

Algemene leverings- en reisvoorwaarden

Artikel 1 - Totstandkoming reisovereenkomst

1.1 De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod van de reisorganisator inclusief de toepasselijke voorwaarden door de reiziger. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden. De dag van ontvangst van de door de reiziger ondertekende boekingsopdracht geldt als de dag van totstandkoming van de reisovereenkomst. In geval van telefonische aanmelding of aanmelding langs elektronische weg geldt de dag waarop de persoonsgegevens worden doorgegeven als de dag van totstandkoming van de overeenkomst. De aanmelding dient dan nog wel door de reiziger bevestigd te worden middels het ondertekenen en versturen van de boekingsopdracht.

1.2 Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch vóór 12.00 uur de tweede werkdag na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijldde restitutie van eventueel betaalde gelden.

1.3 De inhoud van het reisaanbod wordt bepaald door de gegevens zoals die vermeld zijn in het reisvoorstel c.q. de offerte van de reisorganisator. Kennelijke fouten of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig herkenbaar zijn of zouden moeten zijn. De reisorganisator kan niet worden gehouden aan de inhoud van voorlichtingsmateriaal dat is uitgegeven onder verantwoordelijkheid van derden.

1.4 Bij reizen waarbij het vervoer is inbegrepen, is de reisduur vermeld in dagen. De dagen van vertrek en aankomst zijn hierbij inbegrepen en gelden als gehele dagen. Niet de in de publicatie vermelde reistijden, maar de tijden die vermeld zijn in de reisbescheiden, zijn de relevante tijden.

1.5 Incidentele of structurele wijzigingen in de dienstregelingen en vluchtschema's van vervoerders (of indien vluchtroutes aangepast <moeten> worden) kunnen van invloed zijn op het reisverloop en de reisduur. De reisorganisator behoudt zich expliciet het recht voor de reisovereenkomst om die reden te wijzigen, welke wijziging zo mogelijk onverwijld aan de reiziger zal worden megedeeld. Behoudens aanspraken op de eventueel door de reiziger afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering, heeft de reiziger geen recht op restitutie van een deel van de reissom indien de tijdstippen van vertrek t.g.v. genoemde wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijke tijdstip. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van vertragingen.

1.6 Degene die namens of ten behoeve van een ander een reisovereenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt via de aanmelder. De andere reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk.

1.7 De reiziger verstrekt het boekingskantoor of de reisorganisator uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren indien beschikbaar zijn mobiele telefoonnummers en e-mailadressen.

1.8 De reiziger dient informatie te verstrekken met betrekking tot de lichamelijke en geestelijke toestand van de reiziger(s) (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor de reiziger dan wel andere reizigers (passagiers en/of bemanning) of bezittingen van derden. De reiziger is zich ervan bewust dat de vervoerder (bijvoorbeeld de gezagvoerder van een vliegtuig) hem het recht op verder vervoer kan ontzeggen als de informatie niet correct blijkt of niet wordt verstrekt. Informatie moet ook worden verstrekt met betrekking tot een beperkte mobiliteit, alsmede bij de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en mindervalide reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere medereizigers. Het is de reiziger bekend dat de vervoerder zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring de reiziger het recht op (verder) vervoer te ontzeggen.

1.9 Indien de reiziger bij de totstandkoming van de reisovereenkomst bepaalde voorkeuren kenbaar maakt met betrekking tot door de reisorganisator te leveren diensten, zoals bijv. voorkeur voor een bepaalde zitplaats in een vliegtuig, de ligging van een hotelkamer, etc. zal met de opgegeven voorkeur zoveel mogelijk rekening worden gehouden. Hieraan kunnen echter, ondanks eventuele vermelding op de reisbescheiden en boekingsbevestigingen, geen rechten worden ontleend.

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

Artikel 2 - Betaling

2.1 Bij de totstandkoming van de reisovereenkomst voor een maatwerkreis van BMS Travellers dient de reiziger een aanbetaling van 30% van de reissom te voldoen. Indien voor bepaalde reizen een minimum aanbetaling wordt vereist, dat afwijkt van het hiervoor

vermelde, zal de reisorganisator dat duidelijk bij het reisaanbod vermelden. In dat geval zal het afwijkende bedrag als vereiste aanbetaling gelden. Tegelijkertijd met de aanbetaling dient, voor zover van toepassing, de verschuldigde premie voor de annuleringsverzekering te worden voldaan.

2.2 Het restant van de reissom moet uiterlijk 42 dagen voor de vertrekdatum in het bezit zijn van het boekingskantoor. Bij totstandkoming van de reisovereenkomst binnen 42 dagen voor de dag van vertrek, moet de volledige reissom per ommegaande worden voldaan; in bepaalde gevallen kan BMS Travellers om telefonische betaling door de reiziger verzoeken.

