

Inhoud

Artikel 1 - Definities	4
Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden	4
2.1 Pakketreizen	4
2.2 Reisdiensten	4
2.3 Afwijkende en aanvullende voorwaarden	4
DE BOEKING	5
Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst	5
3.1 Inhoud aanbod	5
3.2 Vrijblijvend aanbod	5
3.3 Totstandkoming overeenkomst	5
3.4 Kennelijke fouten	5
3.5 Bijzondere wensen	5
3.6 Bijzondere vereisten	5
3.7 Bevestiging ontvangst van de boeking	5
3.8 Herroeping door reiziger	5
3.9 Minderjarigen	5
3.10 Boeken voor andere Reizigers & communicatie	5
INFORMATIE	7
Artikel 4 - Informatie door de Organisator	7
4.1 Reissom	7
4.2 Informatie door de Organisator na boeking	7
4.3 Informatie door de Organisator voor de Reis	7
4.4 Reisdocumenten	7
4.5 Reisbescheiden	7
4.6 Informatie over verzekering	7
Artikel 5 - Informatie door de Reiziger	7
5.1 Relevante informatie van de Reiziger(s)	7
5.2 Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en ziekte	7
VOOR DE REIS	9
Artikel 6 - Betaling	9
6.1 Aanbetaling	9
6.2 Restantbetaling	9
6.3 Verzuim en rente	9
6.4 Incassokosten	9
6.5 Verdere gevolgen van uitblijven van betaling	9
Artikel 7 - Indeplaatsstelling	9
7.1 Voorwaarden en kennisgeving	9

7.2	Hoofdelijke aansprakelijkheid en extra kosten	9
	Artikel 8 - Wijziging door de Reiziger	9
8.1	Wijziging	9
8.2	Aanpassing vertrekdatum of aantal reizigers	10
	Artikel 9 - Annulering door de Reiziger	10
9.1	Annulering	10
9.2	Annuleringskosten	10
9.3	Vermindering aantal passagiers	10
9.4	Annuleringskosten bij annulering ná een omgeboekte reis	10
9.5	Reistegoeden die uit coulance zijn uitgegeven	10
	Artikel 10 - Prijswijziging	11
10.1	Prijswijziging	11
10.2	Beëindiging door Reiziger	11
10.3	Prijsverlaging	11
	Artikel 11 - Wijziging door Organisator	11
11.1	Wijzigingen	11
11.2	Ingrijpende wijzigingen	11
11.3	Wijziging in een overeengekomen bijzondere wens	11
11.4	Termijn	11
	Artikel 12 - Annulering door de Organisator	12
12.1	Annulering i.v.m. minimale aantallen	12
12.2	Annulering i.v.m. overmacht	12
12.3	Terugbetaling betaalde reissom – geen schadevergoeding	12
12.4	Annulering door toedoen van de Reiziger	12
	UITVOERING VAN DE REIS	13
	Artikel 13 - Verantwoordelijkheid	13
13.1	Goede uitvoering van de Reis	13
13.2	Wijzigingen in reisschema en reistijden	13
13.3	Klachtplicht reiziger	13
13.4	Oplossing door de Organisator	13
13.5	Compensatie	13
13.6	Corona en maatregelen op de plaats van bestemming Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
	Artikel 14 - Hulp en bijstand	13
14.1	Verplichte bijstand	13
14.2	Kosten	13
	AANSPRAKELIJKHEID	14
	Artikel 15 - Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen	14
15.1	Toerekening & overmacht	14
15.2	Aansprakelijkheidsuitsluiting	14
15.3	Aansprakelijkheidsuitsluiting krachtens verdrag of EU-verordening	14

15.4	Verzekerde schade	14
15.5	Verjaring	14
15.6	Verval van recht	14
15.7	Geen dubbele compensatie	14
VERPLICHTINGEN REIZIGER		15
Artikel 16 - Verplichtingen Reiziger		15
16.1	Gedrag en opvolging van aanwijzingen	15
16.2	Gevolgen niet naleving – uitsluiting van deelname	15
16.3	Waarschuwing	15
16.4	Aansprakelijkheid reiziger	15
16.5	Controle tijdstip terugreis	15
16.6	Formele gezondheidseisen	15
16.7	Maatregelen door Reisdienstverleners	15
16.8	Materiaalgebruik	15
OVERIGE BEPALINGEN		16
Artikel 17 - Klachten		16
17.1	Informatie	16
17.2	Melden ter plaatse	16
17.3	Communicatiekosten	16
17.4	Niet verholpen klacht melden na terugkomst	16
17.5	Gevolgen niet of niet tijdig melden van de non-conformiteit of klacht	16
Artikel 18 - Overige bepalingen		16
18.1	Rechten van derden	16
18.2	Vervangende bepalingen	16
18.3	Toepasselijk recht	16
18.4	Bevoegde rechter	16
Artikel 19 – Garantieregeling		17
19.1	Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperaters	17

Artikel 1 - Definities

Organisator: Budget Safari ingeschreven onder KvK-nummer 94420661.

