

## Artikel 1 - Definities

Organisator: De handelaar die de Reis samenstelt en deze – al dan niet via een doorverkoper – aanbiedt. Eveneens wordt als Organisator beschouwd de handelaar die de Reis aanbiedt indien deze slechts bestaat uit één Reisdienst en de Voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard.

Reiziger: iedere persoon die met de Organisator een overeenkomst betreffende een Reis wil sluiten en iedere persoon die op grond van de Overeenkomst het recht heeft om te reizen;

Reisdienst: personenvervoer, huur van een motorvoertuig of motorrijwiel, accommodatie of een andere toeristische dienst, voor zover deze diensten vallen binnen de definitie van artikel 7:500 sub a BW.

Reisdienstverlener: de dienstverlener die een onderdeel van de Reis uitvoert, zoals hulppersonen (accommodatieverschaffers/vervoerders/externe gidsen/etc.) van de Organisator.

Overeenkomst: de overeenkomst inclusief deze Voorwaarden waarbij de Organisator zich jegens de Reiziger verbindt tot het verschaffen van de Reis.

Schriftelijk: op schrift of langs elektronische weg waaronder per e-mail.

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

Pakketreis: een pakketreis in de zin van de wet.

Reis: een Pakketreis of indien de Voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard een enkele Reisdienst.

Werkdagen: maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (9u-17u Nederlandse tijd).

## Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden

### 2.1 Pakketreizen

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Organisator aangeboden of met de Organisator overeengekomen Pakketreizen en vormen een onlosmakelijk onderdeel daarvan.

### 2.2 Gekoppelde reisarrangementen

Deze Voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op Reisdiensten die onderdeel zijn van een gekoppeld reisarrangement. Op de Reisdiensten die niet met de Organisator zijn overeengekomen zijn de voorwaarden van de leverancier van die Reisdienst van toepassing.

### 2.3 Reisdiensten

Deze voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op op zichzelf staande Reisdiensten die geen pakketreis of gekoppeld reisarrangement vormen. Titel 7a van boek 7 Burgerlijk Wetboek waarin regels staan over pakketreisovereenkomsten en gekoppelde reisarrangementen is in dat geval niet van toepassing. Voor deze Reisdiensten geldt geen bescherming bij insolventie van de Organisator, tenzij uitdrukkelijk in het aanbod is vermeld welke partij dekking biedt bij insolventie van de Organisator.

### 2.4 Afwijkende en aanvullende voorwaarden

Afwijkende en aanvullende voorwaarden dienen schriftelijk te worden overeengekomen. Afwijkende bepalingen in de individuele overeenkomst hebben voorrang boven deze Voorwaarden.

## DE BOEKING

### Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst

#### 3.1 Inhoud aanbod

De aangeboden Reis omvat de diensten en voorzieningen die in de offertes en publicaties van de Organisator uitdrukkelijk zijn omschreven. De inhoud van het aanbod wordt uitsluitend bepaald aan de hand van de door of namens de Organisator verstrekte informatie. Informatie in publicaties van Reisdienstverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van de Organisator. De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.

#### 3.2 Vrijblijvend aanbod

Alle offertes en aanbiedingen door de Organisator zijn vrijblijvend en kunnen na aanvaarding in alle gevallen tot 17.00 uur van de eerstvolgende Werkdag zonder opgaaf van redenen worden herroepen door de Organisator. Dit geldt ook indien de Reiziger een automatische ontvangstbevestiging van de boeking heeft ontvangen.

#### 3.3 Totstandkoming overeenkomst

De Overeenkomst komt tot stand door de aanvaarding door de Reiziger van het aanbod van de Organisator.

#### 3.4 Kennelijke fouten

Kennelijke fouten in het aanbod binden de Organisator niet. Dit betreft het aanbod van een prijs, de inhoud van de aangeboden dienst of andere informatie waarvan de Reiziger, gelet op alle omstandigheden, er redelijkerwijze niet vanuit mocht gaan dat de Organisator heeft bedoeld dit te verklaren. Indien er reden is tot twijfel aan de juistheid van de prijs of informatie dient de Reiziger navraag te doen.

#### 3.5 Bijzondere wensen

Indien de Reiziger bepaalde voorkeuren voor of bij het aangaan van de Overeenkomst kenbaar maakt, kunnen er slechts rechten aan worden ontleend voor zover deze voorkeuren als bijzondere wens zijn geaccepteerd via een schriftelijke toezegging van de Organisator aan de Reiziger dat de voorkeur zal worden ingewilligd. De enkele vermelding als voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

#### 3.6 Bijzondere vereisten

Indien de Reiziger uiterlijk bij het aangaan van de Overeenkomst vereisten in verband met de medische gesteldheid of vanwege andere zwaarwegende belangen aan de Organisator als 'vereiste' kenbaar maakt, geldt dit als een opschortende voorwaarde voor de totstandkoming van de Overeenkomst. De Organisator dient het 'vereiste' binnen een redelijke termijn af te wijzen of deze te bevestigen en zorg te dragen dat hieraan wordt voldaan. Een termijn van 7 dagen wordt in ieder geval als redelijk gezien. Wijst de Organisator het vereiste af dan komt er geen Overeenkomst tot stand. Bevestigt de Organisator het 'vereiste' dan komt door het versturen van bevestiging de Overeenkomst tot stand. Indien er aan de vereisten meerkosten zijn verbonden en deze zijn bekend, doet de Organisator de Reiziger een nieuw aanbod.

#### 3.7 Bevestiging ontvangst van de boeking

Indien aanvaarding door de Reiziger via elektronische weg geschiedt, bevestigt de Organisator de ontvangst van de door de Reiziger verstuurd aanvaarding.

#### 3.8 Bevestiging van de boeking

De Organisator stuurt onverwijld na de boeking van de reis een boekingsbevestiging al dan niet samen met een (aanbetalings)factuur.

3.9 Herroeping door reiziger

Een boeking van de Reis is definitief. De Reiziger heeft geen recht om de Overeenkomst te herroepen.

3.10 Minderjarigen

De Reiziger die de reis boekt dient meerderjarig te zijn. Indien een minderjarige (<18 jaar) reist zonder de personen die het gezag over de minderjarige hebben, dienen deze personen binnen 7 dagen na de boeking een ondertekende toestemmingsverklaring op te sturen. In dit geval komt in afwijking van lid 3 [Totstandkoming overeenkomst] van dit artikel de Overeenkomst pas definitief tot stand na ontvangst van deze verklaring door de Organisator.

3.11 Boeken voor andere Reizigers & communicatie

De Reiziger die namens of ten behoeve van een of meer andere Reizigers een Overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De andere Reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de Reiziger die de boeking verricht. De Reiziger die de Reis namens of ten behoeve van anderen boekt, is verplicht – met toestemming van die persoon – relevante persoonlijke omstandigheden van die andere Reizigers die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Overeenkomst bij de aanmelding kenbaar te maken. De Reiziger die de Reis namens of ten behoeve van anderen boekt, is verplicht die andere Reizigers deze Voorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken.

## INFORMATIE

### Artikel 4 - Informatie door de Organisator

4.1 Reissom

Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

4.2 Informatie vóór de boeking

Voor het sluiten van de Overeenkomst verstrekt de Organisator het ingevulde standaardinformatieformulier (Bijlage bij de Richtlijn (EU) 2015/2302) en de overige wettelijk verplichte informatie zoals vermeld in artikel 7:502 BW.

