

## Reisvoorwaarden voor pakketreizen Boat Bike Tours B.V.

Geldig voor boekingen vanaf 1 juli 2018; conform [EU Richtlijn 2015/2302](#) en zoals in de Nederlandse wet vastgelegd in: [titel 7a, Boek 7 Burgerlijk Wetboek](#)



### **Inhoudsopgave:**

Begrippen en definities

- Artikel 1. Inleiding
- Artikel 2. Informatie – door de organisator te verstrekken
- Artikel 3. Informatie – door de reiziger te verstrekken
- Artikel 4. Bevestiging/herroeping door de organisator
- Artikel 5. Wijzigingen door de organisator
- Artikel 6. Hulp en Bijstand
- Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid organisator
- Artikel 8. Rechten van de reiziger
- Artikel 9. Opzegging/annulering door de reiziger
- Artikel 10. Betaling
- Artikel 11. Verdere verplichtingen van de reiziger
- Artikel 12. Klachten
- Artikel 13. Geschillen

### **Begrippen en definities**

**Handelaar:** Iedereen die handelt in reisdiensten en ongeacht of hij optreedt als organisator, doorverkoper, reisdienstleverancier of handelaar die een Gekoppeld Reisarrangement (GRA) faciliteert.

**Organisator:** de handelaar die een pakketreis samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via een andere handelaar aanbiedt dan wel de handelaar die anderszins wordt gezien als verantwoordelijke voor een pakketreis.

**Doorverkoper:** handelaar, anders dan de organisator, die pakketreizen aanbiedt die door de organisator zijn samengesteld.

**Reiziger:** iedere persoon - anders dan een handelaar - die op basis van deze wet een overeenkomst wil sluiten of die op grond van een overeenkomst op basis van deze wet recht heeft op nakoming. Indien reiziger namens een of meerdere andere natuurlijke personen een overeenkomst sluit en accepteert en reiziger daarmee als hoofdboekter kan worden aangemerkt, is reiziger in het kader van dezer overeenkomst en van deze reisvoorwaarden verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle plichten en handelingen van haar/zijn medereizigers.

**Verkooppunt:** ruimte voor detailhandel, verplaatsbaar of niet, of een retail-website of soortgelijk online verkoopplatform, daaronder begrepen retail-websites of online verkoopplatforms die als één platform aan reizigers worden aangeboden, met inbegrip van een telefoondienst.

**Overmacht:** een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid en dus een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren.

**Pakketreis:** combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, ingeval:

- i) deze diensten worden gecombineerd door één handelaar, eventueel op verzoek of overeenkomstig de keuze van de reiziger, voordat er één overeenkomst betreffende alle diensten wordt gesloten; of
- ii) deze diensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, worden:
  1. afgenomen bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen;
  2. aangeboden, afgenomen of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;
  3. aangeprezen of afgenomen onder de term "pakketreis" of een vergelijkbare term;
  4. gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten; of
  5. afgenomen van verschillende handelaren via onderling verbonden online boekingsprocedures, waarbij de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger worden verstrekt door de handelaar met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten aan een andere handelaar of handelaren en er met de laatst genoemde handelaar of handelaren een overeenkomst wordt gesloten uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst;tenzij één soort reisdienst wordt gecombineerd met één of meer andere toeristische diensten die:
  - geen aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormen, niet als een essentieel kenmerk van de combinatie worden aangeprezen of anderszins geen essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigen;
  - pas worden gekozen en afgenomen nadat de nakoming van een reisdienst is begonnen.

**Reisdiensten:** dienst betreffende:

- i) personenvervoer;
- ii) accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd;
- iii) verhuur van auto's, andere motorvoertuigen in de zin van artikel 3, punt 11, van Richtlijn 2007/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 september 2007 tot vaststelling van een kader voor de goedkeuring van motorvoertuigen en aanhangwagens daarvan en van systemen, onderdelen en technische eenheden die voor dergelijke voertuigen zijn bestemd (PbEU, L 263), of motorrijwielen waarvoor een rijbewijs van categorie A in overeenstemming met artikel 4, derde lid, onderdeel c, van Richtlijn 2006/126/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 december 2006 betreffende het Rijbewijs (PbEU, L 403) is vereist;
- iv) andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen i), ii) of iii);

**Pakketreisovereenkomst:** overeenkomst inzake de gehele pakketreis of, als de pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis.

