



Boekings- en reisvoorwaarden African Touch

Inhoudsopgave

- Artikel 1 Inleiding
- Artikel 2 Totstandkoming en inhoud overeenkomst
- Artikel 3 Betaling
- Artikel 4 Reissom
- Artikel 5 Informatie verstrekking en reisdocumenten
- Artikel 6 Reisbescheiden
- Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger
- Artikel 8 In-de-plaatsstelling
- Artikel 9 Annulering door de reiziger
- Artikel 10 Opzegging door de reisagent/reisorganisator
- Artikel 11 Wijziging door de reisagent/reisorganisator
- Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht
- Artikel 13 Hulp en bijstand
- Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisagent/reisorganisator
- Artikel 15 Verplichtingen van de reiziger
- Artikel 16 Rente en incassokosten
- Artikel 17 Klachten

Artikel 1 Inleiding

Als u bij African Touch een reis boekt, gaat u een overeenkomst met ons aan en gelden de boekings- en reisvoorwaarden zoals opgenomen in dit document en gaan wij ervan uit dat u als opdrachtgever, maar tevens al uw medereizigers, kennis hebben genomen van deze voorwaarden, ze begrepen hebben en akkoord gaan met de inhoud ervan.

Op alle voorwaarden opgenomen in dit document is het Nederlands recht van toepassing.

Tevens willen wij u attenderen op de benodigde grensdocumenten, voorzorgsmaatregelen ten behoeve van uw gezondheid en u advies meegeven ten aanzien van het afsluiten van verzekeringen.

Grensdocumenten

Om landen in Oost-Afrika (Tanzania, Kenia, Oeganda, Rwanda) te kunnen bezoeken, heeft u naast een geldig paspoort te allen tijde een visum nodig. Visa kunnen vooraf worden aangevraagd in Nederland bij de ambassade of een visumburo. Voor de procedures, voorwaarden en prijzen verwijzen wij naar de websites van de betreffende ambassades.



Voorzorgsmaatregelen gezondheid

In veel gebieden van Oost-Afrika komt Malaria voor. Ook andere tropenziekten als Cholera en Hepatitis zijn veelvoorkomend. Wij raden u dan ook aan om een aantal maanden voor uw reis een afspraak te maken met de GGD of uw huisarts. Zij beschikken over actuele informatie omtrent gezondheidsrisico's in deze landen.

Reis- en annuleringsverzekering

Wij adviseren u altijd om een goede reisverzekering af te sluiten, voor zowel verlies- en/of diefstal van uw bezittingen, als voor het verlenen van medische zorg in het buitenland, inclusief een Buiten-Europa dekking. Let er hierbij op dat u, indien dit voor u van toepassing is, ook verzekerd bent tijdens een beklimming van een berg, een jeep-, fiets-, wandel, kano- en/of bootsafari in wildparken, het reizen met kleine vliegtuigjes en/of een hete luchtballon.

Op verzoek kunnen wij voor u een aanvullende Flying Doctor's Emergency Insurance afsluiten. In geval van nood worden de kosten van het vervoer naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis hiermee gedekt. Benodigde medische verzorging en verblijf in het ziekenhuis worden hier niet mee gedekt en dient u via uw eigen zorgverzekering in Nederland af te dekken.

Daarnaast is ons advies om een passende annuleringsverzekering af te sluiten indien u door omstandigheden niet in staat bent aan uw reis deel te nemen of u uw reis onverhoopt vroegtijdig moet beëindigen.

Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger of hij/zij deze adviezen opvolgt. Mocht u ervoor kiezen de adviezen te negeren dan kan African Touch niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele gevolgen hiervan.

In de artikelen die nu volgen zal African Touch verder vermeld worden als reisagent/ reisorganisator.

Onder reiziger wordt verstaan de opdrachtgever (aanmelder, klant) dan wel degene te wiens behoeve de door African Touch verrichte diensten zijn bedongen en die dat beding heeft aanvaard.

Artikel 2 Totstandkoming en inhoud reisovereenkomst met reisagent/reisorganisator

2.1 De inhoud van de overeenkomst kan onder meer bestaan uit het informeren en adviseren van de reiziger, alsmede het 'ten behoeve' als 'op naam' van de reiziger reserveren en boeken van de door hem gewenste diensten bij haar dienstverleners en/ of partnerorganisaties in het land van bestemming.



