

# VENTURE-TRAVELS



**Rondreizen Indonesië, Azië en Zuid Afrika**

## Algemene Voorwaarden Venture-travels

Versie 2020-1



# Inhoud

ARTIKEL 1: ALGEMENEN BEPALINGEN .....	4
ARTIKEL 2: INFORMATIE VOORZIENING DOOR VENTURE TRAVELS.....	5
ARTIKEL 3 INFORMATIE DOOR DE REIZIGER .....	6
ARTIKEL 4 MEDISCHE ESSENTIES.....	6
ARTIKEL 5: TOTSTANDKOMING IN INHOUD VAN DE BOEKINGSOVEREENKOMST.....	7
ARTIKEL 6: BETALING, RENTE EN INCASSOKOSTEN .....	10
ARTIKEL 7: REISSOM.....	11
ARTIKEL 8: WIJZIGINGEN REISSOM .....	11
ARTIKEL 9: REISBECEHDEN EN BENODIGDE REISDOCUMENTEN .....	12
ARTIKEL 10: WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER .....	13
ARTIKEL 11: IN DE PLAATSTELLING .....	14
ARTIKEL 12: ANNULERING DOOR DE REIZIGER .....	14
ARTIKEL 13: OPZEGGING DOOR VENTURE TRAVELS.....	16
ARTIKEL 14: WIJZIGINGEN DOOR DE REISORGANISATOR.....	17
ARTIKEL 15: AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT.....	19
ARTIKEL 16: HULP EN BIJSTAND .....	20
ARTIKEL 17: UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID VENTURE-TRAVELS .....	20
ARTIKEL 18: VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER .....	21
ARTIKEL 19: KLACHTEN TIJDENS DE REIS .....	22
ARTIKEL 20: KLACHTEN NA DE REIS .....	22
ARTIKEL 21: GESCHILLEN.....	23

# ARTIKEL 1: ALGEMENEN BEPALINGEN

## 1. Definities

### 1.1. Wij, ook wel 'reisorganisator':

Venture-travels, aanbieder van georganiseerde reizen en losstaande onderdelen zoals losse accommodaties en excursies aan het publiek of aan groepen personen. Venture-travels is gevestigd aan de Bovendijk 5, 2295 RV te Kwintsheul en ingeschreven bij de kamer van koophandel Haaglanden onder nummer 27269971 onder de naam Venture-travels.

### 1.2. U, ook wel reiziger: de persoon die de reisovereenkomst met ons wil aangaan of is aangegaan, alsmede alle personen namens wie u een reisovereenkomst met ons wil aangaan of bent aangegaan degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of degene aan wie overeenkomstig artikel 11 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.

### 1.3. Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij Venture-travels zich jegens u verbindt tot het verschaffen van een door ons van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:

1.3.1. vervoer; verblijf.

1.3.2. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

1.4. Georganiseerde reis: een door ons in het reisaanbod gepubliceerde van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uur omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten: vervoer, verblijf en een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt;

1.5. Losse reismodules: alle in het reisaanbod gepubliceerde diensten die niet expliciet worden aangeboden als onderdeel van een georganiseerde reis, zoals losse vluchten, losse transfers, losse hotels, losse huurauto's en extra faciliteiten zoals excursies en andere arrangementen;

1.6. Boekingskantoor: het bedrijf of persoon die bemiddelt tussen de U en Venture-travels, danwel uit naam van Venture-travels reizen aanbiedt en een rol speelt bij het tot stand komen van een reisovereenkomst.

1.7. Werkdagen: de dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

1.8. Kantooruren: de algemeen in Nederland aanvaarde

kantoortijden, doorgaans zijnde maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.30 uur en zaterdag van 10.00 - 16.00 uur. Uitzonderingen of afwijkende tijden gelden zoals door partijen aangekondigd.

- 1.9. Baby: tenzij anders vermeld, een kind jonger dan twee jaar.
- 1.10. Kind: tenzij anders vermeld, een kind van twee jaar of ouder;
- 1.11. Reisaanbod: de aanbieding (waaronder beschrijving en prijsstelling) door of namens ons aan het publiek, van een georganiseerde reis, en welke aanbieding openbaar is gemaakt in een gedrukte (reis)brochure/prijsbijlage, op een website of via andere kanalen.

## 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op onze

reisovereenkomsten, alsmede op andere reisonderdelen zoals losse accommodaties en excursies en eigen-vervoerreizen en ons gehele reisaanbod.

- 2.2. Indien u losse reismodules boekt (dit kan bv. het geval zijn bij activiteiten en excursies) anders dan door ons aangeboden dragen wij geen zorg en verantwoordelijkheid voor de inkoop en levering van de diensten en bemiddelen wij slechts tussen u en de partij die de losse reismodule(s) voor u uitvoert. Wij kunnen in dat geval niet instaan voor de kwaliteit of betrouwbaarheid van deze diensten, noch op de aansluitingen tussen de diverse onderdelen van de diensten.

## ARTIKEL 2: INFORMATIE VOORZIENING DOOR VENTURE TRAVELS

1. Wij zullen u naar beste eer en geweten voorzien van nuttige informatie betreffende reisdocumenten en informatie met betrekking tot gezondheidsadviezen en vereiste vaccinaties voor uw bestemming. Gezien de veelheid aan en veranderlijkheid van specifieke regels kunnen wij hierin geen eindverantwoordelijkheid nemen. U

blijft zelf uiteindelijk verantwoordelijk voor de juiste persoonlijke reisdocumenten.

