

## General terms and conditions FlexZ Travel

These are the general terms and conditions of FLEXZ TRAVEL, located at Kinkerstraat 137 D in Amsterdam and registered in the trade register of the Chamber of Commerce in Amsterdam under registry number 57074763. The general terms and conditions have been filed with the Chamber of Commerce in Amsterdam. These general terms and conditions are effective as from 1 January 2022.

### Article 1. Introductory provisions

1.1 In these travel conditions, the following definitions apply:

- Tour operator: the person who, in the course of his business, offers in his own name to the public or to a group of persons pre-organized trips, in this case FlexZ Travel.
- Traveller: a. the other party of the tour operator, or b. the person for whose benefit the trip has been stipulated and who has accepted that clause, or c. the person to whom the legal relationship to the tour operator has been transferred in accordance with Article 7 of these terms and conditions.
- Travel service: transport of persons, rental of a motor vehicle, accommodation or another tourist office, insofar as these services fall within the definitions of Article 7:500 sub a of the Dutch Civil Code.
- Travel service provider: the service provider that carries out a part of the trip, such as accommodation providers, carriers and event organisers.
- Agreement: the agreement including the travel conditions drawn up in the Dutch language whereby the tour operator undertakes towards the traveler to carry out the trip.
- In writing: in writing on paper or electronically by using e-mail, WhatsApp or SMS.
- Office working days: Monday to Friday, with the exception of public holidays recognized in the Netherlands, within working hours (10h-18h Dutch local time).
- Prices: prices are exclusive of VAT, unless otherwise indicated, and any duties and/or taxes to be levied by the government, unless stated otherwise.

1.2 These travel conditions apply to all trips and/or services offered by the tour operator or agreed with the tour operator and form an inseparable part thereof.

### Article 2. Conclusion of the travel agreement

2.1 The agreement is concluded by acceptance by the traveler of the offer of the tour operator including the applicable conditions. Acceptance of the offer can take place by telephone or in writing.

2.2 All quotations and offers by the tour operator are without obligation and can be revoked by the tour operator after acceptance in all cases up to 17:00 of the next working day without giving reasons.

2.3 A booking of the trip is final. The traveler has no right to revoke the agreement.

2.4 Obvious errors and obvious mistakes do not bind the tour operator. Such errors and mistakes are errors and mistakes that – from the perspective of the average traveller – are or should be known as such at first sight.

2.5 Information material, whether on paper, digital or otherwise issued by third parties, is not the responsibility of the tour operator.

2.6 The traveler provides the tour operator with all relevant information about himself and any fellow passengers in a timely manner, but at the latest at the time of booking. This also applies to details about the physical and mental condition that may be important for the proper execution of the trip.

2.7 The person who concludes a travel agreement on behalf of others is jointly and severally liable for all obligations arising from this and is also obliged to make known any relevant personal circumstances of the other travelers when booking, such as age, disability, diet. The person who books the trip on behalf of or for the benefit of others is obliged to provide those other travelers with these travel conditions and other relevant communications.

2.8 The days of departure and arrival are indicated as whole days in the itinerary, regardless of the departure and arrival times.

2.9 The travel offer (via e-mail, newsletter or the website) may be subject to change. The traveler is advised to save e-mails and newsletters and possibly to make screenshots as proof of the offer to which the traveler has responded.

### **Article 3. Payment**

3.1 No later than seven days after receipt of the invoice or booking confirmation, the traveler must pay 50% of the travel sum.

3.2 The remainder of the travel sum must be paid no later than six weeks before the start date of the trip. If the booking takes place within six weeks before departure, the entire amount must be paid in one go.

3.3 In some cases, different payment conditions may apply to a trip or a travel component. In such a case, this will be made known to the traveler immediately, but no later than before the booking.

3.4 In all cases in which more hours and/or services are taken, as well as resulting costs, than agreed in advance, the traveler must pay these on the spot on first notice or pay within fourteen days after receipt of the invoice.

3.5 The traveler is obliged to pay the extrajudicial collection costs if the traveler has been summoned to pay within a period of fourteen entire days and no action has been taken by the traveler. The extrajudicial collection costs amount to 15% of the amount claimed up to €2,500,--, 10% on the subsequent € 2,500,--, 5% on the subsequent € 5,000,-- and 1% on the excess, with a minimum of € 40,--.

3.6 If the traveler is in default, the tour operator can suspend the sending of the travel documents without further notice until full payment has been received. If payment is not made even after a reminder or if payment has not been made before the start of the trip, the tour operator has the right to exclude the traveler from participation. The obligation to pay remains. Instead of excluding the traveler from participation, the tour operator can cancel the agreement and charge the traveler the cancellation costs due for this. The provisions of this paragraph do not affect other rights of the tour operator.

