



## **Algemene Reisvoorwaarden Vakantieadres Onbekend per 1 mei 2018**

### Inhoudsopgave

- Artikel 1. Inleiding
- Artikel 2. Informatie van de reisorganisator
- Artikel 3. Informatie door de reiziger
- Artikel 4. Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator
- Artikel 5. Wijzigingen door de reisorganisator
- Artikel 6. Hulp en Bijstand
- Artikel 7. Aansprakelijkheid reisorganisator
- Artikel 8. Rechten van de reiziger
- Artikel 9. Opzegging door de reiziger
- Artikel 10. Betaling
- Artikel 11. Verplichtingen van de reiziger
- Artikel 12. Klachten

### **Artikel 1: Inleiding**

1. De algemene reisvoorwaarden zijn van toepassing op de reisovereenkomsten welke door de reisorganisator met één of meerdere reizigers wordt gesloten.
2. Deze reisvoorwaarden kunnen tevens van toepassing zijn op andere reisdiensten zoals de accommodatie; autoverhuur; vlieg-, trein-, of busreizen. Dit dient dan expliciet in de product omschrijving te worden vermeld.
3. De hoofdboeker/reiziger heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking". Onder reiziger wordt uitsluitend de hoofdboeker verstaan. De reiziger heeft geen herroepingsrecht in geval de reisovereenkomst binnen 8 weken voor vertrek wordt gesloten.

## **Artikel 2: Informatie vanuit de reisorganisator**

1. De reisorganisator zal vóór het sluiten van de reisovereenkomst bekend maken wanneer de reissom betaald moet zijn, ofwel volledig ofwel aanbetaald. Wanneer de reisorganisator een aanbetaling verlangt, maakt hij de hoogte daarvan vóór het sluiten van de overeenkomst bekend.
2. De reisorganisator kan als voorwaarde stellen dat de reiziger een reisverzekering afsluit bij het aangaan van de reisovereenkomst. Tevens kan de reisorganisator hiervan een bewijs verlangen.
3. De reisorganisator is niet verantwoordelijk voor informatie in online en offline uitingen indien dit gedeeld, opgesteld of uitgegeven is door derden. Dit kunnen uitingen betreffen als foto's, advertenties, websites, brochures en andere informatie-uitingen.
4. Alle gegevens die vermeldt worden bij een vakantie uit ons aanbod op de website of in een andere uiting van de reisorganisator, behoren toe aan de reisovereenkomst, mits anders is aangegeven.
5. Bij de volbrenging van de reisovereenkomst, zal de reisorganisator de wettelijke, van toepassing zijnde gegevens en informatie verstrekken. De reizigers zelf zijn verantwoordelijk voor het inwinnen van informatie omtrent paspoorten/ID's, visadocumenten en zelf voor aanvang van de vakantie bij deze autoriteiten na te gaan of deze informatie ondertussen niet is aangepast.

## **Artikel 3: Informatie door de reiziger**

1. De hoofdboeker/reiziger verschaft bij het sluiten van de reisovereenkomst alle benodigde gegevens over hemzelf en de medereizigers welke van belang zijn voor het sluiten en/of uitvoeren van de reisovereenkomst. Hiertoe behoort ten minste een mobiel telefoonnummer en een e-mailadres.
2. Bijzonderheden welke belangrijk kunnen zijn voor een juiste en goede uitvoering van de vakantie dient door de reiziger vermeldt te worden bij de reisorganisator. Dit kan informatie zijn omtrent de lichamelijke en/of geestelijke toestand evenals de hoedanigheid van de medereizigers.
3. Indien de reiziger(s) niet voldoet (voldoen) aan de informatieplicht, en belangrijke details achterwege laat bij het sluiten van de reisovereenkomst, dan kan dit tot het gevolg leiden dat de reiziger(s) door de reisorganisator wordt/worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de vakantie. In dit geval worden de hieruit voortvloeiende kosten aan de reiziger(s) in rekening gebracht.
4. De reiziger zou ofwel om medische redenen ofwel om andere redenen het verzoek kunnen doen bij de reisorganisator om het vakantieaanbod te wijzigen en/of om te boeken. De reisorganisator is hiertoe niet verplicht en, indien hij gehoor geeft aan dit verzoek, is de reiziger verplicht om de hieruit voortvloeiende kosten te vergoeden.