Reiziger: iedere persoon die met de Organisator een overeenkomst betreffende een Reis sluit of wil sluiten en iedere persoon die op grond van de Overeenkomst het recht heeft om te reizen;

Reisdienst: de diensten die onderdeel zijn van de reis, zoals personenvervoer, autohuur, accommodatie en excursies.

Reisdienstverlener: de dienstverlener die een onderdeel van de Reis uitvoert, zoals hulppersonen (accommodatieverschaffers/vervoerders/externe gidsen/etc.) van de Organisator.

Overeenkomst: de overeenkomst inclusief deze Voorwaarden waarbij de Organisator zich jegens de Reiziger verbindt tot het verschaffen van de Reis.

Schriftelijk: op schrift of langs elektronische weg waaronder per e-mail.

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

Pakketreis: een pakketreis in de zin van de wet.

Reis: een Pakketreis of indien de Voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard een enkele Reisdienst.

Werkdagen: maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (9u-17u Nederlandse tijd).

insolventie van de Organisator, tenzij uitdrukkelijk in het aanbod is vermeld welke partij dekking biedt en dit volgt uit de garantie- of verzekeringsvoorwaarden.

2.3 *Afwijkende en aanvullende voorwaarden*

Afwijkende en aanvullende voorwaarden dienen Schriftelijk te worden overeengekomen en hebben voorrang boven deze Voorwaarden.

Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden

2.1 *Pakketreizen*

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Organisator aangeboden of met de Organisator overeengekomen Pakketreizen.

2.2 *Reisdiensten*

Deze voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op Reisdiensten die geen pakketreis vormen. Titel 7a van boek 7 Burgerlijk Wetboek waarin regels staan over pakketreisovereenkomsten is in dat geval niet van toepassing. Voor deze Reisdiensten geldt geen bescherming bij

DE BOEKING

Artikel 3 - Totstandkoming

Overeenkomst

3.1 **Inhoud aanbod**

De aangeboden Reis omvat enkel de diensten en voorzieningen die in de offerte en publicaties van de Organisator uitdrukkelijk zijn omschreven. Informatie in publicaties van Reisdienstverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van de Organisator. De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.

3.2 **Vrijblijvend aanbod**

Alle offertes en aanbiedingen door de Organisator zijn vrijblijvend en kunnen na aanvaarding in alle gevallen tot 18.00 uur van de eerstvolgende werkdag (ma-vr) zonder opgaaft van redenen worden herroepen door de Organisator. Dit geldt ook indien de Reiziger een (automatische) ontvangstbevestiging van de boeking heeft ontvangen.

3.3 **Totstandkoming overeenkomst**

De Overeenkomst komt tot stand zodra de Reiziger het aanbod van de Organisator aanvaardt en onder voorbehoud van beschikbaarheid van de Reis.

3.4 **Kennelijke fouten**

Kennelijke fouten in het aanbod binden de Organisator niet. Dit betreft het aanbod van een prijs, de inhoud van de aangeboden dienst of andere informatie waarvan de Reiziger, gelet op alle omstandigheden, er redelijkerwijze niet vanuit mocht gaan dat de Organisator heeft bedoeld dit te verklaren. Indien er reden is tot twijfel aan de juistheid van de prijs of informatie dient de Reiziger navraag te doen.

3.5 **Bijzondere wensen**

Indien de Reiziger bepaalde voorkeuren voor of bij het aangaan van de Overeenkomst kenbaar maakt, kunnen er slechts rechten aan worden ontleend voor zover deze voorkeuren als bijzondere

wensen zijn geaccepteerd via een schriftelijke toezegging van de Organisator aan de Reiziger dat de voorkeur zal worden ingewilligd. De enkele vermelding als voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

3.6 **Bijzondere vereisten**

Indien de Reiziger bij de boeking medische vereisten of andere zwaarwegende belangen als 'vereiste' aan de Organisator kenbaar maakt, zal de Organisator beoordelen of deze hieraan kan voldoen. Indien de Organisator niet aan de vereisten kan of wil voldoen zal de Overeenkomst niet tot stand komen. De Organisator kan een prijswijziging doorvoeren in verband met de aangegeven vereisten.

