

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Artikel 1 – Definities

**Organisator:** De handelaar die de Reis samenstelt en deze – al dan niet via een doorverkoper – aanbiedt. Eveneens wordt als Organisator beschouwd de handelaar die de Reis aanbiedt indien deze slechts bestaat uit één Reisdienst en de Voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard.

**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:** personenvervoer, huur van een motorvoertuig of motorrijwiel, accommodatie of een andere toeristische dienst in de zin van artikel 7:500 sub a BW.

**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.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid Voorwaarden

### 2.1 Pakketreizen

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Organisator aangeboden of met de Organisator overeengekomen Pakketreizen en vormen een onlosmakelijk onderdeel daarvan.

### 2.2 Gekoppelde reisarrangementen

Deze Voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op Reisdiensten die onderdeel zijn van een gekoppeld reisarrangement. Op de Reisdiensten die niet met de Organisator zijn overeengekomen zijn de voorwaarden van de leverancier van die Reisdienst van toepassing.

### 2.3 Reisdiensten

Deze voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op op zichzelf staande Reisdiensten die geen pakketreis of gekoppeld reisarrangement vormen. Titel 7a van boek 7 Burgerlijk Wetboek waarin regels staan over pakketreisovereenkomsten en gekoppelde reisarrangementen is in dat geval niet van toepassing. Voor deze Reisdiensten geldt geen bescherming bij insolventie van de Organisator, tenzij uitdrukkelijk in het aanbod is vermeld welke partij dekking biedt bij insolventie van de Organisator.

### 2.4 Afwijkende en aanvullende voorwaarden

Afwijkende en aanvullende voorwaarden dienen schriftelijk te worden overeengekomen. Afwijkende bepalingen in de individuele overeenkomst hebben voorrang boven deze Voorwaarden.

## DE BOEKING

### Artikel 3 – Totstandkoming Overeenkomst

#### 3.1 Inhoud aanbod

De aangeboden Reis omvat de diensten en voorzieningen die in de offertes en publicaties van de Organisator uitdrukkelijk zijn omschreven. De inhoud van het aanbod wordt uitsluitend bepaald aan de hand van de door of namens de Organisator verstrekte informatie. 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 17.00 uur van de eerstvolgende werkdag (ma-vr) zonder opgave 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 door de aanvaarding door de Reiziger van het aanbod van de Organisator.

#### 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 wens 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 uiterlijk bij het aangaan van de Overeenkomst vereisten in verband met de medische gesteldheid of vanwege andere zwaarwegende belangen aan de Organisator als 'vereiste' kenbaar maakt, geldt dit als een opschortende voorwaarde voor de totstandkoming van de Overeenkomst. De Organisator dient het 'vereiste' binnen een redelijke termijn af te wijzen of deze te bevestigen en zorg te dragen dat hieraan wordt voldaan. Een termijn van 7 dagen wordt in ieder geval als

redelijk gezien. Wijst de Organisator het vereiste af dan komt er geen Overeenkomst tot stand. Bevestigt de Organisator het 'vereiste' dan komt door het versturen van bevestiging de Overeenkomst tot stand. Indien er aan de vereisten meerkosten zijn verbonden en deze zijn bekend, doet de Organisator de Reiziger een nieuw aanbod.

### **3.7 Bevestiging ontvangst van de boeking**

Indien aanvaarding door de Reiziger via elektronische weg geschiedt, bevestigt de Organisator de ontvangst van de door de Reiziger verstuurde aanvaarding.

### **3.8 Bevestiging van de boeking**

De Organisator stuurt onverwijld na de boeking van de reis een boekingsbevestiging al dan niet samen met een (aanbetalings)factuur.

### **3.9 Herroeping door reiziger**

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

### **3.10 Minderjarigen**

De Reiziger die de reis boekt dient meerderjarig te zijn.

### **3.11 Boeken voor andere Reizigers & communicatie**

De Reiziger die namens of ten behoeve van een of meer andere Reizigers een Overeenkomst aangaat, 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 namens of ten behoeve van anderen boekt, is verplicht – met toestemming van die persoon – relevante persoonlijke omstandigheden van die andere Reizigers die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Overeenkomst bij de aanmelding kenbaar te maken. De Reiziger die de Reis namens of ten behoeve van anderen boekt, is verplicht die andere Reizigers deze Voorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken.