4.3 Informatie door de Organisator bij de boeking of onverwijld daarna

Bij het sluiten van de Overeenkomst of onverwijld daarna, verstrekt de Organisator de Reiziger de Overeenkomst met inbegrip van de geaccepteerde bijzondere wensen van de Reiziger en op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie over de benodigde reisdocumenten (paspoorten, visa, etc.) en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied en de overige wettelijk verplichte informatie.

4.4 Informatie door de Organisator voor de Reis

Tijdig voor aanvang van de Reis en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden ontvangt de Reiziger uitgebreide informatie over de geboekte Reis waaronder informatie over de geplande vertrektijden, de uiterste tijd om in te checken, de geplande tussenstops en aankomst en in voorkomend geval de naam van de luchtvaartmaatschappij die het luchtvervoer uitvoert.

4.5 Reisdocumenten

De Reiziger dient gedurende de gehele Reis te beschikken over de voor de Reis noodzakelijke reisdocumenten, zoals een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc. Gelet op het grote belang hiervan, dient de Reiziger de door de Organisator verstrekte algemene

informatie hierover, bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te controleren. De Reiziger dient vóór de boeking van de reis te verifiëren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen in verband met de mogelijk lange doorlooptijd van een aanvraag van reisdocumenten en in het bijzonder een eventueel benodigd visum. Indien de Reiziger de Reis niet of niet geheel kan maken wegens het ontbreken van geldige, volledige en juiste reisdocumenten, komen de daaruit voortvloeiende kosten geheel voor rekening van de Reiziger.

#### 4.6 Reisbescheiden

De reisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden tijdig en uiterlijk 7 dagen voor vertrek aan de Reiziger toegezonden tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Indien de Reiziger de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen dient deze de Organisator onverwijld op de hoogte te stellen. Indien beschikbaar worden definitieve vertrektijden en aankomsttijden vermeld in de reisbescheiden.

#### 4.7 Informatie over verzekering

De Organisator verstrekt de Reiziger voor de totstandkoming van de Overeenkomst informatie over de mogelijkheid om een annuleringsverzekering en een reisverzekering af te sluiten. De Organisator kan een dergelijke verzekering verplichten mits de Reiziger hier voor totstandkoming van de Overeenkomst Schriftelijk van op de hoogte is gesteld.

### Artikel 5 - Informatie door de Reiziger

#### 5.1 Relevante informatie van de Reiziger(s)

Voor of bij het sluiten van de Overeenkomst verstrekt de Reiziger die de boeking verricht alle voor de Reis relevante informatie van zichzelf en de door hem of haar aangemelde andere Reizigers. In het bijzonder betreft dit informatie over de Reizigers of de samenstelling van de groep indien dit mogelijk van invloed is op de gezondheid of veiligheid van de Reiziger of anderen tijdens de Reis. Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig is kan dit tot gevolg hebben dat de Reiziger van deelname wordt uitgesloten door de Organisator of de Reisdienstverleners. De Reiziger is in dat geval de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 [annuleringskosten] verschuldigd. Andere hieruit voortvloeiende kosten komen eveneens voor rekening van de Reiziger.

5.2 Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en ziekte Reizigers met verminderde mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en Reizigers met een ziekte die mogelijk effect heeft op de Reis dienen dit bij het aangaan van de Overeenkomst of in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de Reiziger hiermee bekend is te melden bij de Organisator in verband met eventuele gevolgen voor de Reis en in het bijzonder het luchtvervoer. Deze Reizigers dienen zelf bij de vervoerder te verifiëren of er een medische verklaring nodig is om te mogen reizen.

### VOOR DE REIS

#### Artikel 6 - Betaling

##### 6.1 Aanbetaling

Na totstandkoming van de Overeenkomst dient binnen 14 dagen na ontvangst van de aanbetalingsfactuur 20% van de reissom te zijn voldaan met een minimum van € 50 per Reiziger. Indien vliegtickets zijn inbegrepen, dient het volledige bedrag van de vliegtickets plus 20% van de reissom van het overige deel van de Reis als aanbetaling te worden voldaan.

**6.2 Restantbetaling**

Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor de aanvangsdatum van de Reis te zijn voldaan. Bij totstandkoming van de Overeenkomst binnen 6 weken voor de aanvangsdatum van de Reis, dient de volledige reissom per ommekeer en in ieder geval voor aanvang van de Reis te zijn voldaan.

**6.3 Verzuim en rente**

Indien de Reiziger niet betaalt binnen de hierboven genoemde of op de factuur vermelde termijn is de Reiziger zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag vanaf dan de wettelijke rente verschuldigd.

**6.4 Incassokosten**

De Reiziger is gehouden tot betaling van de buitengerechtelijke incassokosten indien de Reiziger vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen, aanvangende de dag nadat de aanmaning is ontvangen onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling, waaronder de exacte incassokosten die wordt gevorderd. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het gevorderde tot €2500, 10% over de daaropvolgende € 2500, 5% over de daaropvolgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van € 40.

**6.5 Verdere gevolgen van uitblijven van betaling**

Indien de Reiziger in verzuim is kan de Organisator het toezenden van de reisbescheiden zonder nadere aankondiging opschorten tot de volledige betaling is ontvangen. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de reis is betaald, heeft de Organisator het recht de Reiziger uit te sluiten van deelname. De verplichting tot betaling blijft bestaan. In plaats van de Reiziger uit te sluiten van deelname kan de Organisator de Overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten bij de Reiziger in rekening brengen. Het bepaalde in dit lid laat andere rechten van de Organisator onverlet.

**Artikel 7 - Indeplaatsstelling**

**7.1 Voorwaarden en kennisgeving**

Een Reiziger kan de Reis overdragen aan een andere persoon die voldoet aan alle aan de Reis verbonden voorwaarden. De Reiziger verzoekt de Organisator uiterlijk 7 dagen voor aanvang van de Reis, althans met in achtneming van een redelijke termijn waarbinnen de nodige handelingen kunnen worden verricht, om de persoon in de plaats te stellen. Overdracht is slechts mogelijk voor zover de voorwaarden van de betrokken Reisdienstverlener dit toelaten. Indien vliegtickets onderdeel zijn van de Reis is overdracht van de vliegtickets in de regel niet mogelijk. Overdracht van de volledige reis is dan in de regel slechts mogelijk indien -op kosten van de Reiziger - een nieuw vliegticket wordt geboekt.

**7.2 Hoofdelijke aansprakelijkheid en extra kosten**

De Reiziger en degene die de Reis overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling, waaronder wijzigingskosten.

**Artikel 8 - Wijziging door de Reiziger**

**8.1 Wijziging**

De Reiziger die de Reis heeft geboekt kan de Organisator Schriftelijk verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. De Organisator is hier niet toe gehouden. De Organisator stelt de Reiziger op de hoogte van de nieuwe reissom. Indien de Reiziger akkoord gaat met de kosten van de wijziging zijn de nieuwe reissom en wijzigingskosten verschuldigd. Indien de

nieuwe reissom lager uitvalt dan de oorspronkelijke reissom, wordt het verschil verrekend met de verschuldigde wijzigingskosten.

#### 8.2 Aanpassing vertrekdatum of aantal reizigers

Een verzoek tot wijziging van de vertrekdatum vormt geen wijziging, maar een annulering. Vermindering van het aantal betalende passagiers vormt geen wijziging, maar een deelannulering. Hierop is de annuleringsregeling van artikel 9 lid 2 [annuleringskosten] van toepassing.