3.7 **Bevestiging ontvangst van de boeking**

De Organisator stuurt na de boeking van de reis en de controle van beschikbaarheid op vluchten een boekingsbevestiging al dan niet samen met een (aanbetalings)factuur.

3.8 **Herroeping door reiziger**

Een boeking van de Reis is definitief. De Reiziger heeft geen recht om de Overeenkomst te herroepen.

3.9 **Minderjarigen**

De Reiziger die de reis boekt dient meerderjarig te zijn.

3.10 **Boeken voor andere Reizigers & communicatie**

De Reiziger die voor andere Reizigers boekt, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De andere Reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de Reiziger die de boeking verricht. De Reiziger die de Reis voor anderen boekt, is verplicht relevante persoonlijke omstandigheden van die andere Reizigers bij de boeking door te geven. De Reiziger die de Reis voor

anderen boekt, is verplicht die andere Reizigers deze Voorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken. De Reiziger die de reis boekt vrijwaart de Organisator voor schade als gevolg van het niet nakomen van bovenstaande verplichtingen.

INFORMATIE

Artikel 4 - Informatie door de Organisator

4.1 *Reissom*

De vermelde prijzen in het reisvoorstel zijn van toepassing op de volledige groep, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

4.2 *Informatie door de Organisator na boeking*

Bij de boeking of meteen daarna verstrekt de Organisator de Overeenkomst aan de Reiziger waaronder de geaccepteerde voorkeuren van de Reiziger en op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie over de benodigde reisdocumenten (paspoorten, visa, etc.) en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.

4.3 *Informatie door de Organisator voor de Reis*

Tijdig voor aanvang van de Reis en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden ontvangt de Reiziger uitgebreide informatie over de geboekte Reis waaronder informatie over de geplande vertrektijden, de uiterste tijd om in te checken, de geplande tussenstops en aankomst en in voorkomend geval de naam van de luchtvaartmaatschappij die het luchtvervoer uitvoert.

4.4 *Reisdocumenten*

De Reiziger dient gedurende de Reis te beschikken over de noodzakelijke reisdocumenten, zoals een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, geboortecertificaat kinderen, etc.. Gelet op het grote belang hiervan, dient de Reiziger bij de officiële instanties te controleren of de informatie volledig en actueel is. De Reiziger dient vóór de boeking van de Reis te controleren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen. Als de Reiziger de Reis niet of niet geheel kan maken door het ontbreken van de juiste reisdocumenten, komen de kosten voor rekening van de Reiziger.

4.5 *Reisbescheiden*

De reisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden uiterlijk 7 dagen voor vertrek aan de Reiziger toegezonden, tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Als de Reiziger de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen, dient deze de Organisator meteen op de hoogte te stellen.

4.6 *Informatie over verzekering*

De Organisator raadt een uitgebreide reis- en annuleringsverzekering te allen tijde aan. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om deze verzekeringen in orde te hebben voor het starten van de reis. De Organisator kan een dergelijke verzekering verplichten mits de Reiziger hier voor totstandkoming van de Overeenkomst Schriftelijk van op de hoogte is gesteld.

Artikel 5 - Informatie door de Reiziger

5.1 *Relevante informatie van de Reiziger(s)*

Voor of bij het sluiten van de Overeenkomst verstrekt de Reiziger die de boeking verricht alle voor de Reis relevante informatie van zichzelf en de door hem of haar aangemelde andere Reizigers. In het bijzonder betreft dit informatie over de Reizigers of de samenstelling van de groep indien dit mogelijk van invloed is op de gezondheid of veiligheid van de Reiziger of anderen tijdens de Reis. Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig is kan dit tot gevolg hebben dat de Reiziger van deelname wordt uitgesloten door de Organisator of de Reisdienstverleners. De Reiziger is in dat geval de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 verschuldigd. Andere hieruit voortvloeiende kosten komen eveneens voor rekening van de Reiziger.