2. Wij zullen u informatie verstrekken over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringsverzekering en een reisverzekering. Wij treden hierin uitsluitend bemiddelend op, bij eventuele claims dien u rechtstreeks met de verzekeraar contact op te nemen en uw claim met de verzekeraar af te handelen.
3. Wij dragen geen verantwoordelijkheid voor foto's en informatie materiaal dat is opgesteld onder verantwoordelijkheid van derden.

4. Bij vliegvervoer wordt de luchtvaartmaatschappij in overleg vastgesteld ingeval van lijnvluchten. Zodra de vluchten bekend zijn worden

## ARTIKEL 3 INFORMATIE DOOR DE REIZIGER

1. De reiziger verstrekt via het boekingskantoor of direct aan Venture-travels uiterlijk bij het afsluiten van de overeenkomst alle van belang zijnde gegevens, zijnde:
2. Kopie ID, actuele adres -en telefoongegevens waar u te bereiken bent.
3. Gegevens van medereizigers. Bij vliegtickets zijn paspoortnummer vereist.
4. Bijzonderheden van één of meerdere reizigers op medisch gebied die van invloed kunnen zijn tijdens de reis of tijdens het verblijf naar en op de vakantiebestemming. Indien nodig kan

## ARTIKEL 4 MEDISCHE ESSENTIES

1. Al onze reizen en aanbiedingen en prijzen zijn gebaseerd op reizigers zonder medische essenties.
2. Indien u op medische gronden afwijkingen, toevoegingen of aanpassingen op ons aanbod verlangt zullen wij al het mogelijke doen dit te verwezenlijken.

deze aan u bekend gemaakt, doch uiterlijk bij het overhandigen van de reisbescheiden.

een medische verklaring worden verlangd. Met name vervoerders kunnen een medische verklaring eisen indien medische condities een veilig vervoer in de weg kunnen staan.

5. Alle denkbare zaken die van belang kunnen zijn voor een goed verloop van reis en verblijf. Met name bij rondreizen is dit van belang. Denk aan mobiliteit, conditie, zwangerschap en dergelijke van reizigers.
6. Indien door onvoldoende informatie van de kant van de reiziger de reis onvoldoende doorgang kan vinden of belemmeringen ondervindt voor de reiziger of medereizigers kunnen wij in het uiterste geval besluiten de betreffende reiziger uit te sluiten van verdere deelname. De kosten die hieruit voortkomen zullen volledig voor uw rekening komen.
3. U dient de door uw verlangde afwijkingen, toevoegingen of aanpassingen schriftelijk of per bevestigde email aan ons kenbaar te maken.
4. Wij zullen een redelijke inspanning doen om uw wensen in te vullen. Eventuele bijkomende kosten of beperkingen zullen wij aan u kenbaar maken voorafgaand aan uw boeking, waarna u kunt besluiten of u akkoord kunt gaan met het gedane aanbod.
5. Indien beide partijen akkoord kunnen gaan met de voorwaarden zal de

overeenkomst schriftelijk of per bevestigde email worden bevestigd.

6. Alleen verzoeken die een redelijke kans van slagen hebben worden door ons in behandeling genomen. Eventueel door ons gemaakte kosten voor informatie aanvragen en extra

## ARTIKEL 5: TOTSTANDKOMING EN INHOUD VAN DE BOEKINGSOVEREENKOMST

### 1. Reis aanbod en aanvaarding

- 1.1. De reisovereenkomst komt tot stand wanneer u ons aanbod met bijbehorende voorwaarden en prijsstelling, alsmede deze leveringsvoorwaarden accepteert en aanvaardt, zowel bij rechtstreekse boeking, via bemiddeling door een boekingskantoor of bemiddelingspersoon, als ook door boeking via internet.
- 1.2. Bij boekingen via internet houdt bevestiging van de boeking tevens in dat de voorwaarden zullen worden aanvaard. Indien door technische onvolkomenheden de voorwaarden en acceptatie daarvan niet expliciet getoond worden wordt u geacht zelf de nodige inspanningen te hebben verricht om deze voorwaarden toch door te nemen en als zodanig te accepteren. Elke boeking via internet houdt automatisch in dat u deze voorwaarden accepteert.

boekingen kunnen aan u naar redelijkheid in rekening worden gebracht, ook indien u achteraf besluit de reis niet te boeken. Zulks in overleg en na voorafgaande melding met een inschatting van de kosten van onze kant.

2. **Herroeping aanbod.** Ons aanbod is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld en als zodanig gepresenteerd. Herroeping wegens fouten in publicaties zoals brochures en internet zijn echter nooit uit te sluiten. Het is ons in dat geval toegestaan het aanbod te herroepen uiterlijk vóór 12.00 uur de tweede werkdag na uw boeking, dit onder opgaaf van reden. Wij kunnen u een gecorrigeerde prijs danwel gecorrigeerde reis aanbieden. U kunt er vervolgens voor kiezen dit aanbod te aanvaarden danwel volledig te annuleren zonder verdere kosten. Eventueel gedane betalingen zullen terstond worden gerestitueerd.
3. **Kennelijke fouten.** Kennelijke dusdanige fouten zijn fouten en vergissingen in de presentatie van het aanbod waarvan in redelijkheid verondersteld kan worden dat het om vergissingen, drukfouten of andere fouten zijn. Dergelijke fouten binden ons aan eventueel gedane boekingen. Indien de kennelijke fouten van dien aard zijn dat wij het aanbod wensen te herroepen zijn wij in dat geval verplicht dit volgens artikel 3.2 te herroepen.
4. **Minimum deelname.** Bij sommige reizen geldt een minimum aantal

deelnemers waaronder de reis niet kan worden uitgevoerd of niet tegen de aangeboden prijs. Het minimum aantal deelnemers staat in het aanbod vermeld. In voorkomende gevallen zullen wij u op de hoogste stellen van de situatie. Afhankelijk van de reisduur zal dit gebeuren:

