, lid 4 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

ARTIKEL 15 VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER

Artikel 15, lid 1 a. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger. b. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 15, lid 2 a. De reiziger 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 reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. b. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voorzover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

Artikel 15 lid 3 De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 17 leden 1 en 2 te voldoen.

Artikel 15 lid 4 Alle vorderingsrechten van de reiziger vervallen een jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

ARTIKEL 16 RENTE EN INCASSOKOSTEN De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

ARTIKEL 17 KLACHTEN

Artikel 17, lid 1 a. Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12, lid 2, dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de reisorganisator, opdat naar een passende oplossing gezocht kan worden. Indien de tekortkoming niet wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de reisorganisator. b. Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met de reisorganisator op de door deze voorgeschreven wijze. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport). c. De communicatiekosten worden door de reisorganisator vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt. d. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en de reisorganisator dientengevolge niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten.

Artikel 17, lid 2 a. Als de tekortkoming ook dan nog niet tot tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de reiziger deze zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden bij de reisorganisator (klachtenrapport). b. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en de reisorganisator dientengevolge niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten. c. Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst (of na de oorspronkelijke vertrekdatum) schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator. d. Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, bij de reisorganisator te worden ingediend. e. Indien de reiziger de klacht niet tijdig heeft ingediend, wordt deze door de reisorganisator niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. De reisorganisator geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht. f. De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijkereactie geven.

ARTIKEL 18 GESCHILLEN

Artikel 18, lid 1 a Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is. b. Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).