5.2 *Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en ziekte*

Reizigers met verminderde mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en Reizigers

met een ziekte die mogelijk effect heeft op de Reis dienen dit bij het aangaan van de Overeenkomst of in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de Reiziger hiermee bekend is te melden bij de Organisator in verband met eventuele gevolgen voor de Reis en in het bijzonder het luchtvervoer. Deze Reizigers dienen zelf bij de vervoerder te verifiëren of er een medische verklaring nodig is om te mogen reizen.

VOOR DE REIS

Artikel 6 - Betaling

6.1 **Aanbetaling**

Na totstandkoming van de Overeenkomst dient binnen 14 dagen na ontvangst van de aanbetalingsfactuur 25% van de reissom te zijn voldaan. Indien vliegtickets zijn inbegrepen, dienen deze direct voldaan te worden.

6.2 **Restantbetaling**

Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor de aanvangsdatum van de Reis te zijn voldaan. Bij totstandkoming van de Overeenkomst binnen 8 weken voor de aanvangsdatum van de Reis, dient de volledige reissom direct en in ieder geval voor aanvang van de Reis te zijn ontvangen.

6.3 **Verzuim en rente**

Indien de Reiziger niet betaalt binnen de hierboven genoemde of op de factuur vermelde termijn is de Reiziger zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag vanaf dan de wettelijke rente verschuldigd.

6.4 **Incassokosten**

De Reiziger dient buitengerechtelijke incassokosten te betalen indien deze niet betaald heeft binnen de uiterste betalingstermijn die via een Schriftelijke aanmaning is gesteld. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen: 15% van het gevorderde tot €2500, 10% over de daaropvolgende € 2500, 5% over de daaropvolgende € 5000 en 1% over het meerdere.

6.5 **Verdere gevolgen van uitblijven van betaling**

Indien de Reiziger in verzuim is kan de Organisator het toezenden van de reisbescheiden zonder nadere aankondiging opschorten tot de volledige betaling is ontvangen. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de reis is betaald, heeft de Organisator het recht de Reiziger uit te sluiten van deelname. De verplichting tot

betaling blijft bestaan. In plaats van de Reiziger uit te sluiten van deelname kan de Organisator de Overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten bij de Reiziger in rekening brengen.

Artikel 7 - Indeplaatsstelling

7.1 **Voorwaarden en kennisgeving**

Een Reiziger kan de Reis overdragen aan een andere persoon. De andere persoon moet voldoen aan alle aan de Reis verbonden voorwaarden. Overdracht is slechts mogelijk voor zover de voorwaarden van de betrokken Reisdienstverlener dit toelaten. Indien vliegtickets onderdeel zijn van de Reis is overdracht van de vliegtickets vaak niet mogelijk. Overdracht van de Reis is dan mogelijk indien - op kosten van de Reiziger - nieuwe vliegtickets worden geboekt. De Reiziger verzoekt de Organisator uiterlijk 7 dagen voor de Reis om de persoon in de plaats te stellen.

7.2 **Hoofdelijke aansprakelijkheid en extra kosten**

De Reiziger en degene die de Reis overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling, waaronder wijzigingskosten.

Artikel 8 - Wijziging door de Reiziger

8.1 **Wijziging**

De Reiziger die de Reis heeft geboekt, kan de Organisator verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. De Organisator is hier niet toe verplicht. De Organisator stelt de Reiziger op de hoogte van de nieuwe reissom. Indien de Reiziger akkoord gaat met de kosten van de wijziging zijn de nieuwe reissom en wijzigingskosten verschuldigd. Indien de nieuwe reissom lager uitvalt dan de oorspronkelijke reissom, wordt het verschil verrekend met de verschuldigde wijzigingskosten.

8.2 Aanpassing vertrekdatum of aantal reizigers

Een verzoek tot wijziging van de vertrekdatum vormt geen wijziging, maar een annulering. Vermindering van het aantal betalende passagiers vormt geen wijziging, maar een deelannulering. Hierop is de annuleringsregeling van artikel 9 lid 2 van toepassing.

8.3 Wijzigingen door luchtvaartmaatschappij (overmacht)

Wijzigingen in vluchten die door de luchtvaartmaatschappij worden doorgevoerd, ook bij door ons geboekte vluchten, worden aangemerkt als overmacht. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten, zoals extra overnachtingen, transfers of omboekingskosten, komen voor rekening van de reiziger.