**Gekoppeld Reisarrangement (GRA):** ten minste twee verschillende soorten reisdiensten die voor dezelfde reis of vakantie worden afgenomen, die geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, waarbij een handelaar:

- i) tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert; of
- ii) op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar faciliteert waarbij uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere handelaar wordt gesloten;

tenzij één soort reisdienst en één of meer andere toeristische diensten worden afgenomen en de laatstgenoemde Diensten geen aanzienlijk deel van de gecombineerde waarde van de diensten vormen en niet als een essentieel kenmerk van de reis of vakantie worden aangeprezen en anderszins geen essentieel kenmerk van de reis of vakantie

Vertegenwoordigen

## **Artikel 1 - Inleiding**

- 1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die de organisator met een reiziger sluit.
- 1.2. De organisator kan deze reisvoorwaarden ook van toepassing verklaren op enkelvoudige reisdiensten, zoals accommodatie; autoverhuur, pendelreizen per bus. De organisator vermeldt dit dan expliciet in de aanbieding.
- 1.3. De reiziger heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren, tenzij de organisator dit recht in de aanbieding en de bevestiging heeft uitgesloten door het gebruik van de term: definitieve boeking. Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboekter/aanmelder verstaan. Er bestaat geen herroepingsrecht als de pakketreisovereenkomst binnen 8 weken voor vertrek wordt gesloten, en ook niet bij zogenoemde 'cruisereizen'.
- 1.4. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij de handelaar uitdrukkelijk anders vermeldt.

## **Artikel 2 - Informatie - door de organisator te verstrekken**

- 2.1. De organisator of, namens deze, de doorverkoper heeft je voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsmede de voornaamste kenmerken van de reisdiensten verstrekt.
- 2.2. De organisator kan aan het sluiten van de pakketreisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan de reiziger ook vragen om aan te tonen dat deze dit heeft gedaan.
- 2.3. De organisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 2.4. Staat het aanbod van de organisator online, dan maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst, tenzij anders in het aanbod is vermeld. Het online-aanbod van een organisator kan snel wijzigen. Als een reiziger later wil kunnen aantonen wat het aanbod precies inhield wordt aangeraden om bij boeking een print van het scherm (print screen) te maken waarop het aanbod van de organisator staat.
- 2.5. De reiziger blijft zelf, onverminderd het hiervoor vermelde, verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten aanvullende informatie in te winnen over paspoorten en visaverplichtingen en de reiziger moet ook tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 2.6. Bij vliegvervoer maakt de handelaar de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij de organisator bekend is, aan de reiziger bekend. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.

## **Artikel 3 - Informatie – door de reiziger te verstrekken**

- 3.1. De reiziger verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over de reiziger (hoofdboekter) zelf en de door reiziger aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daaronder vallen in ieder geval mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).
- 3.2. De reiziger vermeldt de bijzonderheden over haar/zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand, en die over de door reiziger aangemelde groep reizigers, die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.
- 3.3. Als de reiziger in haar/zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat de organisator of iemand namens hem de reiziger en eventuele medereiziger(s) van (verdere) deelname aan de reis uitsluit. In dat geval brengt de organisator alle hiermee gemoede kosten aan de reiziger in rekening.
- 3.4. De reiziger kan zowel om medische als om andere redenen de organisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. Als hieraan kosten zijn verbonden, maakt de organisator die aan de reiziger bekend. De organisator is niet verplicht om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Doet hij dat wel, dan is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

## **Artikel 4 - Bevestiging/Herroeping door de organisator**

- 4.1. Als de reiziger het aanbod van de organisator aanvaardt, inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden en de ontvangst van de wettelijk voorgeschreven informatie, komt de overeenkomst tot stand. Bij of onverwijld na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger een bevestiging en/of een factuur.
- 4.2. Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkomsten is de reiziger pas aan de overeenkomst gebonden nadat de organisator de reis heeft bevestigd. Deze bevestiging vindt schriftelijk (waaronder per e-mail) plaats. Doet de reiziger een (aan)betaling dan geldt die in ieder geval als bewijs dat de reiziger het aanbod van de organisator heeft geaccepteerd.

4.3. De organisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal deelnemers. De organisator stelt de reiziger hiervan uiterlijk in kennis:

- 20 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan zes (6) dagen;
- 7 dagen voor vertrek bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
- 48 uur voor vertrek bij reizen van minder dan twee (2) dagen.

