

# **Algemene aanvullende reisvoorwaarden welke van toepassing zijn indien Bito Reizen als reisorganisatie optreedt.**

Deze Algemene aanvullende reisvoorwaarden zijn een aanvulling op de ANVR voorwaarden die tevens van toepassing zijn. Waarom zijn naast de ANVR voorwaarden de algemene aanvullende voorwaarden van toepassing?

Als je een reis boekt van een ANVR-organisator, waarop de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden uitsluitend deze ANVR Reisvoorwaarden voor het hele traject, van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. Als de reisagent zelf reizen organiseert of aan bestaande pakketreizen van een andere organisator reisdiensten toevoegt wordt hij voor die reis aangemerkt als organisator. Ook op die reis zijn dan de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing aangevuld met de algemene aanvullende voorwaarden van de reisagent zelf.

Algemene aanvullende voorwaarden Bito Reizen als reisorganisator:

## **Inhoudsopgave**

Artikel 1. Inleiding

Artikel 2. Informatie van de reisorganisator

Artikel 3. Informatie door de reiziger

Artikel 4. Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

Artikel 5. Wijzigingen door de reisorganisator

Artikel 6. Hulp en Bijstand

Artikel 7. Aansprakelijkheid reisorganisator

Artikel 8. Rechten van de reiziger

Artikel 9. Opzegging door de reiziger

Artikel 10. Betaling

Artikel 11. Verplichtingen van de reiziger

Artikel 12. Klachten

Artikel 13. Geschillen

## **Artikel 1 Inleiding**

1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op reisovereenkomsten in de zin der wet die de reisorganisator (in deze Bito Reizen) sluit met één of meer reizigers. (Reiziger/Aanmelder: de wederpartij van de reisorganisator)

1.2. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder) is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger en de reisorganisatie, verloopt uitsluitend via de aanmelder. De overige reizigers(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

1.3. De reiziger heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking". Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. De reiziger heeft geen herroepingsrecht in geval de reisovereenkomst wordt gesloten binnen 8 weken voor vertrek, noch bij z.g. cruisereizen, vliegtickets of andere "non-refundable" onderdelen in de reisovereenkomst (geen teruggave van de betrokken dienstverleners bij annulering) ook indien deze onderdeel zijn van een pakketreis of samengesteld arrangement. Deze 24 uren regeling is alleen van toepassing indien de reisorganisator de reis kosteloos kan annuleren bij de betrokken dienstverleners. Administratie- en boekingskosten vallen niet onder de kosteloze herroeping.

## **Artikel 2 Informatie van de reisorganisator**

2.1. De reisorganisator zal vóór het sluiten van de reisovereenkomst bekend maken wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De reisorganisator kan een aanbetaling verlangen, de hoogte daarvan maakt hij vóór het sluiten van de overeenkomst bekend.

Algemene voorwaarden een aanbetaling

2.1.a. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling te worden gedaan. Deze aanbetaling bestaat uit 100% van de vluchtprijs plus 40% van de overige reissom, in totaal met een minimum van € 150,- per persoon. De restant reissom dient uiterlijk 6 weken voor de dag van vertrek te zijn voldaan.

2.1.b. Het is mogelijk dat op reisonderdelen uit de reisovereenkomst afwijkende (hogere) aanbetalingsvoorwaarden gelden. Indien dat het geval is, worden deze afwijkende voorwaarden bij boeking aan de reiziger kenbaar gemaakt. Het aanbetalingsbedrag zal dan op basis van deze afwijkende voorwaarden worden vastgesteld. Dat kan bijvoorbeeld zijn in het geval dat een accommodatie en vlucht "non-refundable" zijn (geen teruggaaf mogelijk bij betrokken dienstverleners na annulering). In zo'n geval is de aanbetaling gelijk aan de volledige betaling.

2.1.c. Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, dient direct de gehele reissom te worden voldaan.

2.2. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het gedurende de reis in bezit zijn van een verzekering waarin tenminste het risico van ziekenhuiskosten, dokterskosten, begrafeniskosten en repatriëringskosten op redelijke wijze zijn gedekt.

2.3. De reisorganisator 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. Indien de aangeboden reis is opgenomen in een (internet) publicatie van de reisorganisator maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst tenzij anders aangegeven.

2.5. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal de reisorganisator de wettelijk voorgeschreven informatie verstrekken. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visaverplichtingen, bewijzen van inenting, (internationaal) rijbewijs en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie ondertussen niet is gewijzigd. Wanneer het hiervoor gestelde door de reiziger gestelde niet wordt nageleefd en de reiziger de reis daardoor niet of niet geheel kan maken, komen de kosten met alle daaraan verbonden gevolgen voor rekening van de reiziger.