Artikel 9 - Annullering door de Reiziger

9.1 Annullering

De Reiziger kan de boeking voor aanvang van de Reis annuleren. Annullering dient Schriftelijk te geschieden. De datum waarop de annullering door de Organisator wordt ontvangen, geldt als het moment van annullering. Bij ontvangst na 17.00u of buiten Werkdagen om wordt de volgende Werkdag gezien als de datum van ontvangst.

9.2 Annulleringskosten

Indien er een vlucht bij de Reis is inbegrepen dan zijn bij opzegging door de Reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 25% van het overige deel van de reissom;
- b. vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 50% van het overige deel van de reissom;
- c. vanaf 21 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 75% van het overige deel van de reissom;

- d. vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

Indien geen vlucht is inbegrepen is de Reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: 25% van de reissom;
- b. vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: 50% van de reissom;
- c. vanaf 21 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: 75% van de reissom;
- d. vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

9.3 Vermindering aantal passagiers

Indien binnen één boeking het aantal Reizigers wordt verminderd, kan de Organisator naar keuze als annuleringskosten in rekening brengen:

- 1) de in lid 2 van dit artikel genoemde standaardannuleringskosten, of;
- 2) de gehele reissom van de geannuleerde persoon min de kostenbesparingen als gevolg van de annullering.

9.4 Annulleringskosten bij annullering ná een omgeboekte reis

Het kan voorkomen dat de Reiziger en Organisator de reis omboeken naar een later moment. Als de Reiziger de omgeboekte reis annuleert, bedragen de annuleringskosten tenminste het bedrag dat verschuldigd zou zijn als op de datum van omboeking zou zijn geannuleerd.

(voorbeeld: 14 dagen voor aanvang van de oorspronkelijke reis, wordt de reis omgeboekt naar 1 jaar later. 6 maanden voor aanvang van de omgeboekte reis annuleert de reiziger omdat hij niet meer wenst te reizen. De annuleringskosten zouden 20% van de reissom bedragen volgens artikel 9.2. De annuleringskosten zouden 75% van de reissom bedragen als op de datum van omboeking zou zijn geannuleerd. In dit geval geldt 75% van de reissom als annuleringskosten.)

9.5 Reistegoeden die uit coulance zijn uitgegeven

Indien een Reis is geannuleerd door de Reiziger en er uit coulance een reistegoed

wordt toegekend, geldt (tenzij andere voorwaarden door de Organisator worden gecommuniceerd):

- het reistegoed dient binnen één jaar na toekenning van het reistegoed te zijn besteed.
- de nieuwe reis dient binnen twee jaar na toekenning van het reistegoed te zijn aangevangen.
- het reistegoed is gebonden aan de Reiziger en niet overdraagbaar.
- het reistegoed kan enkel worden ingezet voor dezelfde Reis op een later moment.
- indien de reis op een later moment duurder is, wordt het prijsverschil doorbelast aan de Reiziger.
- indien de Reiziger de Reis annuleert die is geboekt met een uit coulance toegekend reistegoed vervalt het reistegoed.

Artikel 10 - Prijswijziging

10.1 Prijswijziging

De Organisator kan tot 20 dagen vóór aanvang van de Reis de reissom verhogen als gevolg van prijswijzigingen in:

- kosten van brandstof of andere energiebronnen, of;
- belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de Reis betrokken derden. De Organisator kan in de Overeenkomst opnemen dat hij tot 20 dagen vóór aanvang van de Reis de reissom kan verhogen op grond van wijzigingen in wisselkoersen. In de Overeenkomst dient de methode van prijsherberekening op grond van de wisselkoers te zijn opgenomen.

10.2 Beëindiging door Reiziger

Indien de verhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt heeft de Reiziger het recht de Overeenkomst te beëindigen. In dat geval heeft de Reiziger recht op onverwijld terugbetaling van de betaalde bedragen. De Organisator stelt de Reiziger een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger Schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de prijsverhoging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

10.3 Prijsverlaging

Indien het recht op prijsverhoging is afgesproken, heeft de Reiziger een overeenkomstig recht op prijsverlaging. Op het bedrag wat de Reiziger toekomt, wordt 30 euro administratiekosten ingehouden.

Artikel 11 - Wijziging door Organisator

11.1 Wijzigingen

De Organisator heeft het recht voor aanvang van de Reis de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen voor zover het niet-ingrijpende wijzigingen betreft. De Reiziger wordt hier Schriftelijk en op duidelijke wijze van op de hoogte gesteld.