Heeft de reiziger al (aan-)betalingen gedaan, dan betaalt de organisator terug binnen de termijn van art. 4.5.

4.4. Het aanbod van de organisator is vrijblijvend. Hij kan zo nodig het aanbod, ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door hem, herroepen. De organisator moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, maar in ieder geval binnen 24 uur (reizen binnen Europa en de Middellandse Zeelanden), respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding onder opgaaf van redenen. Als de reiziger het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door de organisator aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatstefeedstag.

4.5. In alle gevallen dat de reiziger recht heeft op terugbetaling van reeds door reiziger verrichte betalingen, doet de organisator dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.

4.6. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dit soort fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

## **Artikel 5 - Wijzigingen door de organisator**

5.1. De organisator heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als hij jou op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. De reiziger kan deze wijziging nietafwijzen.

5.2. Als de organisator zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de reis deze op een ingrijpend punt te wijzigen, stelt hij de reiziger daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt de reiziger of deze de voorgestelde wijzigingen wil aanvaarden of de reisovereenkomst kosteloos wil annuleren. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis vermindert dan doet de organisator gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten als bedoeld in artikel 2.1.

5.3. Bij reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deelt de reiziger de organisator niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat de reiziger heeft besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat de reiziger de organisator onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur het besluit van de reiziger mee deelt. Als de reiziger niet binnen de gestelde termijn haar/zijn besluit meedeelt, geldt dat reiziger de wijzigingen heeft geaccepteerd.

5.4. De organisator heeft tot 20 dagen voor vertrek het recht om de prijs van de reis te verhogen met maximaal 8%, maar alleen als die is toe te schrijven aan:

- verhoging van de kostprijs van brandstof of;
- verhoging van de kostprijs van andere energiebronnen of;
- verhoging van belastingen of;
- verhoging van vergoedingen over de in de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en/of op vliegvelden.

De organisator kan in zijn aanvullende voorwaarden opnemen dat hij zich dit recht op prijsverhoging ook voorbehoudt bij verhoging van wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

De reiziger heeft recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.

5.5. Als de organisator binnen de grenzen van artikel 5.4 de reissom met meer dan 8% verhoogt, heeft de reiziger het recht deze verhoging af te wijzen en heeft de reiziger tevens het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.2 en 5.3 zijn dan ook van toepassing.

5.6. In afwijking van artikel 5.4 wijzigt de organisator de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de organisator en de reiziger de reissom ook daadwerkelijk betaald heeft.

5.7. Als de reiziger de wijzigingen niet aanvaardt en de organisator kan reiziger geen alternatieve reis aanbieden of als reiziger deze niet aanvaardt, betaalt de organisator alle door reiziger betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaardt reiziger het aangeboden alternatief wel, dan heeft reiziger in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging.

## **Artikel 6 - Hulp en bijstand**

6.1. De organisator biedt hulp en bijstand als reiziger in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt de kosten hiervan.

6.2. Zijn deze moeilijkheden het gevolg van opzet of nalatigheid van de kant van de reiziger, dan komen ook de kosten van de organisator zelf voor rekening van de reiziger. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de organisator en de eventueel door hem ingeschakelde derden gemaakte kosten.

6.3. Verloopt de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben, door omstandigheden die noch aan reiziger, noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, dan draagt ieder zijn

eigen schade. Voor de organisator bestaat deze bijvoorbeeld uit de extra inzet van menskracht en voor reiziger bijvoorbeeld uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

6.4. Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor terugkeer van de reiziger op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heeft reiziger recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een, als dat mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking tot 3 nachten geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat zij de organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

## **Artikel 7 - Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid organisator**

7.1. De organisator zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die reiziger redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en reiziger de organisator daarvan onverwijld op de hoogte heeft gesteld, zorgt de organisator er alsnog voor dat de overeenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd, tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat reiziger dit in redelijkheid niet van de organisator kan verlangen.

7.2. Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt de organisator voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat hij hiervoor kosten bij reiziger in rekening brengt. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de organisator een passende prijsverlaging aan.

7.3. Reiziger heeft het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de reisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kan reiziger het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.

7.4. Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:

- De situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
- De aard en klasse van de accommodatie;
- De faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:

- De samenstelling van het reisgezelschap;
- De aan de organisator bekende en door hem bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door deze gemelde en door de organisator geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.