- 4.1. Uiterlijk 8 dagen voor vertrek bij een reisduur van 6 dagen
- 4.2. Uiterlijk 14 dagen voor vertrek bij een reisduur van 7 tot 10 dagen
- 4.3. Uiterlijk 21 dagen voor vertrek bij een reisduur van 10 dagen of meer. Indien mogelijk een alternatief voorstellen in uitvoering en / of prijs. Indien u hiermee niet akkoord kunt gaan zal de reisovereenkomst worden ontbonden. Het aanbieden van het alternatief zal plaatsvinden op dezelfde termijnen als boven genoemd. De overeenkomst is op dat moment voorwaardelijk ontbonden.

## **5. Hoofdelijkheid**

- 5.1. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder) is hoofdelijk aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende verplichtingen.
- 5.2. Het is minderjarigen niet toegestaan op welke wijze dan ook boekingen te maken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de ouders.

5.3. Het is niet toegestaan boekingen te maken onder opgave van een valse naam, adres of email adres.

5.4. Bij overtreding van artikel 5.2 en 5.3 zullen wij de overeenkomst ontbinden en gedane betalingen terugbetalen onder aftrek van door ons gemaakte kosten.

5.5. Alle verkeer zijne communicatie, betalingen en wat verder van belang kan zijn verloopt via de aanmelder.

5.6. Elke boeking is beperkt tot de deelnemers zoals vermeld in de reisovereenkomst. Extra deelnemers, ook baby's en kinderen dienen vooraf te worden aangemeld. Het is de accommodatieverschaffer gerechtigd niet aangemelde deelnemers te weigeren, dan wel extra kosten door te berekenen.

5.7. Wij kunnen van genoemde percentages afwijken indien dit vooraf duidelijk is kenbaar gemaakt.

## **6. Gegevens en voorbehouden in publicatie**

6.1. De in de publicatie opgenomen gegevens maken deel uit van de reisovereenkomst.

6.2. Indien tegenstrijdige voorwaarden voorkomen gelden de voor u meest gunstige voorwaarden.

**7. Vertrek -en aankomsttijden.** Wij zullen u vertrek en aankomsttijden vermelden. Deze tijden zijn definitief. Wij kunnen slechts van deze tijden afwijken wanneer handhaving daarvan



buiten onze invloedssfeer liggen. Vliegtijden zijn afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij. Wij zijn niet verantwoordelijk voor wijzigingen van vluchttijden. U bent zelf verantwoordelijk voor het controleren van werkelijke tijden bij uw luchtvaartmaatschappij kort voor vertrek. Indien tijden buiten onze invloed afwijken zijn de artikelen 14 en 15 niet van toepassing.

**8. Afwijking van percentages in artikel 6 en 12.** Wij kunnen van de artikelen 6 en 12 afwijken, echter alleen als de afwijkende percentages vooraf kenbaar zijn gemaakt en deze uw positie versterken. Afwijkingen zijn niet van toepassing op artikel 6-1 en 12-2.

**9. Preferenties en essenties.** U kunt bij uw boeking wensen hebben (ook wel preferenties genoemd, zoals uitzicht op zee, kinderstoeltjes). Maar misschien heeft u ook wel eisen, al dan niet op medische gronden (ook wel essenties genoemd zoals accommodatie die met een rolstoel toegankelijk is). Indien u uw preferenties en/ of essentie bij boeking kenbaar maakt, houden wij daarmee zo veel mogelijk rekening. Wij zullen ons inspannen om uw aanvraag voor een preferentie en/of essentie te honoreren. Preferenties en essenties kunnen door ons echter nooit worden gegarandeerd, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in het reisaanbod of in de bevestiging van de reisovereenkomst. U ontvangt van ons

een schriftelijke bevestiging indien aan een door u opgegeven medische essentie voldaan kan worden. Als u een essentie vraagt, boekt u onder een ontbindende voorwaarde dat de essentie door ons of de dienstverlener kan worden gehonoreerd. Aan een essentie zijn kosten verbonden. Essenties die door ons uitdrukkelijk zijn gegarandeerd voor rondreizen, gelden slechts voor het standplaatshotel, maar nimmer voor een hotel of maaltijden onderweg of voor vervoersonderdelen. Voor het meenemen van extra bagage of bagage met een afwijkend formaat (ook van bv. een rolstoel, golf tas of duikuitrusting) dient ten tijde van de boeking altijd toestemming gevraagd te worden in verband met mogelijke bijkomende kosten en de beperkte bagageruimte aan boord van een vlucht of touringcar. Het kan zijn dat ter plaatse een toeslag moet worden voldaan voor gehonoreerde preferenties en/of essenties (bv. voor een speciaal dieet).

**10. Kortingen.** Kortingscodes zoals 14=7 en 4=3 hebben alleen betrekking op de accommodatieprijs en niet op vervoer, maaltijden, autohuur of andere extra's welke u mogelijk bijboekt, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Voorts gelden ten aanzien van verblijfskortingen de volgende voorwaarden: -Bij aanbiedingen die slechts zien op een bepaalde periode, dient het verblijf geheel binnen deze periode te vallen. -De aanbiedingen

gelden uitsluitend voor de genoemde aankomstdata en bijbehorende verblijfsduur. -De kortingen gelden zolang er plaats is en zijn gebaseerd op de basisverzorging, tenzij anders is vermeld.

