



ARTIKEL 1: INLEIDENDE BEPALINGEN

Artikel 1, lid 1

In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

Reisorganisator: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt, in deze: Mi Cuento Reizen B.V..

Reiziger:

- a. de wederpartij van de reisorganisator, of
- b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
- c. degene aan wie overeenkomstig artikel 11 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.

Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:

- a. vervoer;
- b. verblijf;
- c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

Eigen-vervoerreizen: reizen waarbij de reiziger alleen vakantieaccommodatie reserveert en het vervoer zelf organiseert.

Boekingskantoor: het bedrijf dat tussen de reiziger en de reisorganisator bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.

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



Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 10.00 – 18.00 uur en zaterdag van 10.00 – 14.00 uur.

Artikel 1, lid 2

Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten. De reisorganisator kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen, waaronder eigen-vervoerreizen en pendelreizen per bus, mits dit in de publicatie wordt vermeld.

Artikel 1, lid 3

Onder de aanduiding "Europa en de Middellandse Zeelanden" wordt verstaan: het Europese continent, inclusief Spaanse (Canarische) eilanden en Portugese (Madeira, Azoren) eilanden, resp. alle landen in Azië en Afrika grenzend aan de Middellandse Zee.

ARTIKEL 2: INFORMATIE VAN DE REISORGANISATOR

Artikel 2, lid 1

Bij totstandkoming van de overeenkomst, zal door reisorganisator aan reiziger kenbaar worden gemaakt welke informatie er van de kant van reiziger nodig is voor het maken van zijn reis, voor zover aan reisorganisator bekend.

Artikel 2, lid 2

Door of vanwege de reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering. De reisorganisator mag aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs van zo'n verzekering verlangen. De reisorganisator vermeldt een dergelijke voorwaarde duidelijk in de aanbieding.

Artikel 2, lid 3

De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.



Artikel 2, lid 4

Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

ARTIKEL 3: INFORMATIE DOOR DE REIZIGER

Artikel 3, lid 1

De reiziger verstrekt het boekingskantoor of de reisorganisator voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren, indien beschikbaar, doch niet uitsluitend, het nummer van zijn mobiele telefoon en e-mailadres.

Uiterlijk één maand voor vertrekdatum en vanaf de totstandkoming van de overeenkomst zal door of de reiziger een foto of scan van een geldig paspoort of ID-kaart per email (info@micuento-reizen.nl) aan de reisorganisator worden verstrekt. Beschikt u over de Nederlandse nationaliteit dan kunt u naar Spanje reizen met een paspoort of Europese identiteitskaart. 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. De reiziger zal zelf alle overige benodigde informatie aan de autoriteiten verstrekken (in de praktijk zal dit bij het boeken door reiziger van zijn vluchten reeds geschieden). Indien de reisorganisator aan accommodaties aanvullende informatie omtrent de reiziger zal dienen te verstrekken, zal reisorganisator deze tijdig (in ieder geval vóór vertrekdatum) bij reiziger opvragen en aan de accommodaties verstrekken. Reiziger verplicht zich bij aangaan van de overeenkomst om alle benodigde informatie naar waarheid te verstrekken aan reisorganisator. Indien reiziger dit nalaat, zijn alle daaruit voortvloeiende consequenties (zoals bijvoorbeeld boetes, of weigering van toegang tot het land van bestemming of de accommodatie voor rekening van reiziger en vrijwaart reiziger reisorganisator van alle aansprakelijkheid hieromtrent.

Artikel 3, lid 2

Reisorganisator verzorgt reizen die tot doel hebben bewustzijn en zelfinzicht te vergroten. Hoewel de reizen worden begeleid door begeleiders met ruime ervaring, zijn zij niet bedoeld om therapie



te vervangen. Reisorganisator gaat zorgvuldig te werk om een zo veilig en vertrouwd mogelijke omgeving aan te kunnen bieden voor de deelnemers aan haar reizen. Van deelnemers wordt daarom verwacht dat zij over voldoende draagkracht beschikken om verworven inzichten te kunnen dragen en verwerken, en in die zin over voldoende mentale en psychische stabiliteit. Indien dit niet het geval is, dan zijn de gevolgen geheel voor eigen verantwoordelijkheid van de deelnemer. Alle kosten die hierdoor tijdens de reis veroorzaakt worden, waaronder ook begrepen doch niet uitsluitend de kosten van terugkeer naar de luchthaven van vertrek, zijn te allen tijde voor rekening van de deelnemer.