2.6. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, uiterlijk bij het ter beschikking stellen van de reisbescheiden. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis worden vermeld in de reisbescheiden.

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

3.1. De reiziger verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen). Eventueel in het reisaanbod, boekingsbevestiging of reisbescheiden vermelde informatie over identiteitskaarten, paspoorten en/of visa is alleen van toepassing op reizigers die sinds hun geboorte de Nederlandse nationaliteit hebben. Voor zover de reiziger niet of niet alleen de Nederlandse nationaliteit bezit, dient deze voor vertrek zelf na te gaan welke voorschriften er in specifieke geval gelden ten aanzien van dergelijke reisdocumenten. De reiziger dient zich hiervoor te wenden tot de eigen ambassade of consulaat, of de ambassade of consulaat van het doorreis- en/of bestemmingsland.

3.2. De reiziger vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.

3.3. Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.

3.4. De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere redenen de reisorganisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. De reisorganisator is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven doch als hij dat doet is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

### **Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator**

4.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden.

Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger zo spoedig mogelijk een bevestiging en/of een factuur.

4.2. De reisorganisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.

4.3. Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door de reisorganisator, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zee landen) respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgave van redenen. De termijn is van toepassing op werkdagen en indien daarbuiten geldt de eerstvolgende werkdag. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

4.4. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke 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 en opzegging door de reisorganisator**

5.1. De reisorganisator kan de reisovereenkomst slechts wijzigen en opzeggen wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld mededeelt. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

5.2. De reisorganisator kan de reisovereenkomst ook wijzigen op een wezenlijk punt wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging aan zijn zijde, mededeelt. De reiziger kan deze wijziging afwijzen.

5.3. De reisorganisator kan tot twintig dagen voor aanvang van de reis de reissom verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten (met inbegrip van brandstofkosten) of de verschuldigde belastingen en heffingen. Bij toepassing van deze bepaling geeft de reisorganisator aan op welke wijze de verhoging is berekend. De reiziger kan de verhoging afwijzen met in achtneming van de eventueel geldende annuleringskosten zoals gesteld in artikel 9.2a.

5.4. Vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de reisorganisator en ook daadwerkelijk betaald is, zal de reisorganisator – in afwijking van het bepaalde in lid 3 - de reissom niet meer verhogen.

5.5. In geval van wijziging van de overeenkomst op een wezenlijk punt doet de reisorganisator onverwijld de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven.

5.6. Na een afwijzing als in lid 2 en 3 bedoeld, kan de reisorganisator de reisovereenkomst opzeggen. De reiziger heeft recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom of een evenredig deel daarvan indien de reis reeds ten dele is genoten. Ditzelfde recht heeft de reiziger ingeval hij terecht een wijziging die hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt heeft afgewezen.

5.7. A. Indien de oorzaak van de wijziging of opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisorganisator

B. Indien de oorzaak van de wijziging of opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger

C. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

5.8. De reisorganisator is verplicht de reiziger te informeren over een wijziging in de vertrektijd. Als het gaat om de terugreis van reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfadres niet bekend is, zal de reisorganisator zich in redelijkheid inspannen om hen te informeren over deze wijziging.

## **Artikel 6 Hulp en bijstand**

6.1. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger 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 is toe te rekenen.

6.2. 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 gevegd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

6.3. 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 7 Aansprakelijkheid reisorganisator en overmacht**

7.1 Onverminderd het bepaalde in de artikel 5, is reisorganisatie verplicht tot uitvoering van de reisovereenkomst zoals de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten.

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 12.

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is reisorganisatie verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan reisorganisatie is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp reisorganisatie bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, omdat:

-de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of

-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 overeenkomst begrepen diensten is betrokken; of

-de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die reisorganisatie of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of.

-de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgmaatregelen niet konden worden vermeden.

7.2. De aansprakelijkheid van de reisorganisatie voor andere schade, is beperkt tot driemaal de reissom tenzij de reisorganisator de dienst zelf verricht en/of als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de reisorganisator. De reisorganisator kan zijn aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger, niet uitsluiten of beperken.

7.3. Een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die hem kan worden toegerekend, verplicht de reisorganisator mede tot vergoeding van elk ander nadeel dan vermogensschade, voor zover door die tekortkoming derving van reisgenot is veroorzaakt. Deze vergoeding bedraagt ten hoogste eenmaal de reissom.

7.4. Indien op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

7.5. De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een door hem afgesloten verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering.