2.3 Indien voor bepaalde reizen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden, zal dit vermeld staan in boekingsbevestiging van de reisorganisator. In dat geval zullen de afwijkende betalingsvoorwaarden van toepassing zijn. Dit is tevens het minimum van de annuleringskosten, bij annulering tot 56 dagen voor vertrek.

2.4 Niet tijdige betaling kan, na sommatie, leiden tot onmiddellijke opzegging van de reisovereenkomst door de reisorganisator. In dat geval zullen de bepalingen die betrekking hebben op annulering door de reiziger onverkort van toepassing zijn en het reeds betaalde gedeelte van de reissom zal worden verrekend met de annuleringsgelden.

2.5 Indien de reiziger niet tijdig aan zijn geldelijke verplichtingen heeft voldaan, is hij over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Bovendien is hij gehouden tot betaling van de incassokosten.

Artikel 3 - De reissom

3.1 De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierbij zijn alleen de diensten en voorzieningen zoals deze in het voorgestelde reisprogramma zijn omschreven, inbegrepen.

3.2 De gepubliceerde reissom is gebaseerd op prijzen, valutakoersen, brandstofprijzen, heffingen en belastingen, zoals die bij de reisorganisator bekend waren op het moment van het versturen van het reisvoorstel c.q. de offerte. De reisorganisator behoudt zich het recht voor om, ook met betrekking tot reeds aangegane reisovereenkomsten, tot 20 kalenderdagen voor de dag van vertrek, de reissom te verhogen als gevolg van verhogingen in de hiervoor genoemde prijzen. Als de reissom tijdig door de reiziger is betaald, is de termijn waarbinnen de reissom niet meer verhoogd mag worden, zes weken in plaats van 20 kalenderdagen voor vertrek.

3.3 De reiziger kan, in geval van een aangekondigde prijsverhoging van de luchtvervoerskosten, aan de reisorganisator 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 de reisorganisator het deel luchtvervoerskosten in de reissom niet meer zal wijzigen. In die gevallen worden de annuleringskosten van artikel 6 minimaal verhoogd met de betaalde luchtvervoerskosten.

3.4 De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in lid 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. Indien de reiziger een verhoging afwijst, heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet – op straffe van verval – binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden.

Artikel 4 - Bagage, reisbescheiden en reisdocumenten

4.1 De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs, etc.

4.2 De reisorganisator is niet aansprakelijk in geval de reiziger niet aan de reis, of onderdelen daarvan, kan deelnemen ten gevolge van tekortkomingen in zijn reisdocumenten.

4.3 De benodigde reisbescheiden zullen uiterlijk 10 kalenderdagen voor vertrek in het bezit van de reiziger worden gesteld, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen overschreden moet worden. De reiziger die niet tijdig de noodzakelijke reisbescheiden heeft ontvangen, is verplicht dit uiterlijk vijf dagen voor vertrek aan de reisorganisator te melden.

4.4 De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en reisdocumenten.

Artikel 5 - Wijziging door de reiziger

5.1 Tot 28 kalenderdagen voor vertrek kan de reiziger wijziging in de reisovereenkomst verzoeken. Indien de wijziging niet het karakter heeft van een annulering en indien de bij de reisuitlevering betrokken dienstverleners het verzoek inwilligen, kan de wijziging worden aangebracht.

5.2 De wijzigingskosten bedragen € 50 per boekingsbevestiging per wijziging, vermeerderd met eventuele extra communicatiekosten.

5.3 Afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen zal door de reisorganisator met redenen worden omkleed en de reiziger on-

verwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 6 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

5.4 Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 6 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

Artikel 6 - Annulering door de reiziger

6.1 Annulering van de reisovereenkomst door de reiziger dient schriftelijk dan wel via de elektronische weg bevestigd te worden. De datum van de poststempel geldt als meldingsdatum van de annulering. Annuleringen per e-mail buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag. Bij annulering wordt iedere reiziger, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten, de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

Alle aangeboden landen:

- a. tot 90 dagen voor vertrek: 30% van de reissom, of de ingevolge artikelen 2.1 en 2.3 geldende minimum aanbetaling;
- b. vanaf 90 dagen tot 60 dagen voor vertrek: 75% van de reissom;
- c. vanaf 60 dagen tot en met de dag van vertrek: de volledige reissom.

Uitzonderingen: Botswana, Kenia, Rwanda, Tanzania, Uganda, Zambia, Zimbabwe

- a. tot 90 dagen voor vertrek: 30% van de reissom, of de ingevolge artikelen 2.1 en 2.3 geldende minimum aanbetaling;
- b. vanaf 90 dagen tot en met de dag van vertrek: de volledige reissom.