11. **Vluchten.** Indien u zelf uw vluchten wenst te boeken welke niet door ons worden aangeboden, dan dient u ons de vluchtnummers te verstrekken zodat aansluiting voor

## ARTIKEL 6: BETALING, RENTE EN INCASSOKOSTEN

### 1. Eerste betaling:

- 1.1. Bij het tot stand komen van de reisovereenkomst geldt een aanbetaling van 15% van de totale reissom.
- 1.2. Bij eigen vervoer reizen geldt een aanbetaling van 20% van de reissom.
- 1.3. Indien wij voor u vluchten boeken dient de totale vlucht terstond te worden voldaan. Eventuele boekingskosten voor vluchten die door ons in rekening worden gebracht vallen onder de overige boekingskosten waar de onder 1.1 genoemde aanbetalingen gelden.

2. **Restant betaling:** Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de vertrekdag op onze rekening zijn bijgeschreven. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim en wordt daar

transfers en andere reisonderdelen kan worden gemaakt. Indien wij op uw verzoek vluchten voor u boeken worden per boeking € 50,-- in rekening gebracht. Te boeken vluchten dienen in principe vooraf te worden afgerekend. Op dergelijke vluchten zijn de voorwaarden van de betreffende vervoerder van toepassing.

door ons of het boekingskantoor schriftelijk, danwel per bevestigde email op gewezen. U wordt in de gelegenheid gesteld het verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling alsnog uitblijft wordt de reisovereenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van het verzuim. Wij hebben dan het recht de annuleringskosten in rekening te brengen volgens artikel 12 van deze voorwaarden. Reeds betaalde gelden worden terugbetaald onder aftrek van de annuleringskosten.

3. Indien de reisovereenkomst tot stand komt binnen zes weken voor de geplande vertrekdatum is de gehele reissom terstond verschuldigd.
4. Indien de reiziger niet tijdig aan de geldelijke verplichting heeft voldaan is de wettelijke rente verschuldigd over het achterstallige bedrag. Tevens zijn door ons gemaakte kosten en eventuele incassokosten voor uw rekening.

## ARTIKEL 7: REISSOM

1. De gepubliceerde reissom is in principe per persoon voor zover het dagtrips, rondreizen en vervoersovereenkomsten betreft. Accommodaties zijn doorgaans per kamer of bungalow / villa geprijsd. Dit staat vermeld in de omschrijving. Prijzen zijn inclusief de in de publicatie aangegeven elementen inclusief voor u onvermijdbare kosten die onlosmakelijk zijn verbonden met de aangeboden reis of dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door ons of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grootte van het reisgezelschap, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.
2. Persoonsgebonden kosten en taxen zoals kosten voor visa en lokale contant te voldoen luchthaven servicekosten vallen niet onder de gepubliceerde reissom en zijn derhalve voor eigen rekening.
3. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op ten tijde van publicatie geldende prijzen. Wij behouden ons het recht voor eventuele prijsverhogingen en brandstof toeslagen door te berekenen.

## ARTIKEL 8: WIJZIGINGEN REISSOM

1. Wij hebben het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek (bij eigenvervoerreizen 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 en heffingen. Wij zullen 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 ons kan worden gevergd. Wij zullen de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend. Als de reissom tijdig is betaald, is de termijn waarbinnen de reissom niet meer verhoogd mag worden, zes weken in plaats van 20 dagen voor vertrek.
2. Uitsluitend in geval van onvoorzienbare verhogingen van verschuldigde belastingen of heffingen, of extreme verhoging van de vervoerskosten kan de reisorganisator tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom verhogen. ANVR en de Consumentenbond bepalen samen of van een dergelijke situatie sprake is. Indien daarover geen overeenstemming bereikt wordt, zal een in gezamenlijk overleg aan te

wijzen onafhankelijke derde worden gevraagd hierover een partijen bindende uitspraak te doen.

3. De reiziger kan, in geval van een aangekondigde prijsverhoging van de luchtvervoerskosten, vragen of hij deze kosten alvast aan de reisorganisator mag betalen ter voorkoming van de prijsverhoging. Als dit verzoek kan worden ingewilligd, deze kosten volledig zijn betaald en het ticket is uitgegeven, geldt dat het deel lucht vervoerskosten in de reissom niet meer zal wijzigen. In die gevallen worden de annuleringskosten van artikel 12 minimaal verhoogd met de betaalde luchtvervoerskosten.

## ARTIKEL 9: REISBECHIEDEN EN BENODIGDE REISDOCUMENTEN

1. Wij zullen de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor vertrek verstrekken, mits dat van ons niet kan worden gevergd.
2. Indien u uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden heeft ontvangen dient u dit terstond te melden bij ons of het boekingskantoor.
3. Indien een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor vertrek of aankomstdatum geven wij aan wanneer u de reisbescheiden kunt verwachten. Indien u de

4. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in lid 1 en 2 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.

5. Indien de reiziger de verhoging afwijst, hebben wij het recht de overeenkomst op te zeggen. Wij moeten - 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 13, 14 en 15 zijn niet van toepassing.

reisbescheiden niet op de afgesproken datum heeft ontvangen deelt u dit zo spoedig mogelijk mede zodat wij in de gelegenheid zijn dit tijdig voor u te verzorgen.