11.2 Ingrijpende wijzigingen

Indien noodzakelijk kan de Organisator voor aanvang van de Reis de voornaamste kenmerken ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis. De Reiziger kan de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten. Bij beëindiging wordt de door de Reiziger betaalde reissom terugbetaald. De Organisator kan de Reiziger een redelijke termijn stellen waarbinnen de Reiziger zijn keuze duidelijk dient te maken. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

11.3 Wijziging in een overeengekomen bijzondere wens

Indien de Organisator niet of niet met een redelijke inspanning kan voldoen aan een overeengekomen bijzondere wens van de Reiziger dan kan de Organisator de Reis op dit onderdeel wijzigen. De Reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.

11.4 Termijn

Bij ingrijpende wijzigingen stelt de Organisator de Reiziger een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger aan de Organisator Schriftelijk kenbaar dient te

hebben gemaakt of deze de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

is dan annuleringskosten zoals bepaald in artikel 9 lid 2 verschuldigd.

Artikel 12 - Annulering door de Organisator

12.1 *Annulering i.v.m. minimale aantallen*

De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis annuleren als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal en de Reiziger op de hoogte wordt gebracht, uiterlijk:

- 20 dagen voor aanvang van de Reis bij een Reis van 6 dagen of meer.
- 7 dagen voor aanvang van de Reis bij een Reis van 2 tot 6 dagen.
- 48 uur voor aanvang van de Reis bij een Reis van minder dan 2 dagen.

12.2 *Annulering i.v.m. overmacht*

De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis annuleren als de Organisator de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

12.3 *Terugbetaling betaalde reissom – geen schadevergoeding*

In de bovenstaande gevallen betaalt de Organisator reeds ontvangen bedragen binnen 14 dagen terug en is er geen schadevergoeding verschuldigd. Niet vergoed worden kosten die door de Reiziger zijn gemaakt voor diensten die buiten de Overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de Reis inbegrepen de vliegreis, tickets, accommodatie, e.d..

12.4 *Annulering door toedoen van de Reiziger*

Als de Reiziger niet voldoet aan vooraf gestelde deelname-eisen of indien onjuiste of onvolledige informatie over de Reiziger is opgegeven, kan de Organisator de Overeenkomst annuleren. De Reiziger

UITVOERING VAN DE REIS

Artikel 13 - Verantwoordelijkheid

13.1 *Goede uitvoering van de Reis*

De Organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeengekomen Reisdiensten, ongeacht of deze door de Organisator zelf of door een andere Reisdienstverlener worden uitgevoerd. De Organisator dient de Overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die de Reiziger op grond van de publicaties, de Overeenkomst en de omstandigheden op de reisbestemmingen redelijkerwijs mocht hebben.

13.2 *Wijzigingen in reisschema en reistijden*

De Organisator zal de Reiziger informeren over wijzigingen in het reisschema of de reistijden. Indien de Organisator niet op de hoogte is van de plaats van verblijf zal de Reiziger enkel worden geïnformeerd op het bij de Organisator bekende e-mailadres of mobiele telefoonnummer.

13.3 *Klachtplicht reiziger*

De Reiziger stelt de Reisdienstverlener en de Organisator in lijn met artikel 17 direct in kennis van gebreken of problemen bij de uitvoering van de Reisdiensten.

13.4 *Oplossing door de Organisator*

De Organisator zorgt dat tekortkomingen worden verholpen. Een tekortkoming hoeft niet te worden verholpen als dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt.

13.5 *Compensatie*

Indien de tekortkoming niet kan worden opgelost, zal de Organisator (of Reisdienstverlener) in overleg treden met de Reiziger en kan deze waar gepast een compensatie of alternatief regelen. De Reiziger heeft geen recht op compensatie of alternatief indien de tekortkoming is toe te rekenen aan de Reiziger.

Artikel 14 - Hulp en bijstand

14.1 *Verplichte bijstand*

De Organisator verleent de Reiziger hulp en bijstand indien de Reiziger in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en door de Reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

14.2 *Kosten*

De Organisator brengt voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de Reiziger.

AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 15 - Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen

15.1 *Toerekening & overmacht*

De Reiziger heeft geen recht op vergoeding van schade die de Reiziger oploopt als gevolg van een tekortkoming die is te wijten aan:

- a. de Reiziger;
- b. derden die niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken en de tekortkoming niet kon worden voorzien of voorkomen, of;
- c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

15.2 *Aansprakelijkheidsuitsluiting*

Iedere aansprakelijkheid van de Organisator voor schade is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij de schade volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger of de schade is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van de Organisator.