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

6.3 Een reiziger die is verhinderd aan een reis deel te nemen en die geen aanspraak kan maken op vergoeding van annuleringskosten op grond van een annuleringsverzekering, kan een andere geschikte persoon zijn plaats laten innemen, op de volgende voorwaarden:

- a. dat de bij de uitvoering betrokken dienstverleners zich niet verzetten tegen in-de-plaatsstelling;
- b. dat de andere persoon voldoet aan alle aan de reisovereenkomst verbonden voorwaarden;
- c. dat van de andere persoon een schriftelijke verklaring wordt ontvangen dat deze heeft kennisgenomen van het reisprogramma, de door de reisorganisator verstrekte informatie en de algemene voorwaarden;
- d. het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen voor het vertrek ingediend en wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten kunnen worden verricht.

6.4 De aanmelder, de reiziger en de voor de reiziger in-de-plaatsgestelde persoon zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 5 lid 1 en 2 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

Artikel 7 - Wijzigingen door de reisorganisator

7.1 De bijzondere bestemmingen en de lokale omstandigheden en het soms avontuurlijke karakter van de reizen die de reisorganisator aanbiedt, kunnen meebrengen dat voor of tijdens de reis aanpassingen in het reisprogramma moeten worden aangebracht. Veranderingen in reisschema's ten gevolge van aanhoudende slechte weersomstandigheden vallen eveneens onder de werking van dit artikel. Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodaties en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in de publicatie is aangegeven. De reisorganisator is in dat geval verplicht aan de reiziger alternatieven te bieden die zoveel mogelijk het karakter van de reis in stand laten. De reisorganisator verplicht zich om de nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken.

7.2 De in artikel 7.1 genoemde wijzigingen zullen worden beschouwd als wijzigingen in de zin van artikel 7:505 lid 1 en lid 2 van het burgerlijk wetboek. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien er geen redelijk alternatief voorhanden is en indien de wijziging hem tot een nadeel van meer dan geringe betekenis strekt. Genoemde wijzigingen zullen geen gevolgen hebben voor de reissom, tenzij anders overeengekomen, noch zal de reiziger op die gronden een vordering tot schadevergoeding jegens de reisorganisator hebben.

7.3 De reisorganisator heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 8 lid 1. Wijzigingen deelt de reisorganisator binnen 3 kalenderdagen aan de reiziger mee, nadat hij van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek deelt hij deze binnen 1 kalenderdag mee.

7.4 Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen. Als de wijziging één of meer niet-wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt. Indien de reisorganisator door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

7.5 In geval van wijziging heeft de reiziger recht op een alternatieve, minstens gelijkwaardige reis, dan wel recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom of, indien de reis reeds ten delen is genoten, een evenredig deel daarvan. Indien de reiziger gebruik wil maken

van zijn recht op restitutie, dient hij de reisorganisator binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van het bericht van wijziging daarvan in kennis te stellen. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.

7.6 Indien de in artikel 7 lid 1 genoemde wijzigingen zich voordoen na vertrek van de reiziger, zorgt de reisorganisator ervoor dat er passende alternatieve maatregelen worden getroffen met het oog op continuering van de reis.

7.7 Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen door de reiziger niet worden aanvaard, verstrekt de reisorganisator de reiziger een gelijkwaardig vervoermiddel dat hem terugbrengt naar de plaats van vertrek, dan wel naar een andere met de reiziger overeengekomen plaats van terugkeer.

7.8 Indien de wijziging de reisorganisator kan worden toegerekend en de reiziger hierdoor schade lijdt, is de reisorganisator verplicht die schade te vergoeden. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komen de kosten hiervan voor rekening van de reiziger. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

Artikel 8 - Opzegging door de reisorganisator

8.1 De reisorganisator heeft het recht om de reisovereenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd. Een gewichtige omstandigheid voor de reisorganisator is in ieder geval aanwezig als vóór de vertrekdatum een voor dat gebied door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking, dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt.

8.2 Indien de oorzaak van de opzegging de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

8.3 De reisorganisator heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade in geval:

- a. het aantal aanmeldingen kleiner is dan het minimum aantal vermeld in de publicatie en de opzegging binnen de daarvoor gestelde termijn wordt gedaan;
- b. in geval van overmacht, waaronder wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden, die onafhankelijk zijn van de wil van de degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

8.4 Onder overmacht wordt o.m. verstaan omstandigheden zoals politieke onrust, oorlog, natuurrampen, schaarste, algemenestakingen, technische problemen etc. Bij het vaststellen van overmacht zal rekening worden gehouden met de lokale omstandigheden in de bijzondere reisbestemmingen waarop de reisovereenkomst betrekking heeft.