2.2 Informatieplicht opdrachtgever

De opdrachtgever zal de, voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan, alle benodigde en relevante gegevens betreffende hem/haarzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) verstrekken aan de reisagent/reisorganisator. Daartoe behoren volledige namen zoals vermeld in paspoort, adresgegevens, telefoonnummers, contactgegevens van thuisblijvers in geval van nood, e-mailadres, diët specificaties, maar ook gegevens op het gebied van lichamelijke en/of geestelijke gesteldheid. Indien de opdrachtgever in zijn/haar informatieplicht te kort schiet, komen de eventueel daaruit voortvloeiende schade en negatieve financiële gevolgen voor rekening van de opdrachtgever.

2.3 De opdrachtgever/reiziger is jegens de reisagent/reisorganisator en haar dienstverleners gebonden na het verstrekken van de opdracht (dit kan zowel telefonisch, per e-mail of per post geschieden, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven.

Indien voor een dienst van de reisagent/reisorganisator zelf een vergoeding is verschuldigd, zal de reisagent/reisorganisator dat vooraf bekend maken.

2.4 Bij boeking via internet richt de reisagent/reisorganisator het boekingsproces zodanig in dat de opdrachtgever/reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij of zij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de reisagent/reisorganisator is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

2.5 De (opdracht-)bevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden meegegeven. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zal deze de opdrachtgever toegezonden worden en kan de opdrachtgever binnen 2 werkdagen na ontvangst eventuele vergissingen of kennelijke fouten in de bevestiging door de reisagent/reisorganisator laten herstellen.

2.6 De opdrachtgever is zowel jegens de reisagent/reisorganisator als jegens haar dienstverleners voor het geheel aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de reisovereenkomst die is aangegaan. De overige reizigers zijn voor hun deel aansprakelijk.

2.7. Alle mededelingen van de reisagent/reisorganisator of dienstverlener zullen uitsluitend worden gericht aan de opdrachtgever.

2.8. Beschikbaarheid van accommodatie en vluchten kunnen pas gegarandeerd worden nadat de (aan)betaling voor de geboekte reis is volbracht en de reisagent/reisorganisator vervolgens de daadwerkelijke bevestiging van de boekingen van de accommodatie en vluchten heeft afgegeven.



Artikel 3 Betaling

3.1. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van minimaal 40% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan. Na het ontvangen van de aanbetaling, wikkelt de reisagent/reisorganisator de boekingen bij eventuele partnerorganisaties en derde partijen af en kan beschikbaarheid van accommodatie en vluchten pas gegarandeerd worden. Bij het mee boeken van vluchten kan de reisagent/reisorganisator de klant verzoeken om het gehele bedrag (100%) vooraf te betalen aan Stichting Certo Escrow in verband met verplichtingen die de reisagent/reisorganisator dient na te komen aan de luchtvaartmaatschappij.

3.2. Voor alle betalingen van de opdrachtgever aan de reisagent/reisorganisator is de ontvangstdatum op het bankafschrift van de Stichting Certo Escrow leidend. In geval van weekenden of feestdagen, geldt de eerst volgende officiële werkdag als datum van ontvangst.

3.3. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) te zijn voldaan.

Bij niet tijdige betaling is de reiziger in gebreke. Hij wordt daar door of namens de reisagent/reisorganisator schriftelijk of mondeling op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 2 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, is er sprake van verzuim en wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de eerste dag van verzuim. De reisagent/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.

3.4. Indien de overeenkomst binnen zes weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

3.5. De reisagent/reisorganisator is aangesloten bij de Stichting Take Over (STO) en maakt gebruik van de reisgeldgarantie regeling die waarborgt dat reizigers verzekerd zijn dat betaalde reisgelden veilig staan in geval de reisagent/reisorganisator in financieel onvermogen verkeerd. Via een derdengeldenregeling betaalt de reiziger de reissommen aan de Stichting Certo Escrow en niet aan de reisagent/reisorganisator. Stichting Certo Escrow is een door DNB vrijgestelde betaaldienstverlener. De dag na terugkomst geeft de stichting de gelden vrij aan de reisorganisatie. Indien de reisorganisatie niet aan haar verplichtingen kan voldoen, zal Certo Escrow de gelden vrijgeven aan Stichting Take Over (STO). STO zal deze gelden, afhankelijk van de fase waarin de vakantie zich bevindt, gebruiken om de reiziger terug te betalen, de reis door een andere reisorganisatie uit te laten voeren of om de reiziger terug naar huis te halen. Met STO-reisgarantie is het reisgeld van de reiziger volledig beveiligd tegen een eventueel faillissement of surseance van betaling van de reisorganisatie. Deze garantie biedt echter geen dekking voor derden partijen, zoals lokale partners, vliegtuigmaatschappijen of accommodatie die in financieel onvermogen verkeren, dit valt onder overmacht.