### Artikel 9 - Annulering door de Reiziger

#### 9.1 Annulering

De Reiziger kan de Overeenkomst te allen tijde voor aanvang van de Reis opzeggen. Opzegging dient Schriftelijk te geschieden. De datum waarop de Schriftelijke opzegging door de Organisator wordt ontvangen, geldt als het moment van opzegging. Bij ontvangst na 17.00 of buiten Werkdagen om, wordt de volgende Werkdag gezien als de datum van ontvangst.

#### 9.2 Annuleringskosten

Indien er een vlucht bij de Reis is inbegrepen dan zijn bij opzegging door de Reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 20% van het overige deel van de reissom;
- b. vanaf 55 dagen tot en met 28 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 50% van het overige deel van de reissom;
- c. vanaf 27 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 75% van het overige deel van de reissom;
- d. vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

Indien geen vlucht is inbegrepen is de Reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: 20% van de reissom;
- b. vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: 50% van de reissom;
- c. vanaf 21 dagen tot en met 15 dagen vóór de dag van vertrek: 75% van de reissom;
- d. vanaf 14 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

Bij vermindering van het aantal personen binnen een boeking waarbij niet alle overeengekomen diensten evenredig kunnen worden verminderd, bedragen de verschuldigde annuleringskosten de reissom minus de werkelijke kostenbesparingen. Indien van toepassing worden inkomsten uit werkelijk alternatief gebruik van de vrijgekomen capaciteit op de annuleringskosten in mindering gebracht.

### Artikel 10 - Prijswijziging

#### 10.1 Prijswijziging

De Organisator behoudt zich het recht voor om met betrekking tot reeds aangeane Overeenkomsten tot 20 dagen vóór de dag van vertrek de reissom te verhogen als gevolg van prijswijzigingen in kosten van brandstof of andere energiebronnen en/of belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de Reis betrokken derden. De Organisator kan zich in de Overeenkomst het recht voorbehouden om met betrekking tot reeds aangeane Overeenkomsten tot 20 dagen vóór de dag van vertrek de reissom te verhogen op grond van wijzigingen in toepasselijke wisselkoersen. De prijssherzieningsmethode dient voor de boeking kenbaar te zijn en is onderdeel van de Overeenkomst.

#### 10.2 Beëindiging door Reiziger

Indien de verhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt, heeft de Reiziger het recht de Overeenkomst te beëindigen. In dat geval heeft de Reiziger recht op onverwilde



terugbetaling van de betaalde bedragen. De Organisator stelt de Reiziger een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger Schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de prijsverhoging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

#### 10.3 Prijsverlaging

Indien het recht op prijsverhoging is bedongen, heeft de Reiziger in voorkomend geval het recht te verzoeken om prijsverlaging overeenkomstig de prijsherzieningsmethode. Op het bedrag wat de Reiziger op basis van de eventuele prijsverlaging toekomt, wordt een bedrag van 30 euro aan administratiekosten ingehouden.

### Artikel 11 - Wijziging door Organisator

#### 11.1 Wijzigingen

De Organisator heeft het recht voor aanvang van de Reis de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen voor zover het niet-ingrijpende wijzigingen betreft. De Reiziger wordt hier Schriftelijk en op duidelijke wijze van op de hoogte gesteld.

#### 11.2 Ingrijpende wijzigingen

Indien noodzakelijk kan de Organisator de voornaamste kenmerken van de Overeenkomst voor aanvang van de Reis ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis die indien redelijkerwijs mogelijk van minimaal gelijke kwaliteit is. De Reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.

#### 11.3 Wijziging in een overeengekomen bijzondere wens

Indien de Organisator niet of niet met een redelijke inspanning kan voldoen aan een overeengekomen bijzondere wens van de Reiziger dan kan de Organisator de Reis op dit onderdeel wijzigen. De Reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.

#### 11.4 Termijn

Bij ingrijpende wijzigingen stelt de Organisator de Reiziger een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger aan de Organisator Schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

#### 11.5 Prijsverlaging

Indien de wijziging tot gevolg heeft dat de kwaliteit of kosten van de Reis verminderen, heeft de Reiziger recht op passende prijsverlaging.

#### 11.6 Kennisgeving

Bij ingrijpende wijzigingen stelt de Organisator de Reiziger onverwijld op de hoogte van:

- de wijzigingen,
- de redelijke termijn waarbinnen de Reiziger de Organisator Schriftelijk in kennis dient te stellen van zijn besluit of de Reiziger de Overeenkomst beëindigt,
- het gevolg dat indien de Reiziger niet tijdig antwoordt de wijziging geldt als aanvaard en het recht op beëindiging vervalt.
- indien aangeboden, de inhoud van een vervangende Reis of de hoogte van de passende prijsverlaging.

#### 11.7 Terugbetaling betaalde bedragen

Indien de Reiziger op grond van dit artikel de Overeenkomst beëindigt en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de Organisator alle door of namens de reiziger betaalde bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen aan de Reiziger terug.

## Artikel 12 - Opzegging door de Organisator

### 12.1 Opzegging

De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de reis opzeggen en de Reiziger alle voor de Reis betaalde bedragen terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn:

a) ingeval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal en de Reiziger van de opzegging in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:

- 20 dagen voor aanvang van de Reis bij een Reis van 6 dagen of meer.

- 7 dagen voor aanvang van de Reis bij een Reis van 2 tot 6 dagen.

- 48 uur voor aanvang van de Reis bij een Reis van minder dan 2 dagen.

b) ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

### 12.2 Terugbetaling betaalde reissom

In de bovenstaande gevallen betaalt de Organisator reeds ontvangen bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen terug. Niet vergoed worden kosten die door de Reiziger zijn gemaakt voor diensten die buiten de Overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de Reis inbegrepen de vliegreis, tickets, accommodatie, e.d.

### 12.3 Beëindiging door toedoen van de Reiziger

Ingeval de Reiziger niet voldoet aan vooraf gestelde deelname-eisen of indien door of namens de Reiziger onjuiste of onvolledige informatie over ervaring, vaardigheden, lichamelijke of geestelijke gesteldheid of andere relevante onderwerpen wordt opgegeven, heeft de Organisator het recht de Overeenkomst te beëindigen. Dit laat andere rechten van de Organisator onverlet.

## UITVOERING VAN DE REIS

### Artikel 13 - Verantwoordelijkheid

#### 13.1 Goede uitvoering van de Reis

De Organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Reisdiensten waarop de Overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze Reisdiensten door de Organisator zelf of door een andere Reisdienstverlener worden uitgevoerd.

#### 13.2 Wijzigingen in reisschema en reistijden

De Organisator zal de Reiziger informeren over wijzigingen in het reisschema of de reistijden. Indien de Organisator niet op de hoogte is van de plaats van verblijf zal de Reiziger enkel worden geïnformeerd op het bij de Organisator bekende e-mailadres of mobiele telefoonnummer.

### Artikel 14 - Conformiteit & non-conformiteit

#### 14.1 Conformiteit

De Organisator dient de Overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die de Reiziger op grond van de publicaties, de Overeenkomst en de omstandigheden op de reisbestemmingen redelijkerwijs mocht hebben.

