

## REISVOORWAARDEN INCENSATION GOLFFTRAVEL

### ARTIKEL 1 INLEIDENDE BEPALING.

#### Artikel 1, lid 1

In deze Reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Reorganisator; Incensation Golftravel
- b.Reisovereenkomst; de overeenkomst waarbij een reorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overmachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede één 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;
1. de wederpartij van de reorganisator, of
2. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
3. degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden, de rechtsverhouding tot de reorganisator is overgedragen.
4. Boekingskantoor; het bedrijf dat tussen de reiziger en de reorganisator bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.

#### Artikel 1, lid 2

Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten alsmede op overeenkomsten met betrekking tot eigen-vervoerreizen. De reorganisator kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen, mits zulks in de publicatie wordt vermeld.

#### Artikel 1, lid 3

De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

### 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 reorganisator. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden.

Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

#### Artikel 2, lid 2

Het aanbod van de reorganisator middels o.a. brochures, advertenties, facturen en offertes is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. Herroeping wegens correctie van fouten in de reisomberekening is toegestaan; herroeping wegens verhoging van de reissom dient te voldoen aan de vereisten van artikel 4.

#### Artikel 2 lid 3

De reorganisator heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijk ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de publicatie. De opzegging dient binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 10 en 12 zijn niet van toepassing.

#### Artikel 2, lid 4

a. De reiziger verstrekt het boekingskantoor of de reorganisator voor of uiterlijk bij 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. Tevens vermeldt hij bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reorganisator.

b. Indien hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reorganisator 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 5

- a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
- b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.

c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

#### Artikel 2, lid 6

a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de reorganisator maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

b. Indien de reorganisator algemene voorbehouden in het algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.

#### Artikel 2, lid 7

Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reorganisator aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De reorganisator 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 reorganisator.

De reorganisator heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen:

- a. aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van € 25,- per boeking per boeking
- b. communicatiekosten;
- c. eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.

Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt de reorganisator alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen:

- a. de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van € 25,- per boeking
- b. communicatiekosten;
- c. eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.

Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de reorganisator.

#### 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. Dit kan er in sommige gevallen toe leiden dat het feitelijk verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in de publicatie vermeld.

#### Artikel 2, lid 9

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. De reorganisator kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alle in dien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken

#### Artikel 2, lid 10

De reorganisator 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

a.Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 15 % van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan.Lijndienstreizen, rondreizen, avontuurlijke reizen en reizen buiten Europa en de Middellandse Zeelanden kunnen hiervan afwijken. De reorganisator maakt dat vooraf duidelijk aan de reiziger kenbaar.

b.In geval van eigen-vervoerreizen bedraagt de aanbetaling 20 % van de reissom.

#### Artikel 3, lid 2

Het restant van de reissom moet uiterlijk 2 maanden voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit zijn van de reorganisator.

Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de reorganisator 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 reorganisator 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 3

Indien de overeenkomst binnen 2 maanden voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

### ARTIKEL 4 REISSOM.

#### Artikel 4, lid 1

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld.

#### Artikel 4, lid 2

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

#### Artikel 4, lid 3

Zolang de gehele reissom niet is voldaan, heeft de reorganisator het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. De reorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van de reorganisator kan worden gevergd.

#### Artikel 4, lid 4

a. Chartervliegreizen Europa

Na de totstandkoming van de reisovereenkomst zal de reorganisator in afwijking van het bepaalde in lid 3 de reissom van chartervliegreizen die door Nederlandse luchtvaartmaatschappijen worden uitgevoerd naar Europese bestemmingen en de Middellandse Zeelanden niet wijzigen.

b. Overige reizen

Na tijdige betaling van de gehele reissom zal de reorganisator in afwijking van het bepaalde in lid 3 gedurende het tijdvak vanaf zes weken voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom niet wijzigen.

c. In afwijking van het sub a. en b. bepaalde en uitsluitend in geval van onvoorzienbare A. verhogingen van verschuldigde belastingen of heffingen; of B. extreme verhoging van de vervoerskosten kan de reorganisator tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom verhogen.

#### Artikel 4, lid 5

a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in de beide vorige leden 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 reorganisator 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 reorganisator algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. 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 2

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 rekening, tenzij de reorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de reorganisator tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieverplichting.

#### Artikel 5, lid 3

De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van ineningen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

#### Artikel 5, lid 4

Door of vanwege de reorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

### ARTIKEL 6 REISBESCHIEDEN.

#### Artikel 6, lid 1

De reorganisator stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 7 dagen 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 reorganisator kan worden gevergd.

#### Artikel 6, lid 2

Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reorganisator of het boekingskantoor.

#### Artikel 6, lid 3

a. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoer reizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geeft de reorganisator of het boekingskantoor aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.

b. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reorganisator of het boekingskantoor.

### Artikel 7 WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER.

#### Artikel 7, lid 1

a. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Tot 28 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reorganisator worden bevestigd. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet.

b. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 27,- per boeking (bij eigen-vervoerreizen € 14,- indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland) en eventuele communicatiekosten te vergoeden.

c. Uitstel van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

#### Artikel 7, lid 2

- a. Over het verzoek 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.
- b. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

### 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;

b. het verzoek wordt uiterlijk 14 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht;

c. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.

#### Artikel 8, lid 2

De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reorganisator 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 vervanging.

### Artikel 9 ANNULERING DOOR DE REIZIGER.

#### Artikel 9 lid 1

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast de verschuldigde administratiekosten en eventuele premie van de annuleringsverzekering, de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- a. bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling.
- b. bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom.

- c. bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 21e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- d. bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- e. bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de 5e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- f. bij annulering vanaf de 5e dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- g. bij annulering op de vertrekdag of later: de volle reissom.

#### **Artikel 9, lid 3**

- a. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.
- b. Indien het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd of bijzondere diensten, zoals autohuur worden aangeboden, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt.

#### **Artikel 9, lid 4**

- a. Het annuleren van een overeenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk een verblijf in een hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald.
- b. Indien de overblijvende reizigers zulks willen en hun groepsmaat van de prijsstabel voor deze accommodatie voorkomt blijven de respectievelijke overeenkomsten in stand. Het bepaalde sub c is dan van toepassing.
- c. De sub b bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in de prijsstabel vermeld staat.
- d. Indien de overblijvende reizigers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie willen aangaan, worden de voor de overblijvende reiziger(s) ontvangen annuleringsgelden in mindering gebracht op de nieuwe reissom(men). Overigens zal het totaalbedrag van annuleringsgeld en verhoogde reissom (men) het totaal van de reissommen voor de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan.

#### **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. 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 2**

- a) Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening v/d reiziger.
- b) Indien de oorzaak van de opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator.
- 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 10 lid 5**

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

### **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. Deze deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt hij deze binnen 24 uur (1 werkdag) 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.
- 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 een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 72 uur (3 werkdagen). 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).

#### **Artikel 11, lid 3**

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:

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 even bedoelde 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 onverwijd 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 11, lid 8**

- a. Indien na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of de reisorganisator merkt dat hij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt de reisorganisator er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis.
- b. Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger(s) worden aanvaard, verstrekt de reisorganisator de reiziger (s) een gelijkwaardig vervoermiddel, dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer.
- c. De uit deze wijziging voortvloeiende schade voor de reiziger is voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 is toe te rekenen.

#### **Artikel 11, lid 9**

De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 1, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektdag. Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

### **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.

#### **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.

#### **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**

Onverminderd 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 voorzover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

#### **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 van de reisorganisator 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.

#### **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 voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voorzover 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 te voldoen.

#### **Artikel 15 lid 4**

Alle vorderingsrechten van de reiziger vervallen een jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

### **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**

Als een op de plaats van bestemming geconstateerde nalatigheid bij de uitvoering van de reisovereenkomst leidt tot een klacht dan dient deze op de plaats van bestemming en zo spoedig mogelijk per fax of telefoon te worden ingediend bij de reisorganisator, die terstond moet streven naar passende oplossingen. Als de klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen een maand na terugkeer in Nederland schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator. Als een klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een reisovereenkomst betreft, dient deze binnen een maand na ontstaan van de klacht bij het boekingskantoor te worden ingediend.