4. U bent zelf verantwoordelijk voor de benodigde reisdocumenten zoals paspoort, identiteitskaart en eventuele visa en inentingsbewijzen. Eventueel in het reisaanbod, boekingsbevestiging of reisbescheiden vermelde informatie over identiteitskaarten, paspoorten en/of visum is alleen van toepassing op reizigers met de Nederlandse nationaliteit. Voor zover u niet of niet alleen de Nederlandse nationaliteit bezit, dient u minstens vier weken voor vertrek zelf na te gaan welke voorschriften er in uw specifieke geval gelden ten aanzien van dergelijke

reisdocumenten. U dient zich hiervoor te wenden tot uw eigen ambassade of consulaat, of de ambassade of consulaat van het doorreis- en/of bestemmingsland. Als u niet de Nederlandse nationaliteit bezit, dient u zelf na te gaan of er ten aanzien van het bestemmingsland reisadviezen zijn afgegeven door de autoriteiten van het land van uw nationaliteit. Wij raden u ten allen tijden aan ruim van te voren na te gaan of voor uw

bestemming speciale toelatingseisen, zoals visa en dergelijke, noodzakelijk zijn. Het eventueel aanvragen van een visum kan soms een aantal weken in beslag nemen. Voor specifieke vragen kunt u ons altijd raadplegen, maar uiteindelijk ben u zelf verantwoordelijk voor de juiste reisdocumenten.

## ARTIKEL 10: WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

1. Na de totstandkoming van de reisovereenkomst kunt u een wijziging verzoeken. Voorwaarde is dat u de gewijzigde reissom - onder aftrek van de reeds betaalde gelden - voldoet, vermeerderd met de in de aanbieding of de vooraf overeengekomen wijzigingskosten. Tot 28 dagen voor vertrek zullen de wijzigingen voor zover mogelijk zijn aangebracht en door ons bevestigd.
2. Indien de gewenste wijzigingen niet kunnen worden doorgevoerd dienen wij de redenen daarvan duidelijk aan te geven. U kunt dan de

oorspronkelijke reisovereenkomst handhaven of annuleren. In het laatste geval is artikel 12 van toepassing. Door ons gemaakte onkosten zullen niet worden gestorneerd. Bij uitblijven van een reactie of bevestiging van uw kant wordt de oorspronkelijke reisovereenkomst uitgevoerd. Alle correspondentie hierover dient schriftelijk of per bevestigde email te geschieden.

3. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering, waarop artikel 12 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

## ARTIKEL 11: IN DE PLAATSSTELLING

1. Tijdig voor aanvang van de reis kan een deelnemer aan de reis zich laten vervangen door een ander onder de volgende voorwaarden:
  - 1.1. De andere deelnemer voldoet aan de in de overeenkomst verbonden voorwaarden.
  - 1.2. Het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen voor vertrek ingediend zodat tijdig de benodigde wijziging kan worden

## ARTIKEL 12: ANNULERING DOOR DE REIZIGER

1. **Standaard annuleringskosten.** Indien een reisovereenkomst door u wordt geannuleerd kunnen wij naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:
  - 1.1. Bij annulering tot de 42<sup>ste</sup> dag (exclusief) voor de vertrekdag: de aanbetaling;
  - 1.2. Bij annulering vanaf de 42<sup>ste</sup> dag (inclusief) tot de 28<sup>ste</sup> dag (exclusief) voor de vertrekdag: 35% van de reissom;
  - 1.3. Bij annulering vanaf de 28<sup>ste</sup> dag (exclusief) tot de 21<sup>ste</sup> dag

doorgegeven aan de betreffende instanties en organisaties.

- 1.3. De 'indeplaatsstelling' past binnen de voorwaarden van de betrokken accommodaties, vervoersbedrijven en dienstverleners. Ingeval enige wederpartij hiervoor kosten in rekening brengt dienen deze kosten na onze voorafgaande melding door u te worden voldaan.
2. De aanmelder, de deelnemer en degene die hem vervangt zijn gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de reissom inclusief de in artikel 10-1 bedoelde kosten en overige extra gemaakte onkosten.

(inclusief) voor de vertrekdag: 40% van de reissom;

- 1.4. Bij annulering vanaf de 21<sup>ste</sup> dag (exclusief) tot de 14<sup>de</sup> dag (inclusief) voor de vertrekdag: 50% van de reissom;
  - 1.5. Bij annulering vanaf de 14<sup>de</sup> dag (exclusief) tot de 5<sup>de</sup> dag (inclusief) voor de vertrekdag: 75% van de reissom;
  - 1.6. Bij annulering vanaf de 5<sup>de</sup> dag (exclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
  - 1.7. Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.
2. **Afwijkende annuleringskosten**
    - 2.1. Voor eigen vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, villas en dergelijke zijn de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- 2.1.1. Bij annulering tot de 42<sup>ste</sup> dag (inclusief) voor de vertrekdag: de aanbetaling
  - 2.1.2. Bij annulering vanaf de 42<sup>ste</sup> dag (inclusief) tot de 28<sup>ste</sup> dag (exclusief) voor de vertrekdag: 60% van de reissom
  - 2.1.3. Bij annulering vanaf de 28<sup>ste</sup> dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom
  - 2.1.4. Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom
- 2.2. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn geleden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.
- 2.3. Ingeval van cruises, lijndienstreizen en rondreizen kunnen andere bepalingen gelden, dit wordt vooraf kenbaar gemaakt.
- 2.4. In geval van lijndiensten of bijzondere diensten zoals camperhuur, autohuur, huur van motorboten of zeiljachten, bezoek aan nationale parken of bezoek aan culturele- of sportevenementen gelden voor zover mogelijk de annuleringsregels van de betreffende dienstverlener. In sommige gevallen is ten allen tijden de volledige boekingsprijs verschuldigd. Indien dergelijke

diensten een belangrijk deel van de reis uitmaken, zoals bij rondreizen waarbij inbegrepen is de toegang tot parken en evenementen en andere niet te retourneren onderdelen dient voor dergelijke onderdelen de volledige prijs vergoed te worden.