#### 14.2 Klachtplicht reiziger

De Reiziger stelt de Reisdienstverlener en de Organisator overeenkomstig artikel 18[klachten] onverwijld in kennis van een non-conformiteit die de Reiziger heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de Overeenkomst opgenomen Reisdienst.



- 14.3 **Oplossing door de Organisator**  
De Organisator draagt er zorg voor dat de gemelde non-conformiteit wordt verholpen. De non-conformiteit behoeft niet te worden verholpen indien dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende Reisdiensten.
- 14.4 **Oplossing door de Reiziger**  
Indien de non-conformiteit niet wordt verholpen binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn heeft de Reiziger de mogelijkheid de non-conformiteit zelf te verhelpen en om terugbetaling van de uitgaven te verzoeken.
- 14.5 **Alternatieve reis**  
Indien een aanzienlijk deel van de Reisdiensten niet kan worden uitgevoerd zoals overeengekomen, zal de Organisator een geschikt alternatief aanbieden, zonder bijkomende kosten voor de Reiziger. De Reiziger heeft recht op prijsverlaging indien het alternatief van lagere kwaliteit is. De Reiziger kan het aangeboden alternatief slechts afwijzen indien het niet vergelijkbaar is of de prijsverlaging ontoereikend is.
- 14.6 **Beëindiging door de Reiziger bij aanzienlijke gevolgen**  
Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de Reis en de Organisator deze niet binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn heeft verholpen, kan de Reiziger de Overeenkomst zonder betaling van annuleringskosten opzeggen. Indien de Overeenkomst mede het vervoer omvat dan voorziet de Organisator bij beëindiging door de Reiziger ook in onverwijld repatriëring van de Reiziger met gelijkwaardig vervoer zonder bijkomende kosten.
- 14.7 **Prijsverlaging en schadevergoeding**  
In geval van beëindiging op grond van het vorige lid [beëindiging aanzienlijke gevolgen] of in het geval de Overeenkomst niet wordt beëindigd en geen alternatieven zijn overeengekomen, heeft de Reiziger recht op passende prijsverlaging en passende schadevergoeding.
- 14.8 **Voorwaarden prijsverlaging**  
Indien de Reiziger recht heeft op een passende prijsverlaging geldt dit enkel voor de periode waarin sprake was van non-conformiteit. De Reiziger heeft in geen geval recht op prijsverlaging voor zover de non-conformiteit is toe te rekenen aan de Reiziger.
- Artikel 15 - Hulp en bijstand**
- 15.1 **Verplichte bijstand**  
De Organisator verleent de Reiziger onverwijld hulp en bijstand indien de Reiziger in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en de Reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.
- 15.2 **Kosten**  
De Organisator brengt voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de Reiziger.

## AANSPRAKELIJKHEID

### Artikel 16 Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen

#### 16.1 Toerekening & overmacht

De Reiziger heeft in geen geval recht op schadevergoeding voor schade die de Reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit, voor zover de non-conformiteit is te wijten aan:

- a. de Reiziger;
- b. derden die niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen;
- c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

#### 16.2 Aansprakelijkheidsuitsluiting

Iedere aansprakelijkheid van de Organisator voor schade is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij de schade volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger of de schade is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van de Organisator.

#### 16.3 Aansprakelijkheidsuitsluiting krachtens verdrag of EU-verordening

Indien de Organisator aansprakelijk gehouden kan worden voor enige schade, waaronder ook schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger, zal deze aansprakelijkheid in ieder geval beperkt of uitgesloten zijn tot de grenzen die zijn toegestaan volgens de ter zake geldende internationale verdragen en/of EU-verordeningen die betrekking hebben op de individuele Reisdiensten.

#### 16.4 Verzekerde schade

De Organisator is niet aansprakelijk voor schade van de Reiziger die is gedekt door verzekeringen, zoals zorg-, reis- of annuleringsverzekeringen.

#### 16.5 Verjaring

Iedere aanspraak van de Reiziger op vergoeding van schade verjaart twee jaar nadat de Reis heeft plaats gevonden of indien de reis geen doorgang vond twee jaar na de geplande datum van aanvang.

#### 16.6 Geen accumulatie van vergoedingen

Indien vanwege dezelfde gebeurtenis compensatie of schadevergoeding verschuldigd is uit hoofde van internationale verdragen of EU-verordeningen, zoals de verordening betreffende rechten van luchtreizigers bij instapweigering, annulering of langdurige vertraging, accumuleert deze compensatie of schadevergoeding niet met de schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze Overeenkomst. De compensatie of schadevergoeding wordt in mindering gebracht op de door de Organisator verschuldigde schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze Overeenkomst. Voor het bovenstaande maakt het niet uit of de compensatie of schadevergoeding uit hoofde van internationale verdragen of EU-verordeningen door de Organisator of een door haar ingeschakelde reisdienstverlener is verschuldigd.

## VERPLICHTINGEN REIZIGER

### Artikel 17 - Verplichtingen Reiziger

#### 17.1 Gedrag en opvolging van aanwijzingen

De Reiziger dient zich als een redelijk handelend Reiziger te gedragen en is verplicht alle aanwijzingen ter bevordering van een goede uitvoering van de Reis van de Organisator en de Reisdienstverleners op te volgen.

- 17.2 **Gevolgen niet naleving – uitsluiting van deelname**  
Bij niet naleving van aanwijzingen of in het geval een Reiziger overlast veroorzaakt, heeft de Organisator dan wel de Reisdienstverlener het recht de Reiziger de verdere deelname aan de Reis of Reisdienst gedeeltelijk of geheel te ontzeggen. De Reiziger heeft in een dergelijk geval geen recht op restitutie van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening en risico van de Reiziger.
- 17.3 **Waarschuwing**  
Alvorens over te gaan tot uitsluiting van deelname wordt de Reiziger eerst een mondelinge of schriftelijke waarschuwing gegeven. Een waarschuwing is niet vereist indien dit niet van de Organisator of Reisdienstverlener gevergd kan worden gegeven de omstandigheden van het geval, waarbij in aanmerking wordt genomen het gedrag van de Reiziger, de verwachte kans op verbetering van het gedrag, het effect op de Reis en andere Reizigers, het risico op schade en de veiligheid van de Reizigers en anderen.
- 17.4 **Aansprakelijkheid reiziger**  
De Reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedrag, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan hem moet worden toegerekend. De Reiziger vrijwaart de Organisator van aanspraken van bij de Reis betrokken Reisdienstverleners of derden voor schade die door de Reiziger is veroorzaakt of aan hem moet worden toegerekend.
- 17.5 **Controle tijdstip terugreis**  
De Reiziger dient uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de terugreis het exacte tijdstip van vertrek te verifiëren.

## OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 18 - Klachten

- 18.1 **Informatie**  
De Organisator verstrekt voor aanvang van de Reis de contactgegevens in geval van nood van de Organisator en in voorkomend geval diens lokale vertegenwoordiger.
- 18.2 **Melden ter plaatse**  
Indien de Reiziger meent dat de Reis non-conform wordt uitgevoerd, dient hij deze non-conformiteit onverwijld, maar in ieder geval tijdens de Reis te melden bij de betrokken Reisdienstverlener zodat deze een oplossing kan vinden. Indien reisleiding van de Organisator ter plaatse is dient de klacht tevens onverwijld bij de reisleiding te worden gemeld. Indien er geen reisleiding ter plaatse is dient de klacht tevens duidelijk bij de Organisator te worden gemeld. Deze melding kan geschieden per [Whatsapp, sms-tekstbericht, telefonisch of op Werkdagen onder Nederlandse kantoortijden (9-17u) ook per e-mail]. De Organisator verstuurt de Reiziger een bevestiging van de melding via hetzelfde medium en per e-mail.
- 18.3 **Communicatiekosten**  
De kosten van de noodzakelijke communicatie met de Organisator komen voor rekening van de Organisator. De Reiziger dient voor zover mogelijk de kosten te beperken onder meer door gebruik te maken van bellen via internet, WhatsApp en e-mail.
- 18.4 **Niet verholpen klacht melden na terugkomst**  
Alle klachten die volgens de Reiziger niet of niet volledig zijn verholpen of gecompenseerd tijdens de Reis, dienen uiterlijk binnen twee maanden na terugkomst, Schriftelijk en met

redenen omkleed bij de Organisator te zijn ingediend. De Organisator is gehouden binnen een maand na ontvangst van de klacht gemotiveerd te reageren.

- 18.5 Gevolgen niet of niet tijdig melden van de non-conformiteit of klacht  
Het niet of niet tijdig klagen overeenkomstig het tweede lid [Melden ter plaatse] van dit artikel kan van invloed zijn op de hoogte van een eventuele prijsverlaging of schadevergoeding, tenzij de belangen van de Organisator door het niet tijdig klagen niet geschaad zijn. Klachten die na terugkomst niet tijdig zijn ontvangen worden niet in behandeling genomen, tenzij dit in de omstandigheden van het geval niet redelijk is.

#### Artikel 19 - Overige bepalingen

- 19.1 Rechten van derden  
Ondergeschikten, hulppersonen en andere bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden kunnen zich jegens de Reiziger beroepen op de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden (met inbegrip van de aansprakelijkheidsuitsluitingen).
- 19.2 Vervangende bepalingen  
Indien dwingend recht aan de geldigheid van een bepaling in deze Voorwaarden in de weg staat of indien een bepaling wordt vernietigd, wordt die bepaling geacht te zijn geconverteerd naar een geldige bepaling die qua inhoud en strekking zo dicht mogelijk de oorspronkelijke intentie benadert.
- 19.3 Toepasselijk recht  
Op het aanbod, de Overeenkomst en de uitvoering van de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Onverminderd deze rechtskeuze komt een consument de bescherming toe die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt indien de Organisator de commerciële activiteiten (o.a. reclame) betreffende de overeengekomen Reis richt op het land waar de consument woonplaats heeft, tenzij de diensten niet geheel of gedeeltelijk in dat land worden verricht.
- 19.4 Bevoegde rechter  
De Nederlandse rechter is exclusief bevoegd, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.

## Article 1 – Definitions

Organiser: The trader who combines and sells or offers for sale packages, either directly or through a retailer. The trader who offers for sale a single travel service is also deemed to be Organiser if these terms & conditions are applied to the Contract.

Traveller: any person who is seeking to conclude a Contract with the Organiser or any person who is entitled to travel on the basis of the Contract.

Travel service: carriage of passengers, rental of motor vehicles or motorcycles, accommodation or any other tourist service, within the meaning of the definition in article 7:500 sub a of the Dutch Civil Code.

Travel service provider: The service provider that executes part of the package such as subcontractors of the Organiser (facilitators of accommodation and transport, self-employed guides, etc.).

Contract: the agreement including these Terms & conditions through which the Organiser binds itself to the Traveller to provide the Package.

Written: in writing or by electronic means including e-mail.

Terms & conditions: these Terms and conditions.

Package: a travel package (“pakketreis”) in the sense of article 7:500 sub b of the Dutch Civil Code.

Trip: a package or if the Terms & conditions are applied a sole travel service.

Working days: Monday to Friday, with the exemption of Dutch public holidays, within office hours (9h-17h Dutch time).

## Article 2 – Applicability of the Terms & conditions

### 2.1 Package travel

The Terms & conditions are applicable to all packages offered by or concluded with the Organiser and are an inseparable part of the Contract.

### 2.2 Linked travel arrangement

The Terms & conditions can be applied to travel services that are part of a linked travel arrangement. The Terms and conditions of travel service providers are applicable to the travel services that are not concluded between the Traveller and Organiser.

### 2.3 Travel service

The Terms & conditions can be applied to travel services that are not part of a package or linked travel arrangement. Title 7a of part 7 of the Dutch Civil Code which determines rules on package travel and linked travel arrangements is not applicable. These travel services are not protected by guarantees for insolvency of the Organiser, unless in the offer it is mentioned which party provides insolvency protection for the offered travel service in case of insolvency of the Organiser.

### 2.4 Derogation of the Terms & condition and additional terms and conditions

Derogation of the Terms & condition and additional terms and conditions are only valid in written form. Derogating conditions in the individual contract are superseding the conditions in these terms & conditions.

## BOOKING

### Article 3 – Formation of the contract

#### 3.1 Content of the offer

The offer of the Trip contains the services and facilities that are explicitly mentioned in the offer and publications of the Organiser. The content of the offer is only determined based on the information provided by or on behalf of the Organiser. Information in publications of travel service providers is not part of the offer, whether or not there is a link provided to general publications in the offer of the Organiser. The period of the trip is stated in whole days. The day of departure and arrival are counted as whole days.

#### 3.2 Non-binding offer

All quotations and offers made by the Organiser are non-binding. After the offer has been accepted the offer can be revoked without reason by the Organiser in all circumstances until 17.00h of the next working day. This is also the case if the Traveller has received an automatic notification of reception of the booking.

#### 3.3 Formation of the contract

De contract is concluded by acceptance of the Traveller of the offer of the Organiser.

#### 3.4 Apparent errors

Apparent errors in the offer do not bind the Organiser. This entails the offer of a price, content or other information of which the Traveller, based on all circumstances, reasonably could not have assumed that the Organiser intended to declare the offer. If there is any reason for doubt of the price, content or information the Traveller should enquire with the Organiser.

#### 3.5 Special preferences

If a Traveller communicates preferences before the conclusion of the Contract, rights can only be derived as far as these preferences are accepted as a special preference by means of a Written declaration of the Organiser that the preference shall be honoured. The sole reference as a preference on travel documents and the booking confirmation does not constitute this acceptance.

#### 3.6 Special requirements

If the Traveller communicates special 'requirements' related to their medical condition or other compelling interests to the Organiser before concluding the Contract, this forms a suspensive condition for the formation of the Contract. The Organiser has to decline the requirement within a reasonable period or confirm the requirement and ensure performance. A period of 7 days is deemed to be reasonable. If the Organiser declines the 'requirement' then there is no formation of Contract. If the Organiser confirms the requirement then by sending the confirmation the Contract is formed. If there are additional costs involved and known, the Organiser makes a new offer.

#### 3.7 Confirmation of the receipt of the booking

If the acceptance of the Traveller is communicated by electronic means, the Organiser confirms the receipt of the acceptance send by the Traveller.

#### 3.8 Confirmation of the booking

The Organiser will send a confirmation of the booking, and a down payment invoice, without undue delay after the booking of the Trip.

#### 3.9 Revocation by the Traveller

A booking made by the Traveller is irrevocable. The Traveller has no right of withdrawal of the Contract.