## **INFORMATIE**

### **Artikel 4 – Informatie door de Organisator**

#### **4.1 Reissom**

Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. De aangeboden reissom is exclusief vliegpreis maar inclusief alle bekende onvermijdbare bijkomende kosten, tenzij de kosten niet in de reissom kunnen worden verwerkt of nog niet bekend zijn. In dat geval worden deze kosten of de aard van de kosten duidelijk en nabij de reissom vermeld.

#### **4.2 Informatie door de Organisator na boeking**

Bij het sluiten van de Overeenkomst of onverwijld daarna, verstrekt de Organisator de Reiziger de Overeenkomst met inbegrip van de geaccepteerde bijzondere wensen van de Reiziger en op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie over de benodigde reisdocumenten (paspoorten, visa, etc.) en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied en de overige wettelijk verplichte informatie.

### 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 gehele Reis te beschikken over de voor de Reis noodzakelijke reisdocumenten, zoals een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc.. Gelet op het grote belang hiervan, dient de Reiziger de door de Organisator verstrekte algemene informatie hierover, bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te controleren. Indien de Reiziger de Reis niet of niet geheel kan maken wegens het ontbreken van geldige, volledige en juiste reisdocumenten, komen de daaruit voortvloeiende kosten geheel voor rekening van de Reiziger.

### 4.5 Reisbescheiden

De reisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden tijdig en uiterlijk 7 dagen voor vertrek aan de Reiziger toegezonden tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Indien de Reiziger de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen dient deze de Organisator onverwijld op de hoogte te stellen. Definitieve vertrektijden en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden.

### 4.6 Informatie over verzekering

De Organisator verstrekt de Reiziger voor de totstandkoming van de Overeenkomst informatie over de mogelijkheid om een annuleringsverzekering en een reisverzekering af te sluiten. 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 met een minimum van € 50 per Reiziger. Indien vliegtickets zijn inbegrepen, dient het volledige bedrag van de vliegtickets plus 25% van de reissom van het overige deel van de Reis als aanbetaling te worden voldaan.

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt LEUKS Travel More B.V. gebruik van STO-reisgarantie op al haar pakketreizen (behalve losse accommodaties of losse trein- en vliegtickets). Stichting Take Over (STO) zal in geval van faillissement van LEUKS Travel More B.V. ervoor zorgen ,afhankelijk in welke fase van de reis u zich bevindt, dat u uw geld terug krijgt, uw reis kunt vervolgen of naar huis kunt reizen.

Om dit te kunnen realiseren maakt de STO gebruik van een derdengeldenregeling. Als reiziger betaalt u de reissom niet aan LEUKS Travel More B.V. maar betaalt u deze aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow. Certo Escrow, een door de Nederlandsche Bank vrijgestelde betaaldienstverlener, beheert deze stichting. Wanneer LEUKS Travel More B.V. voor het einde van uw reis niet in surseance van betaling komt of failliet gaat wordt uw geld 1 dag na afloop van uw reis vrijgegeven aan LEUKS Travel More B.V.. Mocht LEUKS Travel More B.V. voor het einde van uw reis in surseance van betaling terecht komen of failliet gaan dan gaan uw reisgelden naar STO. Zo kunnen schuldeisers niet bij uw geld.

Indien u nog niet op reis bent ontvangt u de betaalde reissom terug. Wanneer u reeds onderweg bent zal STO ervoor zorgen dat u ofwel het rechtmatige deel van uw reissom terug krijgt, dat u uw reis af kan maken of dat u naar huis kunt terug keren.

#### Uw boeking en procedure

Nadat u van LEUKS Travel More B.V. een boekingsbevestiging en factuur hebt ontvangen, ontvangt u van Certo Escrow per e-mail een uitnodiging met een gebruikersnaam en een wachtwoord. U wordt gevraagd in te loggen op het beveiligde gedeelte van de website van Certo Escrow. Na bevestiging van de uitnodiging kunt u direct overgaan tot betaling. U kunt indien u niet aan internetbankieren doet, ook een overboeking doen.