7.5. Reiziger mag een tekortkoming zelf verhelpen en heeft recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als:

- a. Reiziger de organisator er tijdig op heeft gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die reiziger redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de organisator deze tekortkoming niet binnen een door reiziger gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de organisator te kennen geeft dat hij de tekortkoming niet kan verhelpen;
- b. De tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.

7.6. Als de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kan reiziger de overeenkomst kosteloos opzeggen. Reiziger heeft in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering, onverminderd het recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.

7.7. De aansprakelijkheid van de organisator voor schade die reiziger lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk, of nalatig handelen van de organisator. De organisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger.

7.8. De organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan reiziger zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde die niet door de organisator is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.

7.9. Als op een, in de reisovereenkomst, inbegrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de organisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat. Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging als in dit artikel bedoeld, mag de organisator de vergoedingen met elkaar verrekenen.

## **Artikel 8 - Rechten van de reiziger**

8.1. Indeplaatsstelling

8.1.1. Reiziger kan de organisator verzoeken om reiziger door een ander te laten vervangen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- De vervanger voldoet aan alle voor de overeenkomst geldende voorwaarden; en
- Reiziger dient het verzoek uiterlijk 7 kalenderdagen vóór begin van de reis op een door de organisator vooraf mee-gedeelde wijze in, dan wel zo tijdig dat de organisator benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren; en
- De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

8.1.2. De aanmelder, de reiziger en degene die reiziger vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de organisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de vervanging.

8.1.3. Op verzoek van de reiziger maakt de organisator deze kosten inzichtelijk en hij voorziet reiziger als deze daarom vraagt van stukken waaruit deze kosten blijken.

8.2. Reisbescheiden

8.2.1. De organisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke manier hij de reisbescheiden aan reiziger ter beschikking stelt.

8.2.2. Als reiziger op het door de organisator meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt reiziger dit onverwijld aan de organisator of de doorverkoper.

### 8.3 Garantie bij financieel onvermogen

8.3.1 Als de organisator wegens financieel onvermogen niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, zal zorggedragen worden voor de uitvoering van een reis door een ander, of voor terugbetaling van de reissom, of als de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

8.3.2. Als de pakketreis personenvervoer omvat, voorziet deze garantie ook in repatriëring van de reiziger. De garantie dekt in ieder geval de redelijkerwijs voorzienbare kosten, waaronder de financiering van verblijf in afwachting van eventuele repatriëring en de reeds geheel of gedeeltelijk (vooruit) betaalde reissom, overeenkomstig de garantiëvoorwaarden van het desbetreffende garantiefonds.

8.3.3. De organisator voorziet in deze garantie door zich aan te sluiten bij SGR of bij een ander door de overheid goedgekeurd garantiefonds. De organisator maakt voor het sluiten van de reisovereenkomst bekend op welke manier en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

## **Artikel 9 - Opzegging/annulering door de reiziger**

9.1. Reiziger kan de reisovereenkomst voor het begin van de pakketreis opzeggen. Doet reiziger dit, dan is reiziger verplicht om aan de organisator de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze schade bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

9.2. Tenzij de organisator afwijkende bepalingen met reiziger overeenkomt, gelden de hieronder afgesproken percentages van de overeengekomen reissom (gefixeerde schade) die gebaseerd zijn op het tijdstip van opzegging, de eventueel te verwachten kostenbesparingen en inkomsten die de organisator verkrijgt uit het alsnog verkopen van de door jou geannuleerde reis, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten:

- Bij annulering na totstandkoming van de overeenkomst, maar tot de 84e kalenderdag (exclusief) vóór begin van de pakketreis: 10% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 84e kalenderdag (inclusief) tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór begin van de pakketreis: 30% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 42e kalenderdag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór begin van de pakketreis: 60% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot en met de laatste kalenderdag (inclusief) vóór begin van de pakketreis: 90% van de reissom;
- Bij annulering op de dag van begin van de pakketreis of daarna (incl. "no-show"): de volledige reissom.

Onder reissom wordt in dit kader verstaan de door of namens de organisator gepubliceerde prijs, exclusief eventuele reserveringskosten en verzekeringpremies.

9.3. Als reiziger de reisovereenkomst opzegt, moet reiziger deze annuleringskosten voldoen. Als geen vaste annuleringskosten zijn overeengekomen, verstrekt de organisator op verzoek van de reiziger een verantwoording van de in rekening gebrachte annuleringskosten.

9.4. Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de dienstverlener. Uiterlijk bij de boeking deelt de organisator mee of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

9.5. Als een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd. De organisator berekent deze kosten aan de hand van het in het volgende lid bepaalde.

9.6. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de organisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wijzigt de reissom conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de reguliere betalingsregels die de organisator hanteert. Als het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of als de reizigers het niet accepteren, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

9.7. Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven. De organisator brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.

9.8. Annuleringen, verzonden op niet-werkdagen, worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen door de organisator op de eerstvolgende werkdag.

9.9. Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en is de reis nog niet aangevangen, dan kan reiziger de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de organisator alle door reiziger vooruitbetaalde gelden terug. Reiziger heeft in dit geval geen recht op schadevergoeding.

9.10. Voor reizen naar een gebied waarvoor door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds een calamiteit is vastgesteld, geldt dat wordt aangenomen dat er een situatie bestaat als in het vorige lid omschreven. Reiziger kan dan vanaf drie (3) kalenderdagen voor vertrek kosteloos opzeggen of, als dat mogelijk is en reiziger dat wil, omboeken.

## **Artikel 10 - Betaling**

10.1. Reiziger ontvangt vóór het sluiten van de reisovereenkomst informatie van de organisator wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De organisator kan (een) aanbetaling(en) verlangen. Organisator maakt de hoogte van de aanbetaling(en) vóór of bij het sluiten van de reisovereenkomst bekend. Heeft reiziger niet op het door de organisator vermelde tijdstip aan haar/zijn financiële verplichtingen voldaan, dan is reiziger van rechtswege in verzuim.

10.2. Als reiziger in verzuim is, maant de organisator, of iemand namens hem, reiziger aan tot betaling en stelt reiziger een termijn van zeven (7) dagen om alsnog aan haar/zijn verplichtingen te voldoen. Reiziger wordt erop gewezen dat als deze

ook dan niet betaald de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. De organisator verrekent reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. Als de vertrekdatum binnen 14 dagen ligt, dan moet reiziger de volledige reissom in ieder geval uiterlijk twee werkdagen voor de datum van begin van de pakketreis hebben voldaan.

10.3. Als reiziger niet tijdig heeft betaald is deze over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet reiziger na aanmaning de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4 van dit artikel voldoen.

10.4. De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daaropvolgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van 40 Euro. De reisorganisator kan in het voordeel van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### **Artikel 11 - Verdere verplichtingen van de reiziger**

11.1. Reiziger is verplicht tot naleving van alle door of namens de organisator gegeven aanwijzingen en reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door haar/zijn gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

11.2. Als een reiziger zodanige hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan de organisator de reiziger van (voortzetting van) de reis uitsluiten, als reiziger van de organisator in redelijkheid niet kan vergen dat organisator de overeenkomst verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.

11.3. Reiziger is verplicht eventuele schade aan haar/zijn kant te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

11.4. Reiziger moet zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis van het exacte tijdstip van vertrek vergewissen.

### **Artikel 12 Klachten (procedure)**

#### **Tijdens de reis**

12.1. Onverminderd artikel 7 meldt de reiziger onverwijld eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet reiziger zich – in deze volgorde – melden bij:

1. De betrokken dienstverlener;
2. De reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
3. De organisator.

12.2. Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet reiziger dit in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, melden bij de organisator in Nederland.

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

12.4. De organisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

12.5. Als reiziger niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door de organisator aangegeven wijze verricht en de dienstverlener of de organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan het eventuele recht van de reiziger op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

#### **Na de reis**

12.6. Als een klacht van de reiziger niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet reiziger deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voegt reiziger die daarbij.

12.7. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet reiziger deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de organisator indienen.

12.8. Als reiziger de klacht niet tijdig indient, kan de organisator besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.

12.9. De organisator geeft reiziger uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

### **Artikel 13 - Geschillen**

13.1. Als de klacht van reiziger niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als reiziger ter zake geen genoegdoening wordt verschaft heeft reiziger het recht om zich tot de bevoegde rechter te wenden.

13.5. Het Nederlands Recht is van toepassing op de overeenkomst(en) die op basis van deze reisvoorwaarden is/zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

13.6. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.