3.10 Minors

The Traveller who books a Trip has to be an adult (18 yrs or older). If the minor (<18 yrs) travels without the persons that have parental authority over the minor, these persons will have to send a signed declaration of permission within 7 days. By way of derogation of paragraph 3 of this article [formation of Contract], in this case the Contract is formed after the receipt of this declaration by the Organiser.

3.11 Booking for other travellers & communication

The Traveller that enters into an agreement for or on behalf of one or more other Travellers, is fully liable for all obligations that arise from it. The other Travellers are liable for their own part. De booking confirmation, invoice, travel documents and other communication are only sent to the Traveller that concluded the Contract. The Traveller who books the Trip for or on behalf of others, is obligated – with permission of those persons – to communicate all relevant personal information of those other Travellers that could be of influence on the performance of the Contract. The Traveller who books the Trip for or on behalf of others, is obligated to send these Terms & conditions and all other relevant communication to those Travellers.

INFORMATION

Article 4 - Information provided by the Organiser

4.1 Price

Indicated prices are per person, unless specifically stated otherwise.

4.2 Information before booking

Before the conclusion of the Contract the Organiser provides the Traveller the standard information by means of the prescribed form (Annex I of Directive (EU) 2015/2302) and the other information prescribed by law in article 7:502 of the Dutch Civil Code.

4.3 Information while booking or immediately after

At the conclusion of the Contract or without undue delay thereafter, the Organiser provides the Traveller the Contract including accepted special preferences, information on the travel documents needed (passport, visa, etc.), health related formalities and the other prescribed information based. This information is based on the Dutch nationality.

4.4 Information before the start of the Trip

In a timely manner before the start of the Trip and at the latest when providing the travel documents, the Traveller receives extensive information on the booked Trip, amongst which is information on planned departure times, final check in time, planned stops and arrival time, and when applicable the name of the airline that provides the flight and if available.

4.5 Travel documents

During the Trip the Traveller shall possess the necessary Travel documents, such as a passport, visa, vaccination, etc. The Traveller has to verify the general advice provided by the Organiser with the relevant authorities to ensure they are still applicable, complete and up to date. The Traveller has to verify before booking whether or not there is sufficient time to obtain the necessary travel documents and especially necessary visa. If the Traveller cannot execute the Trip or parts of it due to the absence of valid, complete and correct travel documents, the arising costs will be bared in full by the Traveller.

4.6 Travel vouchers

The travel vouchers (transport tickets, vouchers, etc.) will be send to the Traveller in time and at least 7 days before departure unless the invoice is not yet fully paid. If a Traveller has not received their travel vouchers 5 days before departure the Traveller has to inform the Organiser without undue delay. The final departure and arrival times will be mentioned on de travel documents, if they have been made available to the Organiser.

4.7 Travel insurance

It is a requirement that guests have adequate travel insurance to cover them for unexpected medical emergencies, cancellation for medical reasons, delays or cancellations due to weather conditions as a minimum. It is the Traveller's responsibility to check if the insurance will cover the countries that are visited and activities that are done during the Trip.

Article 5 – Information to be provided by the Traveller

5.1 Relevant information of the Traveller(s)

Before the conclusion of the Contract the Traveller who books the Trip provides all information of him or herself and the Travellers registered that is relevant for the Trip. In particular this entails information on the Travellers or the composition of the group that can be of influence on the health and safety of the Traveller or others during the Trip. If the information provided is incorrect or incomplete the Traveller can be excluded from participation by the Organiser or Travel service providers. In that case the Traveller will be charged cancellation costs in accordance with article 9 paragraph 2 [cancellation costs]. Other costs arising from this will be borne by the Traveller as well.

5.2 Reduced mobility, pregnant women, unaccompanied minors and illness

Travellers with reduce mobility and the persons that accompany them, pregnant women, unaccompanied minors and Travellers with illness with a possible effect on the Trip have to indicate this to the Organiser before the conclusion of the Contract or at least as soon as the Traveller takes notice because of possible effects on the Trip and especially air travel. The Traveller has to verify themselves if they need a medical statement that allows them to travel.

BEFORE THE TRIP

Article 6 – payment

6.1 Down payment

After the conclusion of the Contract the invoice for the down payment of 20% of the price of the Trip with a minimum of EUR 50,- per person shall be paid within 14 days after the reception of the invoice. If flight tickets are included in the Contract, the Traveller will pay the full cost of the flight tickets plus 20% of the price of the remaining parts of the Trip as a down payment.

6.2 Payment of the remaining amount

The remaining amount of the price of the Trip shall be paid at the latest 6 weeks before the Trip commences. If the Contract is concluded within 6 weeks of commencement of the Trip, the full price shall be paid immediately and in all circumstances before the commencement of the Trip.

6.3 Default and interest

If the Traveller does not pay within the aforementioned date or the date stated on the invoice, the Traveller shall be in default without any prior notice of default. From that moment statutory interest is due over the outstanding amount.

6.4 Extrajudicial collection costs

The Traveller has to pay extrajudicial collection costs if the Traveller has been summoned without effect to pay within 14 days, starting the day after the formal reminder has been received by the Traveller and the consequences of non-payment and the exact extrajudicial costs are stated in the formal reminder. The extrajudicial collection costs are 15% of the amount of the claim up to € 2500, 10% of the subsequent €2500, 5% of the subsequent €5000 and 1% of the excess amount of the claim, with a minimum of € 40.

6.5 Further consequences of non-payment

If the Traveller is in default, the Organiser can suspend sending the travel vouchers without further notice until full payment is received. If payment is not made after having send a formal reminder or if full payment has not been received before the start of the Trip, the Organiser has the right to exclude the Traveller from participation. The obligation to pay remains in force. Instead of excluding the Traveller from participating, the Organiser can cancel the Contract and charge the cancellation costs to the Traveller. The provision in this paragraph is without prejudice to all other rights of the Organiser.

Article 7 – Transfer of the Trip

7.1 Conditions and notification

A Traveller can transfer a Trip to another person who meets all conditions applicable to the Trip. The Traveller shall ask the Organiser at the latest 7 days before the start of the Trip or at least a reasonable period that allows for all formalities of the transfer to be executed. Transfer of the Trip is only possible as far as the terms and conditions of the Travel service providers allow this. If flight tickets are part of the Trip, then transfer of the flight ticket is normally not possible. Transfer of the whole Trip is then only possible if a new flight ticket is booked at the expense of the Traveller.

7.2 Joint and several liability and extra costs

The Traveller and the person who agrees to take over the Trip, have a joint and several liability for the payment of any outstanding costs, additional fees, supplements and other costs that arise as a result of the transfer, including costs for the alteration.

Article 8 – Alteration by the Traveller

8.1 Alteration

The Traveller who has booked the Trip can request the Organiser in Writing to alter the Contract. The Organiser is not bound to alter the Contract. The Organiser will inform the Traveller of the new price for the Trip. If the Traveller agrees on the costs of the alteration than the new price and alteration costs are due. If the new price is lower than the initial price, then the difference is offset with the alteration costs.

8.2 Changing the date of departure or the number of Travellers

A request to change the date of departure does not form an alteration, but a cancellation. Decreasing the amount of paying Travellers does not constitute an alteration but a partial cancellation. The cancellation policy as set out in article 9 paragraph 2 [cancellation costs] is applicable.

