

Aanvullende leveringsvoorwaarden Keijman Reizen per 1-4-2016

Bepalingen

1. Verklaring van in de tekst gebruikte benamingen:
 - a) reisorganisator - degene, die uit naam van zijn bedrijf op eigen naam aan een groep mensen georganiseerde reizen aanbiedt;
 - b) reisovereenkomst - de overeenkomst waarbij de reisorganisator zich tegenover de wederpartij verbindt tot het verzorgen van de door hem aangeboden reis, bestaande uit één of meerdere van de volgende diensten:
 - vervoer
 - accommodatie
 - een andere specifiek voor de reis bepalende toeristische dienst;
 - c) reiziger - degene voor wie de van toepassing zijnde reis specifiek bedoeld is óf degene aan wie de reis wegens in-de-plaats stelling is overgedragen;
 - d) groepsverantwoordelijke - de wederpartij van de reisorganisator;
 - e) werkdagen - maandag t/m vrijdag met uitzondering van erkende feestdagen;
 - f) kantoortijden - maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur met uitzondering van erkende feestdagen;
 - g) communicatiekosten - telefoon-, telefax- en/of telexkosten.
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle publicaties, offertes en reisovereenkomsten, ook wanneer dit uitsluitend vervoer of accommodatie betreft.
3. Alle genoemde bedragen in deze voorwaarden zijn, voor zover van toepassing inclusief BTW.

Samenstelling en inhoud reisovereenkomst

1. De reisovereenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding. De bevestiging dient ondertekend geretourneerd te worden.
2. Het aanbod van de reisorganisator is geheel vrijblijvend en kan, indien nodig, door de reisorganisator worden herroepen.
3. De groepsverantwoordelijke zorgt voor het verstrekken van alle benodigde gegevens van de betreffende reizigers ten behoeve van het afsluiten en uitvoeren van de reisovereenkomst.
4. De groepsverantwoordelijke is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de reisovereenkomst voortvloeien. De reiziger is aansprakelijk voor zijn eigen deel.
5. De eventueel in de reisovereenkomst opgenomen bijzondere voorwaarden maken tevens deel uit van de reisvoorwaarden.
6. Kennelijke fouten, onregelmatigheden en vergissingen binden de reisorganisator niet.
7. In geval van verzoek tot wijzigingen op medische of andere gronden door de reiziger is de reisorganisator gerechtigd de hieruit voortvloeiende kosten aan de reiziger door te berekenen. In alle gevallen is uitdrukkelijk toestemming van de reisorganisator benodigd.
8. Bij alle reizen worden de dag van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijden, als hele dagen gerekend. De vertrektijden worden in de reisovereenkomst vermeld; deze tijden zijn definitief, tenzij hierop in overleg tussen de groepsverantwoordelijke en de reisorganisator een wijziging wordt aangebracht.
9. De reisorganisator is niet verantwoordelijk voor foto- en foldermateriaal, dat onder verantwoordelijkheid van derden is uitgegeven.

Reissom

1. Indien zich na de totstandkoming van de reisovereenkomst prijswijzigingen voor doen die uit de wet voortvloeien zoals bijvoorbeeld een aanpassing, stijging of invoering van nationale, internationale of Europese belastingen, of in geval van verhogingen met betrekking tot wisselkoersen, brandstoftoeslagen e.d., is de reisorganisator gerechtigd de reissom te verhogen.
2. De genoemde reissom is gebaseerd op de prijzen, wisselkoersen, belastingen e.d., zoals deze bij het opmaken van de publicatie, offerte of reisovereenkomst bekend waren.
4. Per reservering berekenen wij € 30,00 reserveringskosten (m.u.v. schoolreizen en uitsluitend touringcarvervoer).