## **Artikel 4: Bevestiging & Herroeping door de reisorganisator**

1. De reisovereenkomst komt tot stand door de reizigers aanvaarding voor het aanbod, de prijs van het aanbod en de bijbehorende/geaccepteerde voorwaarden welke door de reisorganisator zijn aangeboden. Na de totstandbrenging van de reisovereenkomst zal de reisorganisator de hoofdboeker/reiziger zo snel mogelijk voorzien van een bevestiging/factuur van de overeengekomen vakantie.

2. De reisorganisator kan de reisovereenkomst binnen de vermelde termijn opzeggen ofwel herzien in geval het uiteindelijke aantal medereizigers meer is dan tijdens de boeking kenbaar is gemaakt. In geval van het herzien van de overeenkomst, is de reiziger verplicht de extra kosten die hieruit voortvloeien voor zijn rekening te nemen.

3. Het aanbod van de reisorganisator aan de reiziger kan, ook na de acceptatie tussen reiziger en reisorganisator van de reisovereenkomst en de eventuele boekingsbevestiging door de reisorganisator, worden herroepen. Herroeping vanwege correctiefouten in de berekening van de reissom of vanwege andere onjuistheden is toegestaan. De herroeping dient zo snel mogelijk, binnen uiterlijk 48 uur (alle autoreizen binnen Europa) na de dag van aanvaarding van de reisovereenkomst plaats te vinden onder opgaaf van reden. De reiziger heeft in dit geval recht op onmiddellijke restitutie van reeds mogelijk betaalde gelden.

4. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en/of vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig herkenbaar of zouden dat moeten zijn.

#### **Artikel 5: Wijzigingen door de reisorganisator**

1. De reisorganisator heeft slechts het recht om de reisovereenkomst te veranderen bij gewichtige redenen waarover hij de hoofdboeker/reiziger direct informeert. De reiziger heeft het recht om de wijziging van de overeenkomst af te wijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

2. Vanaf de datum waarop de gehele reissom volledig betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de reisorganisator en ook betaald is, is de reisorganisator niet meer in de gelegenheid om de reissom te verhogen - in afwijking van het bepaalde in lid 3.

3. Bij wijziging van de reisovereenkomst op een gegronde reden, zal de reisorganisator de hoofdboeker/reiziger onmiddellijk en indien mogelijk een alternatief aanbod doen. Dit alternatief dient een gelijkwaardig aanbod te zijn. De gelijkwaardigheid dient naar objectieve maatstaven te worden beoordeeld.

4. Na een afkeuring, zoals in lid 2 en 3 bedoeld wordt, is de reisorganisator in de gelegenheid om de reisovereenkomst op te zeggen. De hoofdboeker/reiziger heeft hierbij het recht op teruggaaf of kwijtschelding van de reissom of een naar verhouding redelijk deel daarvan wanneer de reis gedeeltelijk heeft plaatsgevonden. Hetzelfde recht heeft de hoofdboeker/reiziger indien hij gegrond een wijziging van boeking, welke hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis, heeft afgewezen.

5. A. In gevallen waarbij de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden aangerekend, zal de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator zijn.

B. In de gevallen waarbij de oorzaak van de wijziging aan de hoofdboeker/reiziger kan worden aangerekend, zal de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de hoofdboeker/reiziger zijn.

C. In gevallen waarbij de oorzaak van de wijziging noch aan de hoofdboeker/reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen beide partijen ieder hun eigen schade.