In geval van twijfel of vragen bij een deelnemer ten aanzien van de eigen draagkracht, wordt deze verzocht voorafgaand aan het boeken van de reis contact op te nemen met de organisatie.

Informatieplicht

Elke deelnemer dient vooraf informatie te verstrekken met betrekking tot zijn/haar lichamelijke en/of geestelijke toestand (waaronder tevens doch niet uitsluitend, het – overmatig – gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot mogelijk ongemak, gevaar of risico's voor de deelnemer dan wel andere deelnemers, indirect betrokkenen of bezittingen van derden.

Bij het boeken van een reis ontvangt reiziger hiertoe een vragenlijst over de psychische en fysieke draagkracht. Bij blijf of vermoeden van onvoldoende draagkracht, behoudt reisorganisator zich het recht voor om te besluiten de betreffende persoon niet (verder) deel te laten nemen aan de reis. Tevens is reiziger zich ervan bewust dat reisorganisator hem het recht op (verdere) deelname kan ontzeggen als de verstrekte informatie niet correct blijkt of niet (volledig) is verstrekt. Alle kosten die hierdoor tijdens de reis veroorzaakt worden, zijn te allen tijde voor rekening van reiziger.

Voorts dient informatie te worden verstrekt met betrekking tot een beperkte mobiliteit, minder-validiteit, zwangerschap, allergieën en/of andere medische condities die van invloed kunnen zijn op deelname aan (delen van) het reisprogramma. Het is reiziger bekend dat reisorganisator zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring reiziger het recht op (verdere) deelname te ontzeggen.

[Artikel 3, lid 3](#)

Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel



18 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

ARTIKEL 4: ESSENTIES

Artikel 4, lid 1

Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisorganisator aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De reisorganisator zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.

Artikel 4, lid 2

De reisorganisator heeft in geval van een medische essentie het recht per boeking een redelijk bedrag in rekening te brengen voor aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Eventuele kosten inzake medische essenties kunnen slechts in rekening worden gebracht indien de reiziger en de reisorganisator dit overeenkomen.

Artikel 4, lid 3

Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt de reisorganisator alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om hiervoor een redelijk bedrag in rekening te brengen, te weten de aan het verzoek verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.

Artikel 4, lid 4

De hoogte van de in dit artikel genoemde vergoedingen worden in de boekingsbevestiging van de reisorganisator vermeld en worden op voorhand door reisorganisator en reiziger schriftelijk per email over en weer aanvaard en bevestigd.



ARTIKEL 5: TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST

Artikel 5, lid 1

Aanbod en aanvaarding

- a. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de toepasselijke voorwaarden en bevestiging van de gedane boeking door de reisorganisator. Deze aanvaarding maakt reiziger kenbaar door het invullen en verzenden van het boekingsformulier op de website van de reisorganisator. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.
- b. De reisorganisator richt het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat en welke voorwaarden van toepassing zijn. Door de bevestiging van de boeking door de reisorganisator is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

Artikel 5, lid 2

Herroeping aanbod

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 16.00 uur de volgende werkdag (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) resp. vóór 12.00 uur de tweede werkdag (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

Artikel 5, lid 3

Kennelijke fouten

Kennelijke fouten en kennelijke 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 kenbaar zijn of zouden moeten zijn.



Artikel 5, lid 4

Opzegging reisorganisator wegens te geringe deelname

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal op de website. Indien dit minimum aantal niet is gehaald, wordt de reiziger hierover uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de reis geïnformeerd. De artikelen 13 en 15 zijn niet van toepassing.

Artikel 5, lid 5

Aanmelder

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

Artikel 5, lid 6

Gegevens en voorbehouden in publicatie

- a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de reisorganisator maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.
- b. Indien de reisorganisator algemene voorbehouden in het algemene gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.

Artikel 5, lid 7

Vertrek- en aankomsttijden

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn zoveel mogelijk definitief. De reisorganisator kan hier alleen



binnen redelijke grenzen, en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevegd, van afwijken. Dit laatste geldt indien de vluchttijden van de door reisorganisator ingeschakelde vliegmaatschappij zouden worden gewijzigd. In dat geval zijn de artikelen 14 en 15 niet van toepassing.