Betaling

1. Bij het afsluiten van een reisovereenkomst dient een aanbetaling te worden voldaan van 10% van de totale reissom met een minimum van € 225,00, tenzij in de reisovereenkomst anders is bepaald. Deze aanbetaling dient binnen de gestelde termijn te zijn voldaan.
2. De restantbetaling dient uiterlijk twee weken voor de dag van vertrek te zijn ontvangen bij Keijman Reizen, tenzij in de reisovereenkomst anders is bepaald. Wanneer de betaling niet binnen de gestelde termijn is ontvangen, wordt dit telefonisch of schriftelijk aan de groepsverantwoordelijke kenbaar gemaakt. Indien de betaling niet binnen de gestelde termijn is ontvangen, is de groepsverantwoordelijke zonder enige ingebrekestelling in verzuim en zijn alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die hieruit voortvloeien voor rekening van de groepsverantwoordelijke, tenzij de reisorganisator er voor kiest om deze kosten forfaitair te bepalen op 15% van het te vorderen bedrag. Deze kosten worden verrekend met eventueel reeds ontvangen gelden
3. Bij het afsluiten van een reisovereenkomst binnen zeven weken voor de dag van vertrek dient de totale reissom ineens te worden voldaan.
4. Wijziging in of annulering van het aantal deelnemers vormt geen vrijwaring van de hiervoor genoemde betalingstermijnen; deze dienen onverminderd in acht te worden genomen.

Informatie en reisbescheiden

1. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor de benodigde reisdocumenten, zoals een geldig paspoort of een toeristenkaart, eventueel vereiste visa en indien van toepassing bewijzen van vaccinaties.
2. Eventuele kosten of gevolgen, voortvloeiend uit het genoemde onder punt 1, zijn geheel voor rekening van de reiziger.
3. De reisorganisator zal de groepsverantwoordelijke informeren omtrent de mogelijkheid tot het afsluiten van een reis-, bagage- en ongevallenverzekering en een annuleringsverzekering.
4. Voor zover van toepassing zullen de benodigde reisbescheiden uiterlijk 7 dagen voor de dag van vertrek aan de groepsverantwoordelijke beschikbaar worden gesteld. In overleg met de groepsverantwoordelijke kan hiervan worden afgeweken.

Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger is in het belang van de reis verplicht, de aanwijzingen van de reisleiding na te leven.
2. De reiziger dient zich uiterlijk 24 uur voor vertrek te vergewissen van het juiste vertrektijdstip en het juiste vertrekadres.
3. Wanneer een reiziger door misdragingen hinder oplevert of kan opleveren voor een correcte continuïteit van de reis, kan de reisorganisator deze reiziger van (het restant van) de reis uitsluiten. De hieruit voortvloeiende kosten komen geheel voor rekening van de reiziger.

Wijziging door groepsverantwoordelijke/reiziger

1. Na ondertekening en acceptatie van de reisovereenkomst kan een groepsverantwoordelijke een verzoek tot wijziging indienen. Getracht zal worden, hieraan zoveel als mogelijk medewerking te verlenen. Hieruit voortvloeiende kosten (communicatiekosten, verhoging van de reissom e.d.) komen geheel voor rekening van de reiziger.
2. Wanneer een verzoek tot wijziging niet kan worden gehonoreerd, zal de oorspronkelijke reis worden uitgevoerd. De groepsverantwoordelijke kan om deze reden de reis annuleren; hiervoor gelden de van toepassing zijnde annuleringskosten.

In-de-plaats stelling

1. Voor aanvang van een reis kan een reiziger een andere persoon in zijn/haar plaats laten reizen. Hiervoor dient het volgende in acht genomen te worden:
 - a) de persoon dient te voldoen aan de in de reisovereenkomst gestelde eisen;
 - b) het verzoek wordt op een dermate tijdig tijdstip ingediend, dat de benodigde formaliteiten nog kunnen worden afgehandeld;
 - c) de voorwaarden van alle uitvoerende dienstverleners laten de gewenste wijziging nog toe.
2. De groepsverantwoordelijke is hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en de eventuele kosten, voortvloeiend uit de in-de-plaats stelling.

