

Algemene voorwaarden

Reisopmaatje.nl

Onze algemene voorwaarden hebben betrekking op alle overeenkomsten voor de organisatie van een Reis en aanverwanten verzorgd door Reisopmaatje.nl. Op alle aanbiedingen, overeenkomsten, de uitvoering en alle daaruit voortvloeiende zaken tussen de Reiziger en Reisopmaatje.nl, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

REIS(OP)MAATJE

Artikel 1 | Definities

- 1.1 **Organisator:** Reisopmaatje.nl, gevestigd te Rotterdam, KvK-nummer 71455353, wordt in deze Voorwaarden aangeduid als Organisator.
- 1.2 **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.
- 1.3 **Reisdienst:** Personenvervoer, huur van een motorvoertuig of motorrijwiel, accommodatie of een andere touristische dienst in de zin van artikel 7:500 sub a van het Burgerlijk Wetboek.
- 1.4 **Reisdienstverlener:** De dienstverlener die een onderdeel van de Reis uitvoert in opdracht van de Organisator. (Voorbeeld: externe gidsen)
- 1.5 **Reis:** Een Pakketreis of indien de Voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard een enkele Reisdienst.
- 1.6 **Pakketreis:** Een pakketreis in de zin van de wet. Dit zijn reizen die aangeboden worden door een reisorganisator. Deze bevatten altijd minstens twee Reisdiensten. Daarnaast moet een Pakketreis minimaal 24 uur duren, waarin een rustige overnachting inbegrepen is.
- 1.7 **Gekoppeld reisarrangement:** Reiscomponenten van verschillende Organisatoren die in overleg met de Reiziger zijn samengevoegd.
- 1.8 **Overeenkomst:** De overeenkomst inclusief deze Voorwaarden waarbij de Organisator zich jegens de Reiziger verbindt tot het verschaffen van de Reis.
- 1.9 **Schriftelijk:** Op schrift of langs elektronische weg.

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.

2.5 **Inspanningsverplichting**

De Overeenkomst bevat voor Organisator steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

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 (maandag tot en met vrijdag) 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 Schriftelijke 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**

Aan bepaalde voorkeuren, die de Reiziger voor of bij het aangaan van de Overeenkomst kenbaar maakt, kunnen geen rechten worden ontleend. De Organisator heeft slechts een inspanningsverplichting.

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 **Ontvangstbevestiging van boeking**

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

3.8 **Boekingsbevestiging**

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 **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 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.

Artikel 4 | Informatieverstrekking door de Organisator

4.1 **Reissom**

Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. De aangeboden reissom is 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. Indien de reissom leeftijdsafhankelijk is, is de leeftijd op de eerste dag van de Reis bepalend.

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. De Reiziger dient vóór de boeking van de Reis te verifiëren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen in verband met de mogelijk lange doorlooptijd van een aanvraag van reisdocumenten en in het bijzonder een eventueel benodigd visum. 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 **Reisverzekering**

De Organisator verplicht de Reiziger over een geldige reisverzekering te beschikken. De Organisator zal pas aan het werk gaan als de reisverzekering in orde is, tevens beveelt de Organisator de Reiziger aan tot het afsluiten van een annuleringsverzekering.

Artikel 5 | Informatieverstrekking door de Reiziger(s)

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 andere aangemelde Reizigers 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. Op verzoek kan de Organisator dit ook verifiëren. Alleenreizende minderjarigen zijn tevens verplicht een schriftelijk akkoord van de ouder(s) voogd te tonen.

Artikel 6 | Betaling

6.1 **Garantieregeling STO Garant**

De combinatie van Reisdiensten die wij aanbieden, zijn Pakketreizen in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kan de Reiziger aanspraak maken op alle EU-rechten die voor Pakketreizen gelden. De Organisator is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige Pakketreis. Daarnaast beschikt de Organisator over de wettelijke verplichte bescherming om de Reiziger terug te betalen en, indien het vervoer in de Pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

STO Garant is een erkende garantieregeling. Het is een derdengeldenregeling die de betaling van de Reiziger waarborgt tot na afloop van de Reis. De Reiziger betaalt het boekingsbedrag niet aan de Organisator, maar aan de derdengeldenrekening van de Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten geregistreerde betaaldienstverlener. Deze Stichting Derdengelden verwerkt alle betalingen voor STO Garant.

De dag na afloop van de Reis wordt het boekingsbedrag vrijgegeven van de derdengeldenrekening aan de Organisator. Mocht de Organisator voor het einde van de Reis in een faillissement of surseance van betaling terechtkomen dan wordt het boekingsbedrag vrijgegeven aan Stichting Take Over (STO). STO zal er dan, afhankelijk van de situatie, voor zorgen dat de Reiziger zijn boekingsbedrag terugkrijgt, de boeking kan vervolgen of naar het eindpunt van de boeking kan reizen.

Hiermee heeft de Organisator zich van bescherming bij insolventie voorzien bij STO Garant. Wanneer diensten door insolventie van de Organisator niet worden verleend, kunnen Reizigers contact opnemen met STO Garant, gevestigd aan de Torenallee 20, 5617 BC te Eindhoven, Nederland, via info@sto-garant.nl of +31 (0)85 13 02 943.

6.2 **Factuur & procedure betaling**

Na het invullen van het boekingsformulier ontvangt de Reiziger een factuur en een email van STO Garant (info@sto-garant.nl) met informatie over het voldoen van de betaling voor de Reis. De Reiziger betaalt dus niet via de website. Voor alle boekingen geldt dat het volledige boekingsbedrag voor aanvang van de boeking betaald dient te zijn aan de derdengeldenrekening van Certo Escrow.

Het werkelijke boeken gebeurt pas zodra Certo Escrow de betaling heeft ontvangen. Prijswijzigingen voorbehouden.