## **Artikel 6: Hulp en bijstand**

1. De reisorganisator is in alle redelijkheid verplicht de reiziger(s) hulp en bijstand te verlenen, wanneer de reis niet verloopt zoals de verwachtingen die de reizigers op grond van de reisovereenkomst terecht mochten hebben. De daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reisorganisator, indien de gebreken in de uitvoering van de reisovereenkomst aan hem is te wijten.
2. In gevallen waarbij de oorzaak aan de reiziger is aan te rekenen, is de reisorganisator slechts verplicht tot het bieden van hulp en/of bijstand voor zover dat in alle redelijkheid van hem kan worden verlangd. De hieruit voortvloeiende kosten zijn in dit geval voor de rekening van de hoofdboeker/reiziger(s).
3. In gevallen waarbij de reis niet verloopt conform de verwachtingen die de reiziger(s) op grond van de reisovereenkomst aannemelijk mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger(s) noch aan de reisorganisator te wijten zijn, dragen beide partijen ieder hun eigen schade.
4. Voor de reisorganisator bestaat deze onder andere uit inzet van extra mankracht; voor de reiziger(s) bestaat dit uit onder andere extra verblijfs- en/of repatriëringskosten.

## **Artikel 7: Aansprakelijkheid reisorganisator**

1. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor diefstal (incl. geld), verlies en/of beschadiging van eigendommen van de reiziger(s) of door de reiziger(s) vergeten eigendommen. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade of letsel berokkend aan de reiziger of de medereizigers door welke oorzaak dan ook.
2. Het gebruik van eventuele faciliteiten op de vakantiebestemming is op eigen risico.
3. De beheerder van het verblijf staat in zijn recht om de reizigers voorschriften voor te leggen met betrekking tot het gebruik van het vakantieverblijf en alles wat daarbij behoort. Tijdens het verblijf is de hoofdboeker/reiziger aansprakelijk voor eventuele aangebrachte schade toegebracht door (één van) de reizigers aan het vakantieverblijf, de huisraad en alle zaken die aan het verblijf toebehoren.  
  
De afwikkeling dient te verlopen tussen de beheerder van het verblijf en de hoofdboeker/reiziger. Wanneer de schade niet met de beheerder wordt afgewikkeld, is de reisorganisator gerechtigd de reiziger aansprakelijk te stellen voor de (geleden) schade. De kosten komen voor rekening van de hoofdboeker/reiziger en is in deze ook aansprakelijk voor de medereizigers.
4. De reisorganisator kan geen verantwoordelijkheid op zich nemen voor onverwachte activiteiten rondom het vakantieverblijf. Hieronder vallen zaken zoals bouwwerkzaamheden, renovatie aan omliggende verblijven, geluidsoverlast, onderhoud aan wegen of faciliteiten, en overlast door ongedierte en milieuproblemen in de nabijheid van uw vakantieaccommodatie.
5. De reisorganisator kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele diensten door uzelf gereserveerd zoals vliegtickets, autohuur etc.
6. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze verkoopvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

## **Artikel 8: Wijziging door de reiziger**

1. Wijzigen extra diensten. Het wijzigen van bepaalde zaken zoals het aantal personen, gereserveerde diensten zoals een overnachtingshotel, kinderfaciliteit, ontbijt etc. is, (evt. op aanvraag) mogelijk tot 21 dagen voor vertrek. Voor het aantal personen geldt dat deze moet blijven voldoen aan het maximum geschikt is voor het reeds gereserveerde verblijf. Voor de overige zaken geldt voor zover de gewenste wijziging nog mogelijk is. Er wordt per wijziging een bedrag van € 25,- in rekening gebracht plus de eventuele extra kosten die de wijziging met zich meebrengt. De hoofdboeker/reiziger dient een wijziging altijd telefonisch of schriftelijk door te geven aan de reisorganisator.

2. Wijzigen medereizigers. Indien één van de medereizigers onverhoopt verhinderd is, kan de vrijgekomen plaats worden ingenomen door iemand anders. Indien er een extra reiziger bijkomt, dan is het mogelijk dat hier extra kosten aan zijn verbonden. Het vakantieverblijf wordt op basis van de eerste persoonsgegevens geboekt. Het kan zijn dat bij een hogere bezetting een toeslag gevraagd wordt door de beheerder. In beide bovengenoemde gevallen dient de hoofdboeker/reiziger de wijziging door te geven aan de reisorganisator.