Annulering door groepsverantwoordelijke/reiziger

1. Bij annulering van de reisovereenkomst zijn er voor iedere reiziger annuleringskosten verschuldigd. Specifieke annuleringskosten van één van de onderdelen van de reis staan apart vermeld in de reisovereenkomst; deze zijn naast de algemene annuleringskosten van toepassing op de reis. De algemene annuleringskosten zijn als volgt:
 - a) bij annulering tot 49 dagen voor vertrek: de aanbetaling;
 - b) bij annulering vanaf 49 dagen tot 21 dagen voor vertrek: 25% van de reissom;
 - c) bij annulering vanaf 21 dagen tot 7 dagen voor vertrek: 50% van de reissom;
 - d) bij annulering vanaf 7 dagen voor vertrek of later: de volledige reissom.
2. In geval van een in-de-plaats stelling zonder annulering geldt hetgeen hierover eerder staat vermeld.
3. Annuleringen kunnen uitsluitend schriftelijk worden behandeld tijdens kantooruren; annuleringen die op een ander tijdstip worden aangemeld, worden op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.

Wijziging en opzegging door de reisorganisator

1. Wanneer een reis niet voldoet aan het gestelde aantal deelnemers, is de reisorganisator gerechtigd de reisovereenkomst met directe ingang op te zeggen.
2. In bijzondere gevallen is de reisorganisator gerechtigd, de reis op één of meerdere punten te wijzigen. Onder bijzondere gevallen worden omstandigheden van een dermate aard verstaan, dat verplichtingen van de reisorganisator jegens de reisovereenkomst in alle redelijkheid niet kunnen worden verlangd.
3. In geval van wijzigingen dient de reisorganisator binnen werkdagen een gewijzigd voorstel aan de groepsverantwoordelijke bekend te maken; deze verplichting vervalt, wanneer de wijziging is toe te rekenen aan één of meerdere reiziger(s).
4. Wanneer na vertrek van de reis een gedeelte van de in de reisovereenkomst genoemde diensten door de reisorganisator niet kan worden geleverd, zal de reisorganisator zorgen voor een passend alternatief, zodat de continuïteit van de reis geen gevaar loopt.
5. De reisorganisator is verplicht, de door hem gewijzigde vertrektijden tijdig kenbaar te maken aan de groepsverantwoordelijke.
6. In alle niet genoemde situaties geldt, dat de reisorganisator zich tot het uiterste zal inspannen om eventuele wijzigingen te beperken dan wel hieraan een passende alternatieve invulling te geven.

Aansprakelijkheid

1. De reisorganisator is verplicht tot het uitvoeren van de reis volgens de reisovereenkomst.
2. Wanneer de reis niet geheel overeenkomstig de reisovereenkomst wordt uitgevoerd, is de reiziger dan wel groepsverantwoordelijke verplicht, dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de reisleiding.
3. De reisorganisator kan niet aansprakelijk worden gehouden voor:
 - a) schade, vertragingen of onregelmatigheden door toedoen van de reiziger;
 - b) schade, vertragingen of onregelmatigheden door toedoen van een derde, die niet bij de samenstelling van de reis is betrokken;
 - c) schade, vertragingen of onregelmatigheden, veroorzaakt door overmacht, zoals hierna omschreven.
4. Onder overmacht wordt verstaan onvoorziene en bijzondere omstandigheden, die buiten het vermogen van de reisorganisator liggen en ondanks alle goede zorgen niet kunnen worden vermeden. Tevens vallen onder overmacht extreme weersomstandigheden, natuurrampen, oorlogen, stakingen, branden, mechanische problemen, vliegtuig- en bootvertragingen en overheidsmaatregelen.
5. De reisorganisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, die wordt gedekt door de reis-, bagage- en ongevalverzekering, welke geacht wordt door de reiziger te zijn afgesloten.
6. De vergoeding voor schade door schuld van de reisorganisator zal nimmer hoger zijn dan de reissom.

Klachten

Tijdens de reis

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen 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:

1. de betrokken dienstverlener;
2. de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
3. de reisorganisator.

Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).

De reisorganisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door de reisorganisator aangegeven wijze 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 komen te vervallen.

Na de reis

Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij.

Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.

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

Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op de reisovereenkomst en de daaruit voortvloeiende of mee samenhangende rechtsverplichtingen is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die mochten ontstaan zullen worden berecht door de bevoegde rechter te rechtbank Gelderland.”