Artikel 9 - Aansprakelijkheid van de reisorganisator

9.1 De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de uit de reisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze door hemzelf of door andere door hem aangestelde dienstverleners worden uitgevoerd. Rekening dient te worden gehouden met feiten van algemene bekendheid met betrekking tot de bijzondere bestemmingen. De uitvoering van de reisovereenkomst dient mede beoordeeld te worden aan de hand van de gebruiken, de stand der techniek en de beperkingen en gewoonten die de bijzondere bestemmingen en soms het avontuurlijke karakter van de reizen van de reisorganisator meebrengen.

9.2 De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- a. tekortkomingen in de uitvoering van de reisovereenkomst op grond van omstandigheden die zijn toe te rekenen aan de reiziger, waaronder begrepen schades die het gevolg zijn van de gezondheidsconditie van de reiziger;
- b. handelingen en invloeden van niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden;
- c. omstandigheden die niet te wijten zijn aan de schuld van de reisorganisator en/of krachtens de Nederlandse wet of de in het maatschappelijk verkeer geldende normen niet in redelijkheid aan de reisorganisator kunnen worden toegerekend.

9.3 De reisorganisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade waardoor reis- en/of annuleringsverzekeringen dekking plegen te verschaffen.

9.4 Ingeval op een in de reis begrepen dienst een verdrag, verordening of wet van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van de reisorganisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

9.5 In geval de reisorganisator aansprakelijk kan worden gehouden voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste één maal de reissom.

9.6 Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan die

veroorzaakt is door dood of letsel van de reiziger beperkt tot maximaal driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

Artikel 10 - Verplichtingen van de reiziger

- 10.1 De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correct reiziger.
- 10.2 Indien de reiziger zodanige hinder of last veroorzaakt dat daardoor de uitvoering van de reis in sterke mate wordt of kan worden bemoeilijkt, kan hij door de reisorganisator van (verdere deelname van) de reis worden uitgesloten. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder en last hem kunnen worden toegerekend.
- 10.3 De reiziger dient zich uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisbegeleiding of bij de plaatselijke agent van de reisorganisator, te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek. In dit geval en/of in geval de reiziger tijdens de reis van de reisroute afwijkt of zich aan de begeleiding van de reisleiding onttrekt en daardoor niet op de juiste tijdstippen voor vervoer aanwezig is, komen de gevolgen daarvan geheel voor rekening van de reiziger. Evenmin kan in het laatstgenoemde geval restitutie voor niet genoten onderdelen van de reis worden verleend. Zij die zich afsplitsen van de groep of individuele reizigers zijn zelf verantwoordelijk voor de herbevestiging van hun retourvluchten.
- 10.4 De verplichting van de reisorganisator om de in nood verkerende reiziger hulp en bijstand te verlenen wordt zwaar belemmerd indien niet kan worden teruggevallen op de hulp van een bij de reis- en bagageverzekering inbegrepen S.O.S.-centrale. De reiziger is daarom verplicht een volledige dekking verschaffende verzekering af te sluiten voor risico's die worden gedekt door de gangbare reis-, ongeval- en bagageverzekeringen en relevante gegevens van genoemde verzekeringen schriftelijk aan de reisorganisator kenbaar te maken voor vertrek voor zover deze niet bij de reisorganisator zijn afgesloten.
- 10.5 De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 11 lid 1 te voldoen.
- #### **Artikel 11 - Klachten**
- 11.1 Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij: de betrokken dienstverlener, de reisleiding of lokale vertegenwoordiger. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.
- 11.2 Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk vast te leggen.
- 11.3 De reisorganisator zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van de betrokkenen.
- 11.4 De communicatiekosten worden door de reisorganisator vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.
- 11.5 Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of de reisorganisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.
- 11.6 Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid is of kan worden afgehandeld, kan de reiziger uiterlijk binnen één maand na terugkeer in Nederland of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, de klacht schriftelijk en met redenen omkleed, indienen bij de reisorganisator of het boekingskantoor.
- 11.7 Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.
- 11.8 Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door de reisorganisator niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. De reisorganisator geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.
- 11.9 De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.
- 11.10 Als een klacht niet tijdig tot tevredenheid van de reiziger wordt opgelost, kan de reiziger zich desgewenst tot uiterlijk drie maanden na afloop van de reis wenden tot de bevoegde rechter van de rechtbank in Amsterdam.
- 11.11 Op de reisovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende verplichtingen is Nederlands recht van toepassing.



11.12 Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Vorderingen ter zake van letselschade verjaren één jaar na afloop van de reis (of indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Partijen zijn aan de in dit lid genoemde termijnen gehouden tenzij het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de reisorganisator op deze termijnen een beroep doet.

Wilnis, 24 maart 2020

© Bundu Adventures B.V. / BMS Travellers

K.v.K. 30106900