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

### **8.1. Indeplaatsstelling**

8.1.1. De reiziger kan aan de reisorganisator verzoeken zich te laten vervangen door een ander.

Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
- het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal de reisorganisator dat met redenen omkleed aan de reiziger mededelen.

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

8.2. Tot 28 dagen voor vertrek kan de reiziger wijzigingen in de reisovereenkomst aanvragen. Deze wijzigingen zullen voor zover mogelijk aangebracht worden. Bij een gewijzigde reissom dient de reiziger de gewijzigde reissom, onder aftrek van de reeds betaalde gelden, te voldoen. Naast de werkelijke kosten, en de eventuele communicatiekosten, worden wijzigingskosten in rekening gebracht. Uitstel van de

vertrekdatum of vermindering van het aantal reizigers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is.

### 8.3. Reisbescheiden

8.3.1. De reisorganisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke wijze hij de reisbescheiden aan de reiziger ter beschikking zal stellen.

8.3.2. Indien de reiziger op het door de reisorganisator meegedeelde tijdstip, doch uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld aan de reisorganisator of het boekingskantoor.

## Artikel 9 Opzegging door de reiziger

9.1. De reiziger kan de reisovereenkomst opzeggen. Doet hij dat dan is hij verplicht om aan de reisorganisator de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

9.2. De reisorganisator kan deze schade fixeren op vaste percentages van de reissom afhankelijk van het tijdstip van opzegging (annuleringskosten). Deze percentages dient de reisorganisator voorafgaand aan het sluiten van de reisovereenkomst aan de reiziger kenbaar te maken.

Annuleringsvoorwaarden Reisorganisatie:

9.2.a. Indien de reisovereenkomst wordt geannuleerd, gelden, naast eventueel verschuldigde reserveringskosten, de volgende annuleringskosten:

- bij annulering tot de 21e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrek dag: de aanbetaling (zie artikel 2.1a)
- Bij annulering vanaf de 21e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrek dag: 60% van de reissom
- Bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 5e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrek dag: 75% van de reissom
- Bij annulering vanaf de 5e kalenderdag (inclusief) tot de vertrek dag (exclusief): 90% van de reissom
- Bij annulering op de vertrek dag of later: de volledige reissom

9.2.b. Het is mogelijk dat op reisonderdelen uit de reisovereenkomst afwijkende (hogere) annuleringsvoorwaarden gelden. Indien dat het geval is, worden deze afwijkende voorwaarden bij boeking aan de reiziger kenbaar gemaakt. Ingeval van annulering van de reisovereenkomst zullen de annuleringskosten op basis van deze afwijkende voorwaarden worden vastgesteld.

9.2.c. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijke rondreis, transfer of een verblijf in een hotel, appartement, villa of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.

Aan de overgebleven reiziger(s) wordt een bij de nieuwe groepsgrootte passend prijsvoorstel gedaan.

Indien het wijzigingsvoorstel niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd tegen de geldende annuleringskosten.

9.2.d. Annuleringen buiten kantooruren (maandag t/m vrijdag 09.00-17.30 uur) worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

9.3. De reiziger die de reisovereenkomst opzegt, is gehouden deze annuleringskosten te voldoen, tenzij hij aannemelijk maakt dat 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.

9.4. Reizen naar een gebied waarvoor een door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt, kunnen door de reiziger vanaf 30 kalenderdagen voor vertrek kosteloos worden opgezegd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.

## **Artikel 10 Betaling**

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

10.2. Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger aangemaand door of namens de reisorganisator en wordt hem een termijn gesteld van 5 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend.

10.3. De reiziger die niet tijdig heeft betaald is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4.

10.4. De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2.500,-; 10% over de daarop volgende € 2.500,-; 5% over de volgende € 5.000,- en 1 % over het meerdere. De reisorganisator kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

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

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

11.2. De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.

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

11.4. Iedere reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis zich van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.

## **Artikel 12 Klachten**

### ***Tijdens de reis***



12.1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij:

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

12.2. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.

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

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

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

### ***Na de reis***

12.6. Als een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch 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 worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij. 12.7. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

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

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

### **Artikel 13 Geschillen**

13.1a. Als een klacht niet tot tevredenheid is opgelost, kan de reiziger uiterlijk binnen 3 maanden na de datum van de indiening van zijn klacht bij de reisorganisator of het boekingskantoor overeenkomstig art. 12.6 of art. 12.7, het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

13.1b. 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.

13.2. Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum);

13.3a. 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.

13.3b. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is;

13.4c. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.