3. Indeplaatsstelling/overname reservering. Indien de hoofdboeker verhinderd is, kan de vrijgekomen plaats worden ingenomen door iemand anders. Dat betekent in dit geval dat de boeking wordt overgenomen ofwel een indeplaatsstelling. In geval waarbij de reservering in zijn geheel wordt overgenomen door andere reizigers, kan de reisorganisator dit wijzigen indien de beheerder van het verblijf hiermee akkoord gaat. Er zijn beheerders die een wijziging in de vorm van een indeplaatsstelling beoordelen als een annulering. In dit geval is de reisorganisator genoodzaakt om annuleringskosten zoals vermeldt in artikel 9.3 in rekening te brengen.

a. In geval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal de reisorganisator dat met redenen omkleed aan de reiziger meedelen.

b. Indien het verzoek tot indeplaatsstelling door de beheerder wordt geaccepteerd, zal er € 25,- aan wijzigingskosten door de reisorganisator in rekening worden gebracht.

Het verzoek tot wijziging dient uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend te worden, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht. De aanmelder, de hoofdboeker/reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging

## **Artikel 9: Opzegging door de reiziger**

1. De hoofdboeker/reiziger kan de reisovereenkomst opzeggen. Wanneer hij dit doet, dan is hij verplicht om aan de reisorganisator de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

2. Indien de hoofdboeker/reiziger een annuleringsverzekering heeft afgesloten, wordt hij geacht de annuleringskosten die hij als schade aan de reisorganisator verplicht is te voldoen, zelf te verhalen bij de verzekeringsmaatschappij, al naar gelang de reden van annulering en of deze als gegrond wordt gezien.

3. De reisorganisator kan deze schade fixeren op vaste percentages van de reissom afhankelijk van het tijdstip van opzegging (zogenoemde annuleringskosten). De reservering wordt geannuleerd conform de algemene verkoopvoorwaarden.

- a. bij annulering tot 50 dagen voor de dag van aankomst: 25% van de reissom (m.u.v. de eerste 24 uur na totstandkoming van de reisovereenkomst)
- b. bij annulering vanaf de 50ste dag (inclusief) tot de 28ste dag voor de dag van aankomst: 50% van de reissom
- c. bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de dag van aankomst: 90% van de reissom
- d. bij annulering op de dag van aankomst of later: de volledige reissom

De reiziger die de reisovereenkomst opzegt, is gehouden deze annuleringskosten te voldoen.

### **Artikel 10: Betaling**

1. De reiziger die niet op het door de reisorganisator vermelde tijdstip (artikel 2.1) aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan is van rechtswege in verzuim.

2. Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger aangemaand door of namens de reisorganisator en wordt hem een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Indien betaling dan wederom uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringskosten verrekend.

3. De reiziger die niet tijdig heeft betaald is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd.

### **Artikel 11: Verplichtingen van de reiziger**

1. De reiziger is verplicht tot het naleven van alle aanwijzingen door of namens de reisorganisator gegeven en is aansprakelijk voor eventuele schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

2. De reiziger die dusdanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de vakantie daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator ofwel door de beheerder van het verblijf van de vakantie of de voortzetting daarvan worden uitgesloten, indien van de reisorganisator ofwel beheerder in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.

3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

### **Artikel 12: Klachten Tijdens de reis**

1. Klachten over de uitvoering van de reisovereenkomst dienen ter plaatse zo snel mogelijk gemeld te worden zodat er naar een passende oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij: a. de beheerder van het verblijf; b. de reisorganisator.

2. Wanneer de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, dat wil zeggen zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland. De reisorganisator zal alles wat binnen de mogelijkheden ligt doen om de reiziger een passende oplossing te bieden.

3. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).

4. De reisorganisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van de betrokken personen.

5. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door de reisorganisator aangegeven wijze heeft voldaan en de beheerder of de reisorganisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.

### **Na de reis**

6. Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de vakantie of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de vakantie geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport toe.

7. Indien de klacht de totstandkoming van een reisovereenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

8. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.

9. De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.