15.3 *Aansprakelijkheidsuitsluiting krachtens verdrag of EU-verordening*

Indien de Organisator aansprakelijk is voor enige schade, waaronder ook schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger, zal deze aansprakelijkheid beperkt of uitgesloten zijn tot de grenzen die zijn toegestaan volgens de ter zake geldende internationale verdragen en/of EU-verordeningen die betrekking hebben op de individuele Reisdiensten.

15.4 *Verzekerde schade*

De Organisator is niet aansprakelijk voor schade die is gedekt door verzekeringen, zoals zorg-, reis-, evenementen-, of annuleringsverzekeringen.

15.5 *Verjaring*

Iedere aanspraak van de Reiziger op vergoeding van schade en andere vorderingen van de reiziger verjaren twee jaar nadat de Reis heeft plaatsgevonden. Indien de Reis geen doorgang vond verjaart het twee jaar na de geplande datum van aanvang.

15.6 *Verval van recht*

Zonder afbreuk te doen aan de verjaringstermijn en de plicht om tijdig te klagen geldt dat iedere aanspraak van de Reiziger op vergoeding van schade drie jaar na de aanvangsdatum van de Reis vervalst.

15.7 *Geen dubbele compensatie*

De Reiziger heeft geen recht op dubbele compensatie. Als de Reiziger recht heeft op compensatie op grond van internationale verdragen of EU-verordeningen krijgt de Reiziger niet ook nog een compensatie op grond van deze Overeenkomst.

VERPLICHTINGEN REIZIGER

Artikel 16 - Verplichtingen Reiziger

16.1 *Gedrag en opvolging van aanwijzingen*

De Reiziger dient zich als een redelijk handelend Reiziger te gedragen en is verplicht alle aanwijzingen ter bevordering van een goede uitvoering van de Reis van de Organisator en de Reisdienstverleners op te volgen.

16.2 *Gevolgen niet naleving – uitsluiting van deelname*

Bij niet naleving van aanwijzingen of in het geval een Reiziger overlast veroorzaakt, heeft de Organisator dan wel de Reisdienstverlener het recht de Reiziger de verdere deelname aan de Reis of Reisdienst gedeeltelijk of geheel te ontzeggen. De Reiziger heeft in een dergelijk geval geen recht op restitutie van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening en risico van de Reiziger.

16.3 *Waarschuwing*

Voordat de Reiziger wordt uitgesloten van deelname, krijgt de Reiziger eerst een mondelinge of schriftelijke waarschuwing. Een waarschuwing is niet vereist indien dit gegeven de omstandigheden niet op zijn plaats is.

16.4 *Aansprakelijkheid reiziger*

De Reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedrag, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan hem moet worden toegerekend. De Reiziger vrijwaart de Organisator van aanspraken van bij de Reis betrokken Reisdienstverleners of derden voor schade die door de Reiziger is veroorzaakt of aan hem moet worden toegerekend.

16.5 *Controle tijdstip terugreis*

De Reiziger dient uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de terugreis het exacte tijdstip van vertrek te verifiëren.

16.6 *Formele gezondheidseisen*

De Reiziger dient te voldoen aan alle op de bestemming (en doorreislanden) geldende gezondheidseisen. Overheden kunnen deze vereisten onaangekondigd wijzigen. De gevolgen van deze wijzigingen vallen binnen de risicosfeer van de Reiziger. Denk hierbij aan een verplichte gele koorts vaccinatie of Covid-19 vaccinatie.

16.7 *Maatregelen door Reisdienstverleners*

Reisdienstverleners kunnen alle redelijke maatregelen nemen en medewerking van Reizigers verlangen, onder meer ter voorkoming en bestrijding van calamiteiten, ter beperking van gezondheidsrisico's, ter voorkoming van schade dan wel ter naleving van overheidsvoorschriften. Bij het niet-naleven van de maatregelen of aanwijzingen kan de Reiziger de Reisdienst en de toegang worden ontzegd.

16.8 *Materiaalgebruik*

De Reiziger dient netjes met verstrekte materialen om te gaan. Bij ontvangst dient de Reiziger deze zaken te controleren en gebreken direct te melden. De Reiziger is aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van het ter beschikking gestelde materiaal.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 17 - Klachten

17.1 **Informatie**

De Organisator verstrekt voor aanvang van de Reis de contactgegevens in geval van nood van de Organisator en in voorkomend geval diens lokale vertegenwoordiger.