Artikel 4 Reissom

4.1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen.

4.2. Bij het boeken van tickets voor vluchten bij derde partijen brengt de reisagent/reisorganisator een toeslag van 5-10% op de ticketprijs in rekening o.a. voor reservering/boekingskosten en ticketuitgiften, met een minimum bedrag van €25,- per ticket.

4.3. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, brandstofprijzen, heffingen en belastingen, zoals deze de reisagent/reisorganisator bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.

4.4. De reisagent/reisorganisator behoudt zich het recht voor om bij ingrijpende prijsstijgingen (zoals vermeld in artikel 4.3) de reissom te verhogen. De reiziger wordt hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht. De reiziger heeft het recht om bij een prijsverhoging van meer dan 10% van de reissom, de overeenkomst, binnen 5 werkdagen na bekendmaking van de prijsverhoging, schriftelijk te annuleren. De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 10, 11 en 12 zijn in dat geval niet van toepassing.

4.5. Herroeping door de reisagent/reisorganisator wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk te geschieden onder opgave van redenen. In het geval dat correctie nadelig uitpakt voor de reiziger, en het geen kennelijke fouten of vergissingen betreft, dan heeft hij/zij recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden. Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

Artikel 5 Informatie verstrekking en reisdocumenten

5.1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege de reisagent/reisorganisator algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger is zélf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

5.2. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.



5.3. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn/haar rekening, tenzij de reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de reisagent/reisorganisator tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieverplichting.

5.4. Door de reisagent/reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

Artikel 6 Reisbescheiden

6.1. De reisagent/reisorganisator stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 7 werkdagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van de reisagent/reisorganisator kan worden geleverd.

6.2. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisagent/reisorganisator.

6.3. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geeft de reisagent/reisorganisator aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisagent/reisorganisator.

Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger

7.1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken tot 28 dagen voor vertrek. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Per wijziging brengt de reisagent/reisorganisator een tarief van minimaal € 27,- in rekening. Daarnaast zal de totale reissom op basis van de verzochte wijzigingen worden herberekend en aan de reiziger schriftelijk worden bevestigd. De wijzigingen zullen worden doorgevoerd zodra de reiziger de gewijzigde reissom (inclusief bijkomende wijzigingskosten) onder aftrek van de reeds betaalde gelden heeft voldaan.

7.2. 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 van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

7.3. Vermindering van het aantal reisdagen, activiteiten of het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is.

7.4. Uitzondering op geboekte vluchten

Bovengenoemde wijzigingskosten gelden niet voor geboekte vluchten opgenomen in het reisprogramma. Hierop zijn de reis- en boekingsvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij zelf van toepassing. Hiervoor verwijzen wij u naar de websites van de betreffende Airlines en met hen contact op te nemen.

Artikel 8 In-de-plaatsstelling

8.1. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Dit wordt gezien als een wijziging door de reiziger waarbij de voorwaarden zoals in artikel 7 beschreven actief zijn.

Daarnaast gelden de volgende voorwaarden:

- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
- het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen 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, zoals luchtvaartmaatschappijen, verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.

8.2. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisagent/reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7 lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de in-de-plaatsstelling.