6.3 **Vervallen factuur**

Vanwege het hoge risico op prijs fluctuaties raadt de Organisator de Reiziger aan de betaling zo spoedig mogelijk te voldoen. Dit om hogere kosten te voorkomen. Bij prijswijzigingen vervalt de eerder toegestuurde factuur en betaal email. De Reiziger ontvangt een nieuwe factuur en email van STO Garant zoals omschreven in Art. 6.2. De Organisator stelt de Reiziger altijd Schriftelijk op de hoogte van prijswijzigingen.



Artikel 7 | Vrijblijvend reisplan

7.1 Vrijblijvend reisplan

De Reiziger heeft de mogelijkheid om een vrijblijvend reisplan op te vragen bij de Organisator. Dit reisplan is globaal van aard en geeft een prijsindicatie. Aan dit reisplan zijn verder geen rechten te ontleen.

7.2 Opdrachtgeving tot plannen van Reis

De Reiziger kan aan de hand van het vrijblijvende reisplan beslissen of het de Organisator opdracht geeft tot het samenstellen van een compleet reisplan. De Reiziger wordt Schriftelijk op de hoogte gesteld wanneer de opdracht af is. De Reiziger ontvangt hierna een factuur voor de reiskosten en de arbeidskosten. Pas na ontvangst van de betaling zal de Reis geboekt worden. De Organisator beveelt aan dit zo spoedig mogelijk te doen om prijswijzigingen te voorkomen. Indien er zich prijswijzigingen voordoen verliest de factuur haar geldigheid en wordt er een nieuwe factuur opgesteld.

7.3 Afwijzing factuur door Reiziger

De Reiziger is vrij de factuur af te wijzen. De arbeidskosten van 10% van de reiskosten, met een minimum van €75,-, blijven van kracht en de Reiziger is verplicht deze aan de Organisator te betalen.

Artikel 8 | Indeplaatsstelling

8.1 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.

8.2 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 9 | Wijziging door de Reiziger

9.1 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.

9.2 **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 10 | Annulering

10.1 **Annulering**

De Reiziger heeft de mogelijkheid de Reis te annuleren. De annuleringskosten zijn te allen tijde 100% van het totaalbedrag op de betaalde factuur. Wel heeft de Organisator een inspanningsverplichting om gedane boekingen terug te draaien. Eventuele baten die hieruit voortvloeien zijn ten gunste van de Reiziger onder inhouding van administratiekosten. De Organisator raadt de Reiziger met klem aan tot het afsluiten van een annuleringsverzekering.

Artikel 11 | Prijswijziging

11.1 **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.

11.2 **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 onverwijlde 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.

11.3 **Prijsverlaging**

Indien het recht op prijsverhoging of prijswijziging is bedongen, heeft de Reiziger in voorkomend geval het recht te verzoeken om prijsverlaging overeenkomstig de prijsherzieningsmethode. Op het bedrag dat de Reiziger op basis van de eventuele prijsverlaging toekomt, wordt een bedrag van 30 euro aan administratiekosten ingehouden.

Artikel 12 | Wijziging door de Organisator

12.1 **Wijzigingen**

De Organisator heeft het recht voor aanvang van de Reis de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen door toedoen van niet voorziene externe omstandigheden. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis die indien redelijkerwijs mogelijk van minimaal gelijke kwaliteit is. De Reiziger wordt hier Schriftelijk en op duidelijke wijze van op de hoogte gesteld.

12.2 **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. Indien de bijzondere wens niet wordt gerealiseerd heeft dit geen invloed op bestaande Overeenkomst

12.3 **Prijsverlaging**

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

12.4 **Kennisgeving**

In geval van wijzigingen stelt de Organisator de Reiziger onverwijld op de hoogte van:

- de wijzigingen,
- indien aangeboden, de inhoud van een vervangende Reis of de hoogte van de passende prijsverlaging.

Artikel 13 | Verantwoordelijkheid

13.1 **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 heeft een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen 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.

Artikel 15 | Hulp en bijstand

15.1 **Bijstand**

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

15.2 **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.

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**

Alvorens over te gaan tot uitsluiting van deelname wordt de Reiziger eerst een mondelinge of Schriftelijke waarschuwing gegeven. Een waarschuwing is niet vereist indien dit niet van de Organisator of Reisdienstverlener gevergd kan worden gegeven de omstandigheden van het geval, waarbij in aanmerking wordt genomen het gedrag van de Reiziger, de verwachte kans op verbetering van het gedrag, het effect op de Reis en andere Reizigers, het risico op schade en de veiligheid van de Reizigers en anderen.

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.

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-tekstbericht, telefonisch of op werkdagen (ma-vr) onder Nederlandse kantoortijden (9-17u) ook per e-mail. De Organisator verstuurt de Reiziger een bevestiging van de melding via hetzelfde medium en per e-mail.

17.3 **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 één maand 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.

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

Het niet of niet tijdig klagen overeenkomstig het tweede lid 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 Onredelijk bezwarende bepalingen

Wanneer in een gerechtelijke procedure één of meerdere bepalingen van deze Overeenkomst als onredelijk bezwarend worden aangemerkt, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

18.4 Toepasselijk recht

Op het aanbod, de Overeenkomst en de uitvoering van de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Onverminderd deze rechtskeuze komt een consument de bescherming toe die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt indien de Organisator de commerciële activiteiten (o.a. reclame) betreffende de overeengekomen Reis richt op het land waar de consument woonplaats heeft, tenzij de diensten niet geheel of gedeeltelijk in dat land worden verricht.

18.5 Bevoegde rechter

De Nederlandse rechter van de Rechtbank Rotterdam is exclusief bevoegd, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.