Artikel 5, lid 8

Afwijkingen van percentages in artikel 6 en 12

De reisorganisator kan van de in de artikelen 6 en 12 genoemde percentages afwijken, doch alleen indien de afwijkende percentages vooraf bekend zijn gemaakt in de publicatie en/of aanbieding en de positie van de reiziger versterken. Dit laat onverlet de toegestane afwijkingen als bedoeld in art. 6 lid 1 en art. 12 lid 2.

ARTIKEL 6: BETALING, RENTE EN INCASSOKOSTEN

Artikel 6, lid 1

Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 400 euro van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan binnen 8 werkdagen na de bevestigingsdatum op de door reisorganisator te verstrekken boekingsbevestiging.

Artikel 6, lid 2

Het restant van de reissom moet uiterlijk vier weken voor de dag van vertrek (bij eigenvervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit zijn van het boekingskantoor. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de reisorganisator schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 3 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 12 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.



Artikel 6, lid 3

Indien de overeenkomst binnen 4 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

Artikel 6, lid 3

Afwijkingen van de in de artikelen 6.1, 6.2 en 6.3 genoemde termijnen en betalingscondities kunnen enkel en alleen in onderling overleg tussen reisorganisator en reiziger worden vastgesteld, na schriftelijke bevestiging over en weer van deze afwijkende termijnen en betalingscondities.

Artikel 6, lid 5

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van in redelijkheid door de reisorganisator gemaakte buitengerechterlijke incassokosten.

Artikel 7: REISSOM

Artikel 7, lid 1

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door de reisorganisator of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grootte van het reisgezelschap, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.

Artikel 7, lid 2

De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze de reisorganisator bekend waren ten tijde van publicatie ervan.



ARTIKEL 8: WIJZIGINGEN REISSOM

Artikel 8, lid 1

De reisorganisator heeft het recht om tot 28 (werk)dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen en heffingen. De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Als de reissom tijdig is betaald, is de termijn waarbinnen de reissom niet meer verhoogd mag worden, zes weken in plaats van 28 dagen voor vertrek.

Artikel 8, lid 2

a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in lid 1 af te wijzen. Hij moet – op straffe van verval – van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.

b. Indien de reiziger de 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. De artikelen 13, 14 en 15 zijn niet van toepassing.

Artikel 9: REISBESCHIEDEN EN BENODIGDE REISDOCUMENTEN REIZIGER

Artikel 9, lid 1

De reisorganisator stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van de reisorganisator kan worden geveerd, bijvoorbeeld in het geval dat de reiziger binnen deze 10-dagetermijn zijn reis boekt.

Artikel 9, lid 2

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



Artikel 9, lid 3

Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geeft de reisorganisator of het boekingskantoor aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator.

Artikel 9, lid 4

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of als de reisorganisator tekort is geschoten in zijn informatieplicht van artikel 2 lid 1.

ARTIKEL 10: WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Artikel 10, lid 1

Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden hiervoor een in de aanbieding vermeld bedrag aan wijzigingskosten per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd.

Artikel 10, lid 2

Afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen zal door de reisorganisator met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 12 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.



Artikel 10, lid 3

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

ARTIKEL 11: IN-DE-PLAATSSTELLING

Artikel 11, lid 1

Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
- het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.

Artikel 11, lid 2

De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 10 lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

ARTIKEL 12: ANNULERING DOOR DE REIZIGER

Artikel 12, lid 1

Standaard annuleringskosten

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan de reisorganisator de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:



- bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 7de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 7de dag (inclusief) tot de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Artikel 12, lid 2

Deelannulering

- a. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
- b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.
- c. Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels van artikel 6 gelden.
- d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
- e. Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

Artikel 12, lid 3

Wijze van annuleren



Een annulering dient schriftelijk en per e-mail te worden doorgegeven. U kunt dit doen tijdens werktijden, van maandag tot en met vrijdag van 10.00-18.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 14.00 uur.

Buiten kantooruren

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

[Artikel 12, lid 4](#)

In-de-plaatsstelling

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaats stelling kiest, is artikel 11 van toepassing.

ARTIKEL 13: OPZEGGING DOOR DE REISORGANISATOR

[Artikel 13, lid 1](#)

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

[Artikel 13, lid 2](#)

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 gevegd.

[Artikel 13, lid 3](#)

Een gewichtige omstandigheid voor de reisorganisator is in ieder geval aanwezig als vóór datum vertrek een voor dat gebied door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking, dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt.