Artikel 9 Annulering door de reiziger

9.1. Standaard-annuleringskosten

Annuleringen dienen schriftelijk of per e-mail bekend te worden gemaakt aan de reisagent/ reisorganisator. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- bij annulering t/m 120 dagen voor de vertrekdag: 20% van de totale reissom;
- bij annulering t/m 90 dagen voor de vertrekdag: 40% van de totale reissom;
- bij annulering t/m 60 dagen voor de vertrekdag: 70% van de totale reissom;
- bij annulering vanaf de 30ste dag tot de vertrekdag: 100% van de reissom;



9.2. Deelannulering

- a. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf of activiteit annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd en gelden de in artikel 9.1. genoemde percentages over zijn deel van de reissom.
- b. Als de grootte van het resterende gezelschap invloed heeft op de prijstabel voor deze accommodatie of activiteit, dan doet de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en voor dezelfde accommodatie en activiteit.
- c. Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels van artikel 3 gelden.
- d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of door de reiziger niet geaccepteerd wordt, dan zal de oorspronkelijke overeenkomst gehandhaafd blijven en gelden de daarbij behorende verplichtingen van de reiziger/opdrachtgever. De reiziger/ opdrachtgever kan ook besluiten om de overeenkomst in z'n geheel te annuleren. In dat geval zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
- e. Indien de reiziger een bepaald onderdeel van de reis annuleert, gelden de in artikel 9.1. genoemde percentages van de reissom van dat specifieke geannuleerde onderdeel van het reisprogramma.

9.3. Minder schade

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 reisagent/reisorganisator lager is uitgevallen. In dat geval zal de reisagent/reisorganisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt hier verstaan geleden verlies en gederfde winst.

9.4. Buiten kantooruren

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag. Voor kantooruren gelden: de dagen maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd van erkende feestdagen, tenzij de reisagent/reisorganisator uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.

9.5. In-de-plaatsstelling

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

9.6. Uitzondering op geboekte vluchten

Bovengenoemde annuleringskosten gelden niet voor geboekte vluchten opgenomen in het reisprogramma. Hierop zijn de reis- en annuleringsvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij zelf van toepassing. Hiervoor verwijzen wij u naar de websites van de betreffende Airlines en met hen contact op te nemen.



Artikel 10 Opzegging door de reisagent/reisorganisator

10.1. De reisagent/reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

10.2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisagent/reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden geveerd.

10.3. 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 reisagent/reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisagent/reisorganisator.

c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan de reisagent/reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

10.4. Indien de reisagent/reisorganisator door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

Artikel 11 Wijziging door de reisagent/reisorganisator

11.1. a. De reisagent/reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden (als nader omschreven in artikel 10 lid 2). Deze wijzigingen deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee, nadat de reisagent/reisorganisator van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigenvervoer reizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt hij deze binnen 24 uur (1 werkdag) mee.

b. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.

c. Als de wijziging één of meer niet wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

d. Indien de reisagent/reisorganisator door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

11.2. a. In geval van wijziging doet de reisagent/reisorganisator de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 72 uur (3 werkdagen). Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen vervoer reizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).



b. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:

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

Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

- de samenstelling van het reisgezelschap;
- de aan de reisagent/reisorganisator bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven;
- de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door de reisagent/reisorganisator schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.

11.3. a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken bij de reisagent/ reisorganisator. Vanaf 10 dagen voor vertrek 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 afwijzing 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).

11.4. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend of dient te worden gewijzigd, zorgt de reisagent/reisorganisator ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt de reisagent/reisorganisator de reizigers indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer.

11.5. a. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisagent/reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisagent/reisorganisator, tot een maximaal bedrag van de door de reisagent/reisorganisator gefactureerde diensten.

b. Indien de oorzaak van de wijziging 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 reisagent/reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.



11.6. De reisagent/reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 15 lid 4, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd of aanvang van een activiteit.

Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht

De reisagent/reisorganisator selecteert haar partnerorganisaties, gidsen en leveranciers zorgvuldig en houdt streng toezicht op de kwaliteit van de door hen geleverde service. Desondanks kan zij niet aansprakelijk worden gesteld voor de juiste uitvoering van de via haar gereserveerde/geboekte diensten bij haar partnerorganisatie en derden.

De reisagent/reisorganisator is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering en boeking.

Ondanks dat alle zorg in acht wordt genomen om uw reisactiviteiten adequaat te waarborgen en zorgvuldig te laten plaatsvinden, kan noch de reisorganisatie noch haar dienstverleners in het land zelf, aansprakelijk worden gesteld voor enige verlies, diefstal of schade van/aan uw bezittingen, ongelukken, lichamelijk letsel, ziekte of overlijden als gevolg van deelname aan een van haar reizen. Tevens dienen reizigers zich bewust te zijn van het feit dat deelname aan een reis met een avontuurlijk karakter en in een ontwikkelingsland, altijd bepaalde risico's met zich mee brengt. Daarbij is een safari reis, waarbij gedrag van wilde dieren onvoorspelbaar is, ook nooit zonder gevaren. De reisagent/reisorganisator en reisorganisatie kunnen hier dan ook niet voor aansprakelijk worden gesteld.