### **Article 4. Travel sum**

4.1 The travel sum applies per person, unless stated otherwise.

4.2 The amount of the published or offered travel sums is based on fuel prices, levies and taxes, as known to the tour operator at the time of publication/quotation. The tour operator reserves the right to increase the

travel sum up to twenty days before the day of departure as a result of increases in the aforementioned prices. The tour operator will explain and calculate the increase for the traveler. If the increase is more than 8% of the price of the trip and the traveler does not wish to accept this increase, the traveler has the right to cancel the trip with a right to a refund of already paid travel sum (s). However, the aforementioned cancellation must be made in writing within five days after the tour operator has notified the traveler of the price increase.

4.3 If the costs referred to in paragraph 2 decrease, the traveler is entitled to a price reduction, after deduction of the actual administration costs incurred.

4.4 If one or more parts of the trip are not used, no refund of the parts not enjoyed will take place.

## **Article 5. Travel documents and travel credentials**

5.1 The tour operator will provide general information about passports, visas and advice on health matters. The traveler will obtain the necessary additional information from the relevant authorities and will also check whether the information is still relevant at the time of departure.

5.2 The traveler is responsible for valid vaccination certificates, recovery certificates or test certificates (negative test result) in accordance with the then applicable local requirements as well as those of the relevant travel destination(s).

5.3 If the travel documents, as mentioned under paragraphs 1 and 2 of this article, of the traveler are not in order or not present at all, all costs caused by this will be borne by the traveler.

5.4 The traveler must be in possession of the valid travel documents on departure and during the trip.

5.5 The travel documents will be sent to the traveler. If the traveler has not received the necessary travel documents in time, he must report this to the tour operator no later than five days before departure.

5.6 The tour operator is not liable for loss, damage or missing of luggage, travel documents and travel credentials.

## **Article 6. Changes by traveler**

6.1 An amendment to the travel agreement by the traveler, which is not a cancellation, can take place if the executing party can / wants to cooperate with this, up to 28 days before departure. The change costs are € 55,- per change (per booking), plus any additional communication costs and, if applicable, the additional cost of the trip.

## **Article 7. Cancellation by the traveler**

7.1 The cancellation of the travel agreement by the traveler must be done in writing. The date of receipt serves as the notification date of cancellation. In case of receipt outside working days or outside office hours, these are deemed to have been received on the next working day. In the event of cancellation, each traveler, in addition to any reservation costs, service and administration costs, owes the following amounts:

### Morocco tours

- After booking up to and including 28 days before departure: 50% of the travel sum;
- from 27 days to 14 days before departure: 75% of the travel sum;
- from 13 days to the day of departure: 100% of the travel sum.

## Europe travel

Chauffeur cancellation fee:

- In case of cancellation up to and including 28 days before the start of the agreement, 15% of the total chauffeur costs will be declared.
- in case of cancellation up to and including 21 days before the start of the agreement, 30% of the total chauffeur costs will be declared;
- in case of cancellation up to and including 14 days before the start of the agreement, 45% of the total chauffeur costs will be declared;
- in case of cancellation of 13 days up to and including the day of commencement of the agreement, 75% of the total chauffeur costs will be declared.

Cancellation costs rental car:

- In case of cancellation from 7 days to 3 days before the start of the rental period, 10% of the total rent will be declared;
- in case of cancellation 2 days before the start of the rental period, 20% of the total rent will be declared;
- in case of cancellation 1 day before the start of the rental period, 30% of the total rent will be declared.

You can cover your cancellation risk by taking out cancellation insurance.

7.2 In the event that the customer cancels during the trip, both the chauffeur's costs and the car rental will be charged 100% in accordance with the agreement.

7.3 Deviating cancellation provisions are possible and will be made known before booking.

7.4 If a traveller is unable to take part in a trip, another suitable person may take his/her place under the following conditions:

- that the service providers involved in the programme, agree to the substitution;
- whereas the request is submitted no later than 7 days before departure or in sufficient time to allow the necessary operations and formalities to be carried out;
- that the new traveler meets all the conditions attached to the travel agreement.

7.5 The traveler and the person substituted for the traveler are jointly and severally liable to the tour operator for payment of the invoice outstanding at the time of the substitution in the name of the traveler and any additional costs of the replacement.

## **Article 8. Changes and cancellation by the tour operator**

8.1 The tour operator has the right to unilaterally change the agreement before the start of the trip insofar as it concerns non-substantial changes. The traveler will be informed of this in writing and in a clear manner.

8.2 If necessary, the tour operator can radically change the main characteristics of the agreement before the start of the trip. This also includes offering an alternative trip that is of at least equal quality if reasonably possible. In that case, the traveler can accept the change or terminate the agreement without payment of cancellation costs.

8.3 The tour operator reserves the right to cancel the trip if insufficient participation (the required minimum number of participants is not reached). Notification of this will always take place no later than twenty days before the date of departure. For journeys of less than seven days, this notification will be made no later than

seven days before the date of departure. The entire travel sum will be refunded to the traveler by the tour operator.

8.4 In the event of unavoidable and extraordinary circumstances, the tour operator has the right to cancel and/or change the trip. These circumstances include political unrest, war, natural disasters, pandemics, epidemics, scarcity, general strikes, cancellation of a planned event, cancellation of a planned visit, and so on.