[Artikel 13, lid 4](#)

a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.



- b. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 15.
- c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 16.

ARTIKEL 14: WIJZIGINGEN DOOR DE REISORGANISATOR

Artikel 14, lid 1

- a. De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 13 lid 2. Wijzigingen deelt de reisorganisator zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 kalenderdagen aan de reiziger mee, nadat hij van de wijziging op de hoogte is gesteld
- b. De reisorganisator zal zich naar behoren inspannen om deze wijziging zo gering mogelijk te laten zijn en het aangeboden derhalve van gelijke kwalitatieve waarde is.

Artikel 14, lid 2

Reiziger is enkel gerechtigd de wijziging of het alternatieve aanbod af te wijzen, wanneer hij zorgvuldig en gefundeerd kan aantonen dat het door reisorganisator in het kader van de wijziging aangeboden, dermate van invloed is op de beleving van zijn reisgenot, dat instandhouding van de overeenkomst niet van hem kan worden gevergd.

Artikel 14, lid 3

Wanneer het in artikel 14 lid 2 genoemde van toepassing is, is reiziger gerechtigd de overeenkomst op te zeggen binnen 3 werkdagen na mededeling van de wijziging door reisorganisator, onder vermelding van zijn zorgvuldige en gefundeerde motivering zoals in lid 2 van dit artikel genoemd. Reiziger ontvangt zijn aanbetaalde gelden retour, met uitzondering van de administratiekosten en de bijdrage in het garantiefonds.



Artikel 14, lid 4

Wanneer een termijn uit de leden 1, 2 en 3 van dit artikel eindigt op een zon- of feestdag, wordt die termijn verlengd tot de eerstvolgende werkdag 12.00 uur.

Artikel 14, lid 5

- a. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 15.
- b. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
- c. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 16.

Artikel 14, lid 6

Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt de reisorganisator ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. (Zie voor de kosten daarvan artikel 16.) Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt de reisorganisator de reiziger(s) indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. (Zie voor de kosten daarvan artikel 16.)

Artikel 14, lid 7

De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 18 lid 4, verplicht de reiziger(s) te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd. Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

ARTIKEL 15: AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT

Artikel 15, lid 1



Onverminderd het bepaalde in de artikelen 13 en 14 is de reisorganisator verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

Artikel 15, lid 2

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 19 lid 1.

Artikel 15, lid 3

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator onverminderd het bepaalde in de artikelen 16, 17 en 18 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan de reisorganisator is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
- b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
- c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
- d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

Artikel 15, lid 4

Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.



ARTIKEL 16: HULP EN BIJSTAND

Artikel 16, lid 1

a. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 15 lid 3 is toe te rekenen.

b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

Artikel 16, lid 2

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

ARTIKEL 17: UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID REISORGANISATOR

Artikel 17, lid 1

a. 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.

b. De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.



Artikel 17, lid 2

Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste één maal de reissom.

Artikel 17, lid 3

Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste tweemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

Artikel 17, lid 4

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator, het en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.

ARTIKEL 18: VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER

Artikel 18, lid 1

De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

Artikel 18, lid 2

- a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.
- b. Alle uit een situatie als bedoeld in lid 2 sub a voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.



Artikel 18, lid 3

De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 19 lid 1 te voldoen.

Artikel 18, lid 4

Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

ARTIKEL 19: KLACHTEN TIJDENS DE REIS

Artikel 19, lid 1

Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 15 lid 2 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, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, de reisorganisator. 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.

Artikel 19, lid 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 op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).

Artikel 19, lid 3

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.

ARTIKEL 20: KLACHTEN NA DE REIS

Artikel 20, lid 1

Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator.



Artikel 20, lid 2

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, te worden ingediend.

Artikel 20, lid 3

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.

Artikel 20, lid 4

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

ARTIKEL 21: GESCHILLEN

Artikel 21, lid 1

a. Ondanks het feit dat reisorganisator gevestigd is in Spanje, kiest reisorganisator ervoor dat het Nederlands recht van toepassing te laten zijn op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is. De domiciliekeuze van de reisorganisator is bindend.

b. Alle vorderingsrechten vervallen twee maanden na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, twee maanden na de oorspronkelijke vertrekdatum). Vorderingen ter zake van letselschade verjaren 6 maanden na afloop van de reis (of indien de reis geen doorgang heeft gevonden, 6 maanden 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.