- 2.5. In alle gevallen waar bij boeking extra kosten in rekening zijn gebracht, worden deze in geval van annulering niet gerestitueerd. Indien u naast een van tevoren georganiseerde reis één of meer losse reismodules boekt, en één of meer van deze modules wil annuleren of wijzigen, zullen wij het volledige bedrag van het onderdeel/ de onderdelen als annuleringskosten in rekening brengen.

### 3. Deelannulering

- 3.1. Indien een deelnemer uit een gezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
- 3.2. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt doen wij aan de overblijvende reizigers een passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode in dezelfde accommodatie, zodanig dat de financiële schade voor de deelnemers zo gering mogelijk is

- 3.3. Voor de in 3.2 bedoelde nieuw vastgestelde reissom zullen de normale betalingsregels van artikel 6 gelden.
- 3.4. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd zal de reisovereenkomst voor alle deelnemers worden geannuleerd en zijn alle deelnemers annuleringsgeld verschuldigd volgens bovengenoemd regelement.
- 3.5. Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke deelnemers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot zal op de reissom in mindering worden gebracht.
4. **Minder schade.** De reiziger die de reis annuleert is gehouden de annuleringskosten te voldoen, tenzij hij gemotiveerd aangeeft dat onze schade naar zijn mening lager is uitgevallen. Indien de motivatie wordt

toegekend door ons zal de lagere schade in rekening worden gebracht volgens de kostenberekening in de vorige leden. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

5. **Geen kosten bij dekkingsbeperking/uitkeringsvatbare situatie.** Reizen naar een gebied waarvoor een door de calamiteiten commissie van het calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt kunnen door de reiziger vanaf 30 dagen voor vertrek kosteloos worden geannuleerd of indien gewenst worden omgeboekt.
6. **Buiten kantooruren.** Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.
7. **Indeplaatsstelling.** In geval geen annulering plaatsvindt maar de reiziger voor indeplaatsstelling kiest zijn de voorwaarden van artikel 11 van toepassing.

3. Een gewichtige omstandigheid is in ieder geval aanwezig als voor de datum van vertrek een voor dat gebied door de calamiteitencommissie van het calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking of uitkeringsvatbare situatie geldt.

4. Een gewichtige omstandigheid is in ieder geval aanwezig als voor de datum van vertrek een voor dat gebied door bevoegde overheidsinstanties en / of autoriteiten een negatief reisadvies geldt, reisbeperkingen worden

## ARTIKEL 13: OPZEGGING DOOR VENTURE TRAVELS

1. Wij hebben het recht de reisovereenkomst op te zeggen wegens gewichtige gronden.
2. Onder gewichtige gronden worden verstaan zodanige omstandigheden dat verdere gebondenheid aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.





afgegeven of enige beperkende maatregelen zijn afgekondigd die reizen naar het gebied onverantwoord of onverstandig maken.

## 5. **Schadeverdeling**

5.1. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegekend komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Artikel 12 kan dan van toepassing zijn.

5.2. Indien de oorzaak van de opzegging aan ons kan worden toegekend komt de hieruit

voortvloeiende schade voor rekening van ons. Of zulks het geval is wordt bepaald aan de hand van artikel 15.

5.3. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan ons kan worden toegerekend dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader omschreven in artikel 16.

6. Indien wij door de annulering geld besparen heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van de besparing.

wijziging slechts afwijzen als hem meer dan een gering nadeel wordt gedaan.

1.4. Indien wij als reisorganisator geld besparen door de wijziging heeft de reiziger recht op zijn deel van de besparing.

## ARTIKEL 14: WIJZIGINGEN DOOR DE REISORGANISATOR

### 1. **Motivatie en acceptatie**

1.1. Wij hebben het recht de reisovereenkomst te wijzigen wegens gewichtige gronden zoals omschreven in artikel 13-2. Wij zijn verplicht u binnen drie dagen nadat de wijziging aan ons bekend is geworden op de hoogte te stellen. Wanneer de wijziging bekend wordt binnen tien dagen voor de vertrek of aanvangsdatum van het eerste verblijf dienen wij de wijziging binnen een dag aan u door te geven.

1.2. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging afwijzen.

1.3. Als de wijziging niet-wezenlijke punten betreft kan de reiziger de

### 2. **Alternatief aanbod**

2.1. Indien mogelijk doen wij een alternatief aanbod voor het gewijzigde reisonderdeel. Dit doen wij binnen de in lid 1.1 van dit artikel genoemde termijn.

2.2. Het geboden alternatief dient minstens gelijkwaardig te zijn. Indien het een accommodatie betreft dient te worden gekeken naar de locatie te plaatse, de aard en klasse en de faciliteiten. Voorts dient rekening te worden gehouden met de aard en samenstelling van het gezelschap en de gevraagde preferenties en essenties van de afzonderlijke

deelnemers. Tevens dienen alle speciale boeking en wensen van de reiziger en de deelnemers worden gerespecteerd.

### **3. Werkwijze bij acceptatie of afwijzing**

3.1. Indien de reiziger het geboden alternatief niet accepteert dient dit binnen eenzelfde termijn als in lid 1.1 vermeld schriftelijk of per bevestigde email aan ons worden kenbaar gemaakt.