12.1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10 en 11 is de reisagent/reisorganisator verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

12.2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 12.1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 17.

12.3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 12.1 bedoelde verwachtingen, is de reisagent/reisorganisator onverminderd het bepaalde in de artikelen 13, 14 en 15 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan de reisagent/reisorganisator 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 reisagent/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. Hieronder vallen zaken als vertraging van vluchten of veranderingen van vliegschema's;
- d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

12.4. 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. Hieronder vallen natuurrampen, stakingen, extreme weersomstandigheden, brand, terroristische activiteiten, politieke onrust en andere vergelijkbare omstandigheden in het land van bestemming.

12.5. Indien er sprake is van toerekenbare tekortkoming van de reisagent/reisorganisator, en er sprake is van derving van reisgenot of van schade die de reiziger lijdt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de reisagent/reisorganisator gefactureerde diensten.

Artikel 13 Hulp en bijstand

13.1. De reisagent/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.

- a. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisagent/reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 12 lid 3 is toe te rekenen.
- b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisagent/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.
- c. Indien de oorzaak noch aan de reiziger noch aan de reisagent/reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisagent/reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.



De reisagent/ reisorganisatie zal er in deze situatie alles aan doen om de door haar reeds gemaakte kosten aan derden terug te vorderen in het belang van de reiziger.

Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisagent/ reisorganisator

14.1. a. In geval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van de reisagent/reisorganisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

b. De reisagent/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 annuleringskostenverzekering.

14.2. De reisorganisatie is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen/ wijzigingen van zijn personeel en/of derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener, het overeengekomen reisprogramma of de condities, tenzij zulke toezeggingen/wijzigingen schriftelijk door de verantwoordelijke reisagent/ reisorganisator aan de reiziger worden bevestigd.

14.3. De reisagent/reisorganisatie dragen geen verantwoordelijkheid voor publicaties, zoals foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven

Artikel 15 Verplichtingen van de reiziger

15.1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisagent/reisorganisator en haar diensverleners ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade en/of financiële gevolgen veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

15.2. 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 reisagent/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.



15.3. 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 lid 1 te voldoen.

15.4. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek of aanvang van een activiteit bij de reisagent/reisorganisator te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek/ aanvang van de activiteit.

15.5. De opdrachtgever dient tussentijdse wijzigingen in de bij opdracht verstrekte gegevens aan de reisagent/reisorganisator betreffende hem/haarzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) door te geven. Daartoe behoren wijzigingen in volledige namen zoals vermeld in paspoort, adresgegevens, telefoonnummers, contactgegevens van thuisblijvers in geval van nood, e-mailadres, diët specificaties, maar ook gegevens op het gebied van lichamelijke en/of geestelijke gesteldheid. Indien de opdrachtgever in zijn/haar informatieplicht te kort schiet, komen de eventueel daaruit voortvloeiende schade en/of negatieve financiële gevolgen voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 16 Rente en incassokosten

16.1 De reiziger die niet tijdig aan de geldelijke verplichting jegens de reisagent/reisorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd, tenzij de voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener een hoger rentepercentage voorschrijven.

16.2 Voorts is de reiziger gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke Incassokosten, afhankelijk van de hoogte van het te innen bedrag, welke wettelijk zijn bepaald en vastgelegd.

Artikel 17 Klachten

17.1. a. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12 lid 2 dient zo spoedig mogelijk gemeld te worden aan de reisagent/reisorganisator zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij de reisagent/reisorganisator.

b. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisagent/organisator voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).

c. De reisagent/reisorganisator zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.



- d. De communicatiekosten worden door de reisagent/reisorganisator vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.
- e. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of de reisagent/reisorganisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

17.2. a. Als een klacht niet bevredigend is 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 reisagent/reisorganisator. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.

b. Als de klacht 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 de reisagent/reisorganisator te worden ingediend.

c. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door de reisagent/reisorganisator niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. De reisagent/reisorganisator geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

d. De reisagent/reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

Rotterdam, September 2017