## Article 9 – Cancellation by the Traveller

### 9.1 Cancellation

The Traveller can terminate the Contract at any time before the start of the Trip. The termination shall be in Writing. The day of reception of the Written termination by the Organiser, shall constitute the termination date. When the reception occurs after 17.00 or outside of Working days, the next Working day shall be the day of reception of the termination.

### 9.2 Cancellation costs

If a flight is included in the Trip and the Traveller terminates the contract, the following amounts are due:

- a. Until 56 days before the day the Trip commences: the cancellation costs of the flight + 20% of the remaining price of the Trip.
- b. from 55 days up to 28 days before the day the Trip commences: the cancellation costs of the flight + 50% of the remaining price of the Trip.
- c. from 27 days up to 15 days before the day the Trip commences: the cancellation costs of the flight + 75% of the remaining price of the Trip.
- d. from 14 days before commencement: 100% of the price of the Trip.

If no flight is included the Traveller is obligated to pay the following amount:

- a. Until 56 days before the day the Trip commences: 20% of the price of the Trip.
- b. from 55 days up to 28 days before the day the Trip commences: 50% of the price of the Trip.
- c. from 27 days up to 15 days before the Trip commences: 75% of the price of the Trip.
- d. from 14 days before commencement: 100% of the price of the Trip.

When decreasing the number of persons in a booking where not all agreed services can be decreased proportionally, the cancellation costs will be composed of the price of the Trip minus the real cost savings, if applicable the turnover from real alternative use of the freed capacity shall be deducted from the cancellation costs.

## Article 10 – Alteration of the price

### 10.1 Alteration of the price

The Organiser reserves the right to increase the price of the Trip of concluded Contracts until 20 days before the day of commencement of the Trip due to a price revision of the cost of fuel or other power sources and/or taxes or fees imposed by third parties not directly involved in the performance of the Contract. The Organiser can reserve the right in the Contract to increase the price of the Trip of concluded Contracts until 20 days before the day of commencement of the Trip as a consequence of changes in the applicable exchange rate. De method for calculating the price revision shall be communicated before the booking is made and is part of the Contract.

### 10.2 Termination by the Traveller

If the price increase exceeds 8% of the Price of the Trip, the Traveller shall have the right to terminate the Contract. In that case the Traveller has the right to a refund of all payments. The Organiser will specify a reasonable period within which the Traveller has to communicate in Writing whether the Contract is terminated. If the Contract is not terminated within the specified period, the price increase shall be deemed accepted and the right to terminate the Contract expires.

10.3 Price reduction

If the right to a price increase is reserved, when applicable the Traveller has a right to request price reduction in accordance with the method for calculating the price revision. An administrative expense of 30 USD shall be deducted from the refund that the Traveller is entitled to, based upon the price reduction.

Article 11 – Alterations made by the Organiser

11.1 Alteration

The Organiser reserves the right to unilaterally make changes to the Contract before the start of the Trip as far as these alterations are insignificant. These alterations will be communicated clearly and in Writing to the Traveller.

11.2 Significant alteration

If necessary, the Organiser can alter significantly the main characteristics of the Contract before the start of the Trip. This includes offering a substitute Trip if reasonably possible of at least equivalent quality. The Traveller can accept the alteration or terminate the Contract without payment of cancellation costs.

11.3 Alteration in an agreed special preference

If the Organiser cannot meet an agreed special preference of the Traveller or it cannot meet it within a reasonable effort, the Organiser can alter this element of the Trip. In that case the Traveller can accept the alteration or terminate the Contract without payment of cancellation costs.

11.4 Period

When the alteration is significant, the Organiser will specify a reasonable period within which the Traveller has to communicate in Writing whether the Contract is terminated. If the Contract is not terminated within the specified period, the alteration shall be deemed accepted and the right to terminate the Contract expires.

11.5 Price reduction

If the alteration result in a Trip of lower quality or cost, the Traveller shall be entitled to an appropriate price reduction.

11.6 Notice

In case of significant alterations, the Organiser shall without undue delay inform the Traveller of:

- the alterations;
- the reasonable period within which the Traveller has to inform the Organiser of his decision whether or not to terminate the Contract;
- the consequence that if the Traveller does not answer within the specified period the alteration is deemed accepted and the right to termination expires
- if offered, the content of a substitute Trip or the price reduction.

11.7 Refund of payments

If the Traveller terminates a Contract on the basis of this article, and the Traveller does not accept a substitute Trip, the Organiser shall refund the Traveller all payments made by the Traveller without undue delay and at latest within 14 days.

## Article 12 – Cancellation by the Organiser

### 12.1 Cancellation

The Organiser can cancel the Contract before the start of the Trip and refund any of the payments for the Trip without being liable for additional compensation, if:

a) the number of persons enrolled for the Trip is smaller than the minimum number stated in the Contract and the Organiser notifies the Traveller of the cancellation of the Contract within the period fixed in the Contract, but not later than:

- 20 days before the start of the Trip in the case of Trips lasting more than 6 days
- 7 days before the start of the Trip in the case of Trips lasting between 2 and 6 days
- 48 hours before the start of the Trip in the case of Trips lasting less than 2 days

b) In the event of force majeure, which is defined as unavoidable and extraordinary circumstances.

### 12.2 Refund of the price of the Trip

In the aforementioned events, the Organiser will refund the payment of the Trip that has been received without undue delay and at latest within 14 days. No refund will be made for services not included in the Contract such as vaccinations, visa, materials bought, insurance and if not included in the Trip flights, tickets, accommodation etc.

### 12.3 Cancellation that is attributable to the Traveller

If the Traveller does not meet the predefined conditions of participation or the information of the Traveller regarding experience, skills, physical or mental condition or other relevant subjects that has been communicated by or on behalf of the Traveller is incomplete or erroneous, the Organiser has the right to cancel the Contract. Without prejudice to all other rights of the Organiser.

## PERFORMANCE OF THE TRIP

### Article 13 - Responsibility

#### 13.1 Proper performance of the Trip

The Organiser is responsible for the performance of the Travel services included in the Contract, irrespective of whether those services are to be performed by the Organiser or by other Travel service providers.

#### 13.2 Alteration in travel scheme or time schedule

The Organiser shall inform the Traveller about alterations in the travel scheme or the time schedule. If the Organiser is not aware of the place of stay, the Traveller shall only be informed through the e-mail address and mobile phone number that is known to the Organiser.

## Article 14 – Conformity & lack of conformity

### 14.1 Conformity

The Organiser shall perform the Contract in accordance with the reasonable expectations of the Traveller based on the publications, the Contract and the circumstances at the destinations.

### 14.2 Duty to report about complaints

The Traveller shall report to the Travel service provider and the Organiser in accordance with article 18 [complaints] without undue delay about the lack of conformity that the Traveller has perceived during the performance of a Travel service specified in the Contract.



14.3 Remedy by the Organiser

The Organiser shall remedy the reported lack of conformity. There is no obligation to remedy the lack of conformity if this is impossible or this entails disproportionate costs considering the extent of the lack of conformity and the value of the Travel service affected.

14.4 Remedy by the Traveller

If the lack of conformity is not remedied within a reasonable period set by the Traveller, the Traveller may remedy the lack of conformity himself and request reimbursement of the necessary expenses.

14.5 Alternative Trip

Where a significant proportion of the Travel services cannot be performed as agreed in the Contract, the Organiser shall offer a suitable alternative, without additional costs for the Traveller. The Traveller has the right to receive a price reduction if the alternative is of lower quality. The Traveller can only reject the alternative if the alternative is not comparable or the price reduction is inadequate.

14.6 Termination by the Traveller because of a substantial effect on the Trip

Where a lack of conformity substantially affects the performance of the Trip and the Organiser has failed to remedy it within a reasonable period set by the Traveller, the Traveller may terminate the Contract without paying cancellation costs. If the Trip includes the carriage of passengers, the Organiser shall also provide repatriation of the Traveller with equivalent transport without undue delay and at no extra cost to the Traveller.

14.7 Price reduction and compensation for damages

In case of termination based on the prior paragraph or in case the Contract is not terminated, and no alternative arrangements are agreed upon, the Traveller is entitled to a price reduction and/or compensation for damages.

14.8 Conditions for price reduction

If the Traveller is entitled to price reduction, this only entails the period during which there was lack of conformity. Under no circumstance is the Traveller entitled to price reduction if the lack of conformity is attributable to the Traveller.

Article 15 – Assistance

15.1 Obligation to provide assistance

The Organiser provides assistance without undue delay to the Traveller in difficulty, in particular by providing appropriate information on health services, local authorities and consular assistance and by assisting the Traveller to make distance communications and helping to find alternative travel arrangements.

15.2 Costs

The Organiser shall charge a reasonable fee if the difficulty is caused by the Traveller with intent or through its negligence.

## LIABILITY

### Article 16 Attribution, force majeure and limitations to liability

#### 16.1 Attribution & force majeure

The Traveller shall not be entitled to compensation for damages of the Traveller as a result of the lack of conformity, if the lack of conformity is attributable to:

- a. the Traveller;
- b. a third party unconnected with the provision of the Travel services included in the Contract and is unforeseeable or unavoidable;
- c. unavoidable and extraordinary circumstances.

#### 16.2 Limitation to liability

Liability of the Organiser for damages is limited to three times the price of the Trip, unless the damage is a result of death or personal injury of the Traveller or caused intentionally or with negligence of the Organiser.

#### 16.3 Limitations to liability based on international conventions and EU regulations

If the Organiser can be held liable for damages, including damages that are a result of death or personal injury, this liability will be excluded or limited up to the limitations that are allowed by the international conventions and/or EU regulations that are applicable to the concerned Travel service.

#### 16.4 Insured damage

The Organiser is not liable for damages of the Traveller that is covered by an insurance, such as health care insurance, travel insurance or cancellation insurance.

#### 16.5 Limitation period

The period for introducing claims of the Traveller to compensation for damages is two years after the end of the Trip or if the Trip has not taken place two years after the planned date of departure.

#### 16.6 No accumulation of compensation

If due to the same event compensation or compensation for damages is indebted based on international conventions or EU regulations, like the regulation on air passenger rights in the event of denied boarding, cancellation or long delay, this compensation or compensation for damages does not accumulate with the compensation or price reduction arising under the Contract. Compensation or compensation for damages shall be deducted from the compensation or price reduction payable by the Organiser based on the Contract. For this purpose, it does not matter whether the compensation or compensation for damages arising from the international conventions and EU regulations are indebted by the Organiser or a Travel service provider of the Organiser.

## OBLIGATIONS OF THE TRAVELLER

### Article 17 – Obligations of the Traveller

#### 17.1 Behaviour and compliance with instructions

The Traveller shall behave as a reasonably acting Traveller and is obligated to comply with all instructions to enhance a proper execution of the Trip by the Organiser or Travel service providers.

17.2 Consequences of non-compliance – exclusion from participation

In case of non-compliance of the instructions or in case the Traveller causes nuisance, the Organiser and Travel service provider have the right to exclude the Traveller from further participation on the Trip or a part thereof. The Traveller is not entitled to any refund. Other costs that arise are at the expense and risk of the Traveller.

17.3 Warning

Before excluding the Traveller from participation an oral or Written warning is given. A warning is not required if this cannot be expected from the Organiser or Travel service provider considering all relevant circumstances of the case, considering the behaviour of the Traveller, the expected chance of improvement, the effect on the Trip and other Travellers, the risk of damage and the safety of the Traveller and others.

17.4 Liability of the Traveller

The Traveller is liable for damages caused by his behaviour, non-compliance with the obligations of this article or damage that are otherwise attributable to him. The Traveller indemnifies the Organiser from claims from Travel service providers involved with the Trip or third parties for damages that are caused by the Traveller or are attributable to him.

17.5 Check departure time of the return journey

Ultimately 24 hours before the planned departure of the return journey the Traveller has to verify the exact departure time.

## MISCELLANEOUS PROVISIONS

### Article 18 - Complaints

18.1 Information

Before the start of the Trip the Organiser provides emergency contact details of the Organiser and when applicable the contact details of the local representative.

18.2 Report on site

If the Traveller perceives that the Trip is not performed properly, he has to report the lack of conformity without undue delay and under all circumstances during the Trip to the Travel service provider involved in order to enable them to resolve it. If a tour guide of the Organiser is on site, the complaint shall also be reported to the tour guide without undue delay. If there is no tour guide present on site, the complaint has to be reported clearly to the Organiser. The report can be made by [WhatsApp, SMS text message, by phone or during Working days within Dutch office hours (9-17h) also per e-mail]. The Organiser will send a confirmation of the report to the Traveller by the same means and per e-mail.

18.3 Costs of communication

The costs of necessary communication with the Organiser are at the expense of the Organiser. The Traveller shall as much as possible limit these costs, amongst others by using internet calls, WhatsApp and e-mail.

18.4 Report of unresolved complaints after the Trip

All complaints that in the perception of the Traveller are not fully resolved or compensated during the Trip, shall be reported to the Organiser within two months after their return, in Writing and mentioning the reasons. The Organiser is obliged to react within one month after the reception of the complaint.

- 18.5 Consequences of not reporting (on time) of the lack of conformity or complaint  
Not reporting the complaint or not reporting the complaint on time in accordance with the second paragraph [Report on site] of this article can be of influence on the amount of a possible price reduction or compensation, unless the interests of the Organiser are not impaired by the late complaint. Late complaints after the return of the Trip will not be processed, unless this is unreasonable considering the circumstances.

#### Article 19 – Miscellaneous provisions

- 19.1 Rights of third parties  
Subordinates, auxiliaries and other parties involved in the performance of the Contract can rely on the provisions of this Contract and these Terms & conditions in relation to the Traveller (including the limitation of liability).
- 19.2 Substitute provisions  
If mandatory provisions of law render a provision of these Terms & conditions invalid, or a provision is annulled, the provision is deemed to have been converted to a valid provision that has a content and meaning that as close as possible reflects the original intentions.
- 19.3 Governing law  
The offer, the Contract and the performance of the Contract are exclusively governed by the law of the Netherlands, unless this is in conflict with mandatory provisions of law. Without prejudice to this choice of law, the consumer will be protected by mandatory provisions of the law of his country of residence when the Organiser directs his commercial activities (such as advertisement) regarding the Contracted Trip to the Country of residence of that consumer, unless the services are not provided, partially or entirely, in that country.
- 19.4 Jurisdiction  
Only a Dutch court of law shall have jurisdiction, unless this conflicts with mandatory provisions of law.
- 19.5 Guarantee fund  
The Organiser is member of GGTO, a guarantee fund that offers the Traveller financial compensation in case of discontinuation of the Trip due to financial insolvency of package operators.