## **Article 9. Liability of the tour operator**

9.1 The tour operator is responsible for the performance of the travel services to which the agreement relates, regardless of whether these travel services are performed by the tour operator itself or by another travel service provider.

9.2 The tour operator is obliged to execute the travel agreement in accordance with the expectations that the traveler may reasonably have on the basis of the travel agreement.

9.3 The reasonable expectation of the traveler must take into account facts and general knowledge with regard to the particular travel destinations.

9.4 The correctness of the execution of the services of third parties provided for in the travel agreement, can also be assessed on the basis of the customs and habits of the country, and the place where these services are provided and to be weighed against the amount of the travel sum.

9.5 The traveler is under no circumstances entitled to compensation for damage that the traveler incurs as a result of non-conformity, insofar as the non-conformity is due to:

- de traveller;
- persons who are not directly involved in the execution of the agreement and the shortcoming could not have been foreseen or prevented;
- unavoidable and extraordinary circumstances.

9.6 The tour operator will provide the traveller with help and assistance if the traveller is in difficulty. If the difficulties have arisen due to intent or negligence on the part of the traveler, the costs for the help and assistance provided will be borne by the traveler.

9.7 In the event of cumulation of damages or price reduction on the basis of treaties or EU regulations, the organiser may set off the fees against each other. This also applies in particular if compensation or price reduction has been granted by a travel service provider.

## **Article 10. Limitation and exclusion of liability of the tour operator**

10.1 If a convention applies to a service included in the travel agreement, the tour operator can invoke an exclusion or limitation of liability that this convention grants or permits to a service provider as such.

10.2 The tour operator is not liable for damage or compensation to which the traveler can claim under travel and cancellation insurance.

10.3 In the event of liability of the tour operator towards the traveller for loss of travel enjoyment, the compensation shall not exceed once the travel sum.

10.4 The exclusions and/or limitations of the tour operator's liability included in this article, also apply to employees of the tour operator and service providers involved, and also to their personnel, unless the treaty or law excludes this.

10.5 Any claim by the traveler for compensation for damages, expires one year after the trip has taken place or if the trip did not take place one year after the planned date of commencement.

## **Article 11. Obligations of the traveller**

11.1 The traveler is obliged to comply with all instructions of the tour operator and/or the travel service provider to promote the proper execution of the trip and is liable for damage caused by his unauthorized behavior, to be assessed on the basis of the behavior of a correct traveler. Every traveler must adhere to the times specified in the travel program and the instructions of the tour guide.

11.2 Every traveler must check the exact time of departure no later than 24 hours before the indicated time of departure of the return trip. This may be at the airline's local office

11.3 The traveler who causes or can cause nuisance or nuisance, such that a proper execution of a trip is or can be made more difficult, can be excluded from (continuation of) the trip by the tour operator, or the tour guide. All resulting costs will be borne by the traveler.

11.4 The traveler is obliged to take out full coverage insurance for risks that are covered by the usual travel and accidents and luggage insurance. The traveler must indemnify the tour operator against the consequences and damages resulting from the fact that the traveler has not taken out adequate travel and accidents and luggage insurance.

11.5 The traveler is liable for damage caused by his behavior, non-compliance with the obligations in this article or damage that must otherwise be attributed to him. The traveler indemnifies the tour operator against claims from travel service providers or third parties involved in the trip for damage caused by the traveler or attributable to him.

## **Article 12. Complaints**

12.1 Any complaints that exceed the level of a single comment or consideration, must be reported as soon as possible at the place of destination and/or the place where the complaint arose to the local representative of the tour operator and, if applicable, as far as possible to the service provider concerned. If the complaint cannot be handled satisfactorily on the spot, the traveler must immediately contact the tour operator so that he can offer a suitable solution if possible.

12.2 If the complaint has not been resolved satisfactorily, the traveler can submit the complaint in writing, with reasons and if possible, with the relevant documents, within two weeks after returning to the Netherlands. If this period is exceeded, the complaint will not be processed, unless the term transfer cannot be attributed to the traveler.

## **Article 13. Dutch law**

13.1 Dutch law applies to the travel agreement and all rights and obligations arising from it.

13.2 For the consumer not residing in the Netherlands but within the EU, if the services are provided in part or in full in the country of the consumer's place of residence and the tour operator develops the commercial or professional activities in this country or directs commercial activities for the agreed service to this country, despite the choice of law for Dutch law, the consumer deserves the protection which the mandatory law of the country of his residence offers him.

13.3 In the event of a discrepancy between the Dutch-language version of these conditions and any version in another language, the Dutch-language version shall prevail.

13.4 The Dutch court has exclusive jurisdiction, unless this is contrary to mandatory law.

## Algemene voorwaarden FlexZ Travel

Dit zijn de algemene voorwaarden van FLEXZ TRAVEL, gevestigd aan de Kinkerstraat 137 D te Amsