Algemene reisvoorwaarden Groups, Incentives & Sports Travel Consument

ARTIKEL 1 INLEIDENDE BEPALING.

Artikel 1, lid 1

In deze Reisvoorwaarden wordt verstaan onder:
a. Reisorganisator; degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt.
b. Reisovereenkomst; de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van (een) door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis(zen) die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat(ten) alsmede tenminste twee van de volgende diensten:
1. vervoer;
2. verblijf;
3. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt;
c. Reiziger;
A. de wederpartij van de reisorganisator (opdrachtgever, aanmelder), of
B. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
C. degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden, de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.
d. Boekingskantoor; het bedrijf dat tussen de reiziger en de reisorganisator bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.
e. Werkdagen; de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.
f. Kantooruren; maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.30 uur, uitgezonderd erkende feestdagen. a. Aanbieding of aanbod; het door de reisorganisator gedane schriftelijke aanbod tot het verschaffen van (een) door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis(zen)

Artikel 1, lid 2

1. Deze Reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle verbintenissen, hetzij uit overeenkomst, hetzij uit de wet, tussen Oad B.V. te Enter, hierna te noemen de reisorganisator enerzijds en de reiziger en/of derden anderzijds.
2. Deze Reisvoorwaarden strekken mede ten behoeve van medewerkers van de reisorganisator.
3. De toepasselijkheid van de door de reiziger gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Voor specifieke reisproducten kunnen afwijkende bepalingen gelden, waarvan de toepasselijkheid in de desbetreffende aanbieding zal zijn bedongen.
5. Op overeenkomsten met de bij de uitvoering van de reisovereenkomst betrokken dienstverleners zijn van toepassing de door hen gebruikte algemene voorwaarden. De reisorganisator zal deze op eerste verzoek van de reiziger kosteloos ter beschikking stellen.

ARTIKEL 2 TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST.

Artikel 2, lid 1

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator. De reiziger ontvangt een bevestiging, tevens factuur. Indien deze schriftelijk dan wel elektronisch verstuurd wordt dient de reiziger deze te controleren en zo nodig binnen twee werkdagen te reclameren. Indien het aanbod via internet gedaan wordt en de aanvaarding door de reiziger langs elektronische weg plaatsvindt komt de overeenkomst pas tot stand na bevestiging door de reisorganisator van de acceptatieverklaring van de reiziger.

Artikel 2, lid 2

Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk te geschieden.

Artikel 2, lid 3

De omvang en de aard van de door de reisorganisator te verrichten diensten worden uitsluitend bepaald door het door de reisorganisator schriftelijk of langs electronische weg uitgebrachte en door de reiziger geaccepteerde aanbod. Eventuele wijzigingen behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de reisorganisator. Kennelijke fouten en

kennelijke vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

Artikel 2 lid 4
De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de aanbieding. De opzegging dient binnen de in de aanbieding genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 10 en 12 zijn niet van toepassing.

Artikel 2, lid 5
De reiziger verstrekt voor of bij het sluiten van de overeenkomst of zo spoedig mogelijk daarna, alle gegevens betreffende hemzelf en de andere reisdeelnemer(s) die nodig of van belang kunnen zijn voor het sluiten of de goede uitvoering van de reisovereenkomst. Indien hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname van de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

Artikel 2, lid 6
De reiziger is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voor hem en voor de reisdeelnemer(s) uit de overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

Artikel 2, lid 7
Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisorganisator aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De reisorganisator zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator. De reisorganisator heeft in dat geval het recht de extra kosten in rekening te brengen.

Artikel 2, lid 8
Indien, bij reizen waarbij vervoer is inbegrepen, de reis- en verblijfsduur in de publicatie is vermeld in dagen, worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen meegeteld. Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 2 lid 9
De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

ARTIKEL 3 BETALING.

Artikel 3, lid 1
Teneinde de dienstverlening door de uitvoerende vervoerders, accommodatieverschaffers en andere dienstverleners veilig te stellen, dient de reisorganisator deze tijdig aan zich te binden en daartegenover zich aan de door deze gehanteerde betalings- en annuleringsvoorwaarden te onderwerpen. Derhalve gelden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, de volgende betalingstermijnen:
a. 25 % van de in de aanbieding bepaalde reissom dient direct bij acceptatie van de aanbieding voldaan te worden;
b 50% van de reissom dient uiterlijk op de 84ste dag voor de vertrekdatum te zijn voldaan;
c. het restant dient uiterlijk op de 28ste dag voor de vertrekdatum te zijn voldaan. Indien leveranciers van gekozen programma-onderdelen afwijkende aanbetalings- en annuleringsvoorwaarden hanteren, zullen deze opgenomen worden in de aanbieding en zo mogelijk tot aanpassing van het betalingsschema leiden.

Artikel 3, lid 2

Betaling dient te geschieden op de in de offerte en/of factuur aangegeven wijze en valuta.

Artikel 3, lid 3
De in artikel 4 lid 4 bedoelde facturen dienen uiterlijk binnen 10 dagen na factuurdatum betaald te zijn.

Artikel 3, lid 4
Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de reisorganisator schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

Artikel 3, lid 5
Indien de overeenkomst binnen 4 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

ARTIKEL 4 REISSOM.

Artikel 4, lid 1
De reissom is gecalculeerd op basis van het bij de aanbieding overgelegde programmavoorstel en geldt per persoon, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4, lid 2
De reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen en belastingen, zoals deze de reisorganisator bekend waren bij het uitbrengen van de aanbieding.

Artikel 4, lid 3
De reisorganisator heeft het recht om tot 20 dagen voor de aanvang van de reis de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.

Artikel 4, lid 4
Eventuele onvoorziene (extra) uitgaven worden alleen na overleg met de reiziger gedaan en zo mogelijk ter plaatse dan wel achteraf alsnog bij afzonderlijke factuur in rekening gebracht.

Artikel 4, lid 5
a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in lid 3 af te wijzen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.
b. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 10, 11 en 12 zijn niet van toepassing.

ARTIKEL 5 INFORMATIE.

Artikel 5, lid 1
Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege de reisorganisator algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt.

Artikel 5, lid 2
De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

Artikel 5, lid 3
De reiziger dient er voor te zorgen dat de reisdeelnemers bij vertrek en gedurende de reis in het bezit zijn van de nodige reisdocumenten, zoals paspoort, visa, inentingsbewijzen, rijbewijs etc.

Artikel 5, lid 4

Indien een reisdeelnemer de reis niet of niet geheel kan maken wegens gemis van een van de hiervoor bedoelde documenten, komt zulks geheel voor zijn rekening en voor die van de reiziger, tenzij de reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de reisorganisator tekort is geschoten in zijn in het lid 1 bedoelde informatieverplichting.

Artikel 5, lid 5
Door of vanwege de reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over en worden bemiddeld bij het afsluiten van een annuleringsverzekering en een reisverzekering.

ARTIKEL 6 REISBESCHEIDEN.

De reisorganisator stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk op de dag van vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger.

ARTIKEL 7 WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER.

Artikel 7, lid 1
Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Tot 28 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd. De wijzigingen zullen voor zover mogelijk zonder organisatiekosten worden uitgevoerd. Wel zullen eventuele door de uitvoerende dienstverleners in rekening gebrachte meerkosten worden doorberekend. Deze meerkosten worden aan de reiziger voorgelegd ter acceptatie alvorens de wijziging door te voeren. Vanaf 28 dagen vóór de dag van vertrek zullen wijzigingen niet of alleen tegen organisatiekosten kunnen worden doorgevoerd.

Artikel 7, lid 2
Over het verzoek tot wijziging zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing door de reisorganisator van zijn wijzigingsverzoek of bij afwijzing door de reiziger van de meerkosten wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

Artikel 7, lid 3
Uitstel van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is.

ARTIKEL 8 IN-DE-PLAATSSTELLING.

Artikel 8, lid 1
Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden: a. de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en b. het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en c. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.

Artikel 8, lid 2
De reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

ARTIKEL 9 ANNULERING DOOR DE REIZIGER.

Artikel 9, lid 1
Reizen, waarvoor een dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen geldt, kunnen vanaf 30 dagen voor vertrek kosteloos geannuleerd worden.

Artikel 9 lid 2
Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de reiziger bij annulering van de overeenkomst de volgende, direct opeisbare bedragen verschuldigd:

a. Bij annulering tot en met 84 dagen voor vertrek: het in artikel 3 lid 1 sub a bedoelde bedrag;
b. Bij annulering vanaf de 83ste dag (inclusief) tot en met 28 dagen voor vertrek: het in artikel 3 lid 1 sub b bedoelde bedrag;
c. Bij annulering vanaf de 27ste dag (inclusief) voor vertrek of later: de gehele reissom alsmede de reeds gefactureerde bedragen als bedoeld in artikel 4 lid 4.

Artikel 9 lid 3
Indien de reiziger de overeenkomst met betrekking tot één of meer reisdeelnemer(s) behorende tot dezelfde groep annuleert, gelden bovenvermelde percentages vermenigvuldigd met de reissom per persoon en voorts vermenigvuldigd met het aantal reisdeelnemers dat heeft geannuleerd. Indien dit tot gevolg heeft dat het aantal reisdeelnemers daalt onder het in de aanbieding aangegeven minimum aantal reisdeelnemers, heeft de reisorganisator het recht de reissom voor de overblijvende reisdeelnemers te verhogen. De reiziger kan deze verhoging schriftelijk en uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging afwijzen. Deze afwijzing geldt als annulering van de overeenkomst per het moment dat de mededeling van de afwijzing de reisorganisator bereikt.

Artikel 9, lid 4
De reiziger die de reis annuleert is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij hij gemotiveerd aangeeft waarom de schade van de reisorganisator lager is uitgevallen. In dat geval zal de reisorganisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

Artikel 9, lid 5
Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

ARTIKEL 10 OPZEGGING DOOR DE REISORGANISATOR.

Artikel 10 lid 1
De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

Artikel 10 lid 2
Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

Artikel 10 lid 3
Een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid.

Artikel 10 lid 4
a) Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
b) Indien de oorzaak van de opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.
c) Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.

ARTIKEL 11 WIJZIGING DOOR DE REISORGANISATOR

Artikel 11, lid 1
a. De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10 lid 1. Deze deelt hij zo spoedig mogelijk aan de reiziger mee.
b. De reiziger kan de wijziging(en) afwijzen.
c. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
d. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het

geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.
e. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.
f. Indien de reisorganisator door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

Artikel 11, lid 2
In geval van wijziging doet de reisorganisator de reiziger indien mogelijk zo spoedig mogelijk een alternatief aanbod.

Artikel 11, lid 3
Het alternatieve aanbod is minstens gelijkwaardig. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie wordt beoordeeld naar objectieve maatstaven en bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken: 1. de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming; 2. de aard en klasse van de accommodatie; 3. de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij evenbedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:
1. de samenstelling van het reisgezelschap;
2. de aan de reisorganisator bekende en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken reiziger(s);
3. de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door de reisorganisator schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd;
4. bij de aanmelding bekend gemaakte en daarbij vastgelegde persoonlijke omstandigheden, die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven.

Artikel 11, lid 4
Indien het in lid 2 bedoelde aanbod van de reisorganisator door de reiziger wordt afgewezen of een dergelijk aanbod niet wordt gedaan, is lid 6 van toepassing.

Artikel 11, lid 5
De reisorganisator mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

Artikel 11, lid 6
a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of het alternatieve aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).
b. In dat geval heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van de mededeling van de wijziging door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).
De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 7 van dit artikel.