Afhankelijk van het tijdstip van boeking krijgt u 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 u kort voor vertrek boekt. Voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom voor vertrek betaald dient te zijn aan de Stichting Derdengelden

Certo Escrow.

## 6.2 Restantbetaling

Het restant van de reissom dient uiterlijk 2 weken voor de aanvangsdatum van de Reis te zijn voldaan. Bij totstandkoming van de Overeenkomst binnen 2 weken voor de aanvangsdatum van de Reis, dient de volledige reissom per ommekeer en in ieder geval voor aanvang van de Reis te zijn voldaan.

## 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 is gehouden tot betaling van de buitengerechtelijke incassokosten indien de Reiziger vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen, aanvangende de dag nadat de aanmaning is ontvangen onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling, waaronder de exacte incassokosten die wordt gevorderd. 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, met een minimum van € 40.

## 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. Het bepaalde in dit lid laat andere rechten van de Organisator onverlet.

# Artikel 7 – Indeplaatsstelling

## 7.1 Voorwaarden en kennisgeving

Een Reiziger kan de Reis overdragen aan een andere persoon die voldoet aan alle aan de Reis verbonden voorwaarden. De Reiziger verzoekt de Organisator uiterlijk 7 dagen voor aanvang van de Reis, althans met in achtneming van een redelijke termijn waarbinnen de nodige handelingen kunnen worden verricht, om de persoon in de plaats te stellen. 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 in de regel niet mogelijk. Overdracht van de volledige reis is dan in de regel slechts mogelijk indien -op kosten van de Reiziger – een nieuw vliegticket wordt geboekt.

## 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 Schriftelijk verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. De Organisator is hier niet toe gehouden. 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.

## Artikel 9 – Annulering door de Reiziger

### 9.1 Annulering

De Reiziger kan de Overeenkomst te allen tijde voor aanvang van de Reis opzeggen. Opzegging dient Schriftelijk te geschieden. De datum waarop de Schriftelijke opzegging door de Organisator wordt ontvangen, geldt als het moment van opzegging. Bij ontvangst na 17.00 of in het weekend wordt de volgende werkdag (ma-vr) gezien als de datum van ontvangst.

### 9.2 Annuleringskosten

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

1. 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.

## Artikel 10 – Prijswijziging

## 10.1 Prijswijziging

De Organisator kan zich in de Overeenkomst het recht voorbehouden om met betrekking tot reeds aangegane Overeenkomsten tot 20 dagen vóór de dag van vertrek de reissom te verhogen of wijzigen als gevolg van prijswijzigingen in kosten van brandstof of andere energiebronnen, belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de Reis betrokken derden en/of wisselkoersen. De prijsherzieningsmethode dient voor de boeking kenbaar te zijn en is onderdeel van de Overeenkomst.

## 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.

# 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 de voornaamste kenmerken van de Overeenkomst voor aanvang van de Reis ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis die indien redelijkerwijs mogelijk van minimaal gelijke kwaliteit is. De Reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.

## 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.

## 11.5 Prijsverlaging

Indien de wijziging tot gevolg heeft dat de kwaliteit of kosten van de Reis verminderen, heeft de Reiziger recht op passende prijsverlaging.

## 11.6 Kennisgeving

Bij ingrijpende wijzigingen stelt de Organisator de Reiziger onverwijld op de hoogte van:

- de wijzigingen,
- de redelijke termijn waarbinnen de Reiziger de Organisator Schriftelijk in kennis dient te stellen van zijn besluit of de Reiziger de Overeenkomst beëindigt,
- het gevolg dat indien de Reiziger niet tijdig antwoordt de wijziging geldt als aanvaard en het recht op beëindiging vervalt.
- indien aangeboden, de inhoud van een vervangende Reis of de hoogte van de passende prijsverlaging.

## **11.7 Terugbetaling betaalde reissom**

Indien de Reiziger op grond van dit artikel de Overeenkomst beëindigt, wordt de reeds voldane reissom onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen aan de Reiziger terugbetaald.

## **11.8 Schadevergoeding bij afwijzing van de wijziging**

Indien de Reis wordt beëindigd en de oorzaak van de wijziging aan de Organisator dient te worden toegerekend, biedt de Organisator de Reiziger een passende schadevergoeding. Indien de Reis wordt beëindigd en de oorzaak van de wijziging aan de Reiziger dient te worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de Reiziger. Indien de Reis wordt beëindigd en de oorzaak van de wijziging kan noch aan de Reiziger noch aan de Organisator worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

# **Artikel 12 – Opzegging door de Organisator**

## **12.1 Opzegging**

De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de reis opzeggen en de Reiziger alle voor de Reis betaalde bedragen terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn:

a) ingeval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimum aantal en de Reiziger van de opzegging in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar 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.

b) ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

## **12.2 Terugbetaling betaalde reissom**

In de bovenstaande gevallen betaalt de Organisator reeds ontvangen bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen terug. 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 vliegpreis, tickets, accommodatie, e.d..

## **12.3 Beëindiging door toedoen van de Reiziger**

Ingeval de Reiziger niet voldoet aan vooraf gestelde deelname-eisen of indien door of namens de Reiziger onjuiste of onvolledige informatie over ervaring, vaardigheden, lichamelijke of geestelijke gesteldheid of andere relevante

onderwerpen wordt opgegeven, heeft de Organisator het recht de Overeenkomst te beëindigen. Dit laat andere rechten van de Organisator onverlet.

## UITVOERING VAN DE REIS

### Artikel 13 – Verantwoordelijkheid

#### 13.1 Goede uitvoering van de Reis

De Organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Reisdiensten waarop de Overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze Reisdiensten door de Organisator zelf of door een andere Reisdienstverlener worden uitgevoerd.

#### 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.

### Artikel 14 – Conformiteit & non-conformiteit

#### 14.1 Conformiteit

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.

#### 14.2 Klachtplicht reiziger

De Reiziger stelt de Reisdienstverlener en de Organisator overeenkomstig artikel 18 (?) onverwijld in kennis van een non-conformiteit die de Reiziger heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de Overeenkomst opgenomen Reisdienst.

#### 14.3 Oplossing door de Organisator

De Organisator draagt er zorg voor dat de gemelde non-conformiteit wordt verholpen. De non-conformiteit hoeft niet te worden verholpen indien dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende Reisdiensten.

#### 14.4 Oplossing door de Reiziger

Indien de non-conformiteit niet wordt verholpen binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn heeft de Reiziger de mogelijkheid de non-conformiteit zelf te verhelpen en om terugbetaling van de uitgaven te verzoeken.

#### 14.5 Alternatieve reis

Indien een aanzienlijk deel van de Reisdiensten niet kan worden uitgevoerd zoals overeengekomen, zal de Organisator een geschikt alternatief aanbieden, zonder bijkomende kosten voor de Reiziger. De Reiziger heeft recht op prijsverlaging indien het alternatief van lagere kwaliteit is. De Reiziger kan het aangeboden alternatief slechts afwijzen indien het niet vergelijkbaar is of de prijsverlaging ontoereikend is.

## **14.6 Beëindiging door de Reiziger bij aanzienlijke gevolgen**

Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de Reis en de Organisator deze niet binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn heeft verholpen, kan de Reiziger de Overeenkomst zonder betaling van annuleringskosten opzeggen. Indien de Overeenkomst mede het vervoer omvat dan voorziet de Organisator bij beëindiging door de Reiziger ook in onverwijld repatriëring van de Reiziger met gelijkwaardig vervoer zonder bijkomende kosten.

## **14.7 Prijsverlaging en schadevergoeding**

In geval van beëindiging op grond van het vorige lid of in het geval de Overeenkomst niet wordt beëindigd en geen alternatieven zijn overeengekomen, heeft de Reiziger recht op passende prijsverlaging en passende schadevergoeding.

## **14.8 Voorwaarden prijsverlaging**

Indien de Reiziger recht heeft op een passende prijsverlaging geldt dit enkel voor de periode waarin sprake was van non-conformiteit. De Reiziger heeft in geen geval recht op prijsverlaging voor zover de non-conformiteit is toe te rekenen aan de Reiziger.