17.2 **Melden ter plaatse**

Indien de Reiziger meent dat de Reis non-conform wordt uitgevoerd, dient hij deze non-conformiteit onverwijld, maar in ieder geval tijdens de Reis te melden bij de betrokken Reisdienstverlener zodat deze een oplossing kan vinden. Indien reisleiding van de Organisator ter plaatse is dient de klacht tevens onverwijld bij de reisleiding te worden gemeld. Indien er geen reisleiding ter plaatse is dient de klacht tevens duidelijk bij de Organisator te worden gemeld. Deze melding kan geschieden per WhatsApp, sms, e-mail of telefonisch op alle reisdagen van 8-20 uur. De Organisator verstuurt de Reiziger binnen 24 uur een bevestiging van de melding via hetzelfde medium en per e-mail.

17.3 **Communicatiekosten**

De Reiziger dient eventuele communicatiekosten te beperken onder meer door gebruik te maken van bellen via internet, WhatsApp en e-mail.

17.4 **Niet verholpen klacht melden na terugkomst**

Alle klachten die volgens de Reiziger niet of niet volledig zijn verholpen of gecompenseerd tijdens de Reis, dienen uiterlijk binnen twee maanden na terugkomst, Schriftelijk en met redenen omkleed bij de Organisator te zijn ingediend. De Organisator is gehouden binnen een maand na ontvangst van de klacht gemotiveerd te reageren.

17.5 **Gevolgen niet of niet tijdig melden van de non-conformiteit of klacht**

Het niet of niet tijdig klagen overeenkomstig lid 17.2 van dit artikel kan van invloed zijn op de hoogte van een

eventuele prijsverlaging of schadevergoeding, tenzij de belangen van de Organisator door het niet tijdig klagen niet geschaad zijn. Klachten die na terugkomst niet tijdig zijn ontvangen worden niet in behandeling genomen, tenzij dit in de omstandigheden van het geval niet redelijk is.

Artikel 18 - Overige bepalingen

18.1 **Rechten van derden**

Ondergeschikten, hulppersonen en andere bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden kunnen zich jegens de Reiziger beroepen op de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden (met inbegrip van de aansprakelijkheidsuitsluitingen).

18.2 **Vervangende bepalingen**

Indien dwingend recht aan de geldigheid van een bepaling in deze Voorwaarden in de weg staat of indien een bepaling wordt vernietigd, wordt die bepaling geacht te zijn geconverteerd naar een geldige bepaling die qua inhoud en strekking zo dicht mogelijk de oorspronkelijke intentie benadert.

18.3 **Toepasselijk recht**

Op het aanbod, de Overeenkomst en de uitvoering van de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.

Indien de consument ten tijde van de boeking buiten Nederland woont, geldt: Ondanks de rechtskeuze komt de consument de bescherming toe die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt indien (cumulatief):
- de Organisator de commerciële activiteiten voor de overeengekomen Reis richtte op het land waar de consument woonplaats heeft, én;
- de overeengekomen reisdiensten gedeeltelijk of geheel worden verricht in dat land.

18.4 **Bevoegde rechter**

De rechtbank binnen wiens werkgebied de vestigingsplaats van de Organisator is gelegen, is exclusief bevoegd kennis te nemen van geschillen inzake de

Overeenkomst en hetgeen daarmee samenhangt, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Het is de Organisator daarnaast toegestaan de Reiziger in haar woonplaats voor het gerecht te dagen.

Artikel 19 – Garantieregeling

19.1 *Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperaters*

De Stichting GGTO staat er voor garant dat u het reeds betaalde deel van uw reissom terug krijgt indien de touroperator in financieel onvermogen komt. Dit kan zijn vóór uw vertrek maar ook tijdens uw verblijf op locatie. Bovendien garandeert de Stichting GGTO tijdens uw verblijf uw terugreis indien de touroperator, als gevolg van financieel onvermogen, hier niet meer voor kan zorgdragen. Door de touroperator wordt voor deze garantiestelling een vast bedrag van €7,50 per persoon in rekening gebracht aan de consument. Hiermee wordt het garantiefonds opgebouwd en onderhouden.

Meer informatie over deze garantieregeling vind u op:

www.stichting-ggto.nl