Artikel 11, lid 7
In geval van opzegging op grond van het vorige lid vergoedt de reisorganisator de reiziger de door deze geleden schade, tenzij de opzegging het gevolg is van overmacht als bedoeld in artikel 12, lid 4, waaronder overboeking niet is begrepen.

ARTIKEL 12 AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT

Artikel 12, lid 1
Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10, 11, 13, 14 en 15 is de reisorganisator verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Hierbij dient rekening te worden gehouden met feiten van algemene bekendheid met betrekking tot de

overeengekomen bestemming en het karakter van de reis. De uitvoering van deze overeenkomst dient mede beoordeeld te worden aan de hand van de gebruiken, de stand der techniek en de beperkingen en de gewoonten die de bestemming en het karakter van het overeengekomen reisprogramma met zich meebrengen.

Artikel 12, lid 2
Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 17 leden 1 en 2.

Artikel 12, lid 3
Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan hem is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat: a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

Artikel 12, lid 4
Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

ARTIKEL 13 HULP EN BIJSTAND Artikel 13, lid 1
a. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het derde lid van artikel 12 is toe te rekenen.
b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

Artikel 13, lid 2
Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht: voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

ARTIKEL 14 UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID REISORGANISATOR

Artikel 14 lid 1
a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is die een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van de reisorganisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.
b. De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering.

Artikel 14, lid 2
Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

Artikel 14, lid 3
Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

Artikel 14, lid 4
De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

ARTIKEL 15 VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER

Artikel 15, lid 1
De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen en voorschriften van de reisorganisator of de uitvoerende dienstverleners ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger. Tickets, toegangsbewijs(-zen) en andere reisbescheiden zijn persoonlijk en niet overdraagbaar. Het is verboden deze door te verkopen of anderszins op enigerlei wijze aan derden te verstrekken. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van de reisorganisator te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 15, lid 2
a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.
b. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

Artikel 15 lid 3
De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 17 leden 1 en 2 te voldoen.

ARTIKEL 16 RENTE EN INCASSOKOSTEN

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incasso-werkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

ARTIKEL 17 KLACHTEN

Artikel 17, lid 1
a. Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12, lid 2, dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de reisleiding.
b. Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met de reisorganisator op de door deze voorgeschreven wijze.
c. De communicatiekosten worden door de reisorganisator vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.
d. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en de reisorganisator dientengevolge niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op

schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten.

Artikel 17, lid 2
a. Als de tekortkoming ook dan nog niet tot tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de reiziger deze zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden bij de reisleiding (klachtenrapport) of, indien dit onmogelijk is, bij de reisorganisator op de door deze voorgeschreven wijze.
b. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en de reisorganisator dientengevolge niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten.
c. Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst (of na de oorspronkelijke vertrekdatum) schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator of het boekingskantoor.
d. Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend. e. Indien de reiziger de klacht niet tijdig heeft ingediend, wordt deze door de reisorganisator niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. De reisorganisator geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

Artikel 17, lid 3
a. Als een klacht niet tijdig tot tevredenheid is opgelost of als ter zake geen genoegdoening is verschaft, kan de reiziger desgewenst tot uiterlijk drie maanden na afloop van de reis (of na de oorspronkelijke vertrekdatum) het geschil schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag.
b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Artikel 17, lid 4
a. Op alle geschillen tussen de reisorganisator en de reiziger is Nederlands recht van toepassing.
b. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden. Dit recht vervalt een jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.

Artikel 17, lid 5
a. Het ANVR zal de verplichtingen van een lid tegenover de reiziger, hem in een bindend advies opgelegd door de Geschillencommissie Reizen, overnemen indien het lid deze verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen; één en ander tenzij het lid dat bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd.
b. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de reiziger een schriftelijk beroep hierop doet bij het ANVR.