3.2. Wanneer de reiziger het alternatieve aanbod niet accepteert hebben wij het recht de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Wij dienen in dat geval - op straffe van verval van dit recht - binnen drie kalenderdagen na ontvangst van de afwijzing, of binnen één dag indien binnen 10 dagen vóór vertrek of aanvangsdatum, de reiziger van deze ontbinding schriftelijk of per bevestigde email op de hoogte stellen. De reissom is in dat geval niet verschuldigd, gedane aanbetalingen zullen terstond worden gerestitueerd, of een evenredig deel als het een deel van de reis betreft, dit onverminderd recht op schadevergoeding volgens lid 5 van dit artikel.

**4. Zon- en feestdagen.** Indien een termijn als eerder in dit artikel genoemd eindigt op een zon- of feestdag wordt de termijn verlengd tot de eerstvolgende werkdag 12.00 uur.

### **5. Oorzaak en schadebepaling**

5.1. Indien de oorzaak van de wijziging aan ons kan worden toegerekend komt de schade voor de reiziger voor rekening van Venture-travels. Eén en ander te bepalen volgens artikel 15

5.2. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend komt de schade voor rekening van de reiziger.

5.3. Indien de schade noch aan de reiziger, noch aan ons kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals bepaald in artikel 16.

6. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een aanzienlijk deel daarvan niet kan worden uitgevoerd dienen wij te zorgen voor een passend alternatief. Indien dit niet mogelijk is verstekken wij een gelijkwaardig vervoer naar de plaats van vertrek of andere plaats wat wel tot de mogelijkheden behoort, en indien nodig gehele terugkeer naar huis. De kosten toerekening als omschreven in artikel 16.

7. Wij zijn onverminderd het bepaalde in artikel 18-4 verplicht de reiziger te informeren over een door ons doorgevoerde wijziging in de vertrektijd voor zover binnen onze invloed en voor zover de reiziger bereikbaar is. Deze verplichting geldt niet voor losse lijndiensten waar de reiziger zelf verantwoordelijk is voor de juiste vertrektijden.

## ARTIKEL 15: AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT

1. Ongeacht het bepaalde in artikel 13 en 14 zijn wij verplicht de reisovereenkomst uit te voeren volgens de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs kan hebben op grond van de gesloten overeenkomst.
2. Indien de reis niet aan de verwachtingen van de reiziger voldoet dient deze dit terstond aan ons of direct betrokkenen kenbaar te maken zodat wij in staat zijn maatregelen te nemen. Zie artikel 19-1.
3. Indien de reis niet verloopt volgens de omschreven verwachtingen zijn wij onverminderd de artikelen 16, 17 en 18 verplicht eventuele schade aan de reiziger te vergoeden, behalve als de tekortkoming niet aan ons, noch aan degene die deel uitmaakt van de uitvoering van de reis is te wijten omdat:
  - 3.1. De tekortkoming is toe te rekenen aan de reiziger, of
  - 3.2. De tekortkoming niet kon worden voorzien en / of is toe te rekenen aan een derde die niet bij de uitvoering van de reis is betrokken, of
  - 3.3. De tekortkoming te wijten is aan een gebeurtenis die noch door ons, noch door onze partners die deel uitmaken bij de uitvoering van de reis, met inachtneming van de grootst mogelijke zorgvuldigheid, kon worden voorzien of kon worden verholpen, of
  - 3.4. De tekortkoming is te wijten aan overmacht volgens lid 5 van dit artikel.
4. Ingeval het een cruise betreft en de reiziger is niet in staat tijdig de vertrekhaven te bereiken als gevolg van door extreem weer, overheidsmaatregelen of ander redenen de vlucht of reis naar de haven niet mogelijk was, komt dit in afwijking van lid 3 voor rekening van de reiziger. Voorwaarde is dat wij de reiziger hebben gewezen op dit risico en de verzekeraarbaarheid daarvan. De reiziger is in dat geval de volledige reissom verschuldigd, onder aftrek van het niet genoten luchtvervoer.
5. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene 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 16: HULP EN BIJSTAND

### 1. Hulp en bijstand

- 1.1. Al naar gelang de omstandigheden zijn wij verplicht hulp en bijstand te verlenen aan de reiziger en deelnemers indien de reis niet verloopt volgens de verwachtingen zoals omschreven. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Venture-travels indien de tekortkomingen volgens artikel 15-3 aan Venture-travels zijn toe te rekenen.
- 1.2. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen zijn wij als reisorganisator slechts verplicht

tot verlening van hulp en bijstand voor zover dat redelijkerwijs van ons kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger. Wij zullen de reiziger en deelnemer hierop wijzen alvorens hoge kosten zullen worden gemaakt waar mogelijk andere oplossingen mogelijk zijn.

2. Indien de reis niet verloopt volgens de verwachtingen van de reiziger op grond van de reisovereenkomst, en dat wegens omstandigheden die nog aan de reiziger, noch aan Venture-travels zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor ons bestaat die o.a. uit de extra inzet van menskracht, voor de reiziger kan die o.a. bestaan uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

- 1.2. Wij zijn evenmin aansprakelijk indien een schade elders is gedekt door bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering.

2. Indien wij aansprakelijk zijn voor derving van reisgenot jegens de reiziger, bedraagt de vergoeding ten hoogste één maal de reissom of ten hoogste één maal dat deel van de reissom dat voor de reiziger of deelnemer omstreden is ingeval het om een gedeeltelijke aansprakelijkheid gaat.
3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is onze aansprakelijkheid voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel beperkt tot ten hoogste

## ARTIKEL 17: UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID VENTURE-TRAVELS

### 1. Aansprakelijkheid

- 1.1. Indien op een in de reis begrepen diens of service een verdrag, verordening of wet van toepassing is die een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienst- of serviceverlener toestaat, is onze aansprakelijkheid dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van onze kant. In dat geval is de aansprakelijkheid onbeperkt.

4. De hier omschreven uitsluitingen en/of beperkingen van onze aansprakelijkheid gelden ook ten

## ARTIKEL 18: VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER

1. De reiziger / deelnemers zijn verplicht onze aanwijzingen ter bevordering van een goed verloop van de reis op te volgen en is/zijn zelf aansprakelijk voor schade veroorzaakt door ongeoorloofd gedrag, te meten aan het normale gedrag van een correcte reiziger.

### 2. Gedrag

- 2.1. Indien het gedrag van een reiziger of deelnemer zodanig hinder of last oplevert dat een goede uitvoering van de overeengekomen reis bemoeilijkt of onmogelijk maakt, of andere reizigers grote hinder veroorzaakt, kan Venture-travels of één van onze ondersteunende partners de reiziger van (verdere) deelname aan de reis uitsluiten.
- 2.2. Alle hierboven voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger of deelnemer voor zover de gevolgen van hinder of

behoefte van onze werknemers, een boekingskantoor of tussenpersoon, onze partners en overige dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een verdrag, verordening of wet dit uitsluit.

overlast hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of gedeelte daarvan verleend.

3. De reiziger of deelnemer is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door zijn meldingsplicht volgens artikel 19-1. Onder schade wordt ook verstaan eventuele claims achteraf met betrekking tot verlies van vakantiegenot of enige andere immateriële schade.
4. Elke reiziger of deelnemer aan een reis dient zich 24 uur vóór vertrek te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek en eventuele wijzigingen van vluchttijden. Dit kan via reisleiding, plaatselijke agent, internet of enige ander wijze. U bent zelf verantwoordelijk tijdig op de afgesproken plaats van vertrek aanwezig te zijn, ook indien het tijdstip is gewijzigd en voldoende aangekondigd.

## ARTIKEL 19: KLACHTEN TIJDENS DE REIS

1. Een tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst volgens artikel 15-2 dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat een oplossing kan worden gezocht. De reiziger dient zich in - in deze volgorde - te melden bij de betrokken dienstverlener, de betrokken accommodatie, de lokale reisleiding of uiteindelijk bij Venture-travels in Nederland. Indien na melding de tekortkoming niet is opgelost en naar uw mening wezenlijk afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis dient dit altijd gemeld te worden bij Venture-travels. Een claim achteraf waarbij geen melding is gemaakt bij Venture-travels en waarbij Venture-travels niet in de gelegenheid is gesteld de klacht tussentijds op te lossen kan niet in behandeling worden genomen.
2. Wanneer een tekortkoming niet naar bevrediging is opgelost bieden wij een

## ARTIKEL 20: KLACHTEN NA DE REIS

1. Klachten die tijdens de reis niet naar tevredenheid zijn opgelost dienen uiterlijk ingediend zijn binnen 1 maand na afloop van de reis, of na de oorspronkelijke aanvangsdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden. Klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd aan ons kenbaar

afdoende mogelijkheid deze in de vorm van een klacht schriftelijk kenbaar te maken en vast te leggen. Dit dient binnen 1 maand na afloop van de reisovereenkomst te gebeuren of 1 maand na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden.

3. Wij voorzien u van voldoende informatie met betrekking tot te plaatse te volgen procedure en contact gegevens van lokale dienstverleners.
4. Eventueel gemaakte communicatiekosten worden door ons vergoed voor zover deze naar onze mening noodzakelijk waren, niet te vermijden en voldoende efficiënt ingezet.
5. Indien de reiziger of deelnemer niet aan de bovenomschreven meldingsplicht en klachtenrapportage heeft voldaan en ons daardoor niet in de gelegenheid heeft gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan het recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

gemaakt worden, met toevoeging van het klachtenrapport.

2. Indien de klacht betrekking heeft op de totstandkoming van de reisovereenkomst dient deze binnen 1 maand na kennisname bij ons of het boekingskantoor worden ingediend.
3. Klachten die na de gestelde termijn worden ingediend hoeven door ons niet in behandeling te worden genomen, behalve wanneer dit niet aan de reiziger valt toe te rekenen. Het

niet in behandeling nemen van een klacht wordt door ons schriftelijk of per bevestigde email aan u kenbaar gemaakt.

4. Wij zullen uiterlijk 1 maand na ontvangst van klachten schriftelijk of per bevestigde email op de klachten reageren.

## ARTIKEL 21: GESCHILLEN

1. Indien een klacht niet tot tevredenheid is opgelost kan tot uiterlijk 3 maanden na datum van artikel 20-4 tot bemiddeling worden verzocht door de reiziger. Hiertoe wordt de klacht schriftelijk ingediend bij een door ons aan te wijzen onafhankelijk bemiddelaar, wiens advies door beide partijen als bindend zal worden aanvaard. De kosten zullen worden gedragen door verschillende partijen volgens het door de bemiddelaar gehanteerde regelement.

### 2. **Recht**

2.1. Behalve indien op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is op onze

reisovereenkomsten is hierop Nederlands recht van toepassing.

2.2. Indien de reiziger niet van de bovengenoemde bemiddeling gebruik wenst te maken kan men zich eventueel wenden tot de bevoegde rechter. Alleen een Nederlandse rechter is bevoegd over deze geschillen te oordelen, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

2.3. Alle vorderingsrechten inclusief letselschade vervallen en verjaren één jaar na afloop van de reis of één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum indien de reis geen doorgang heeft gevonden. Partijen zijn aan deze termijn gehouden, tenzij het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat wij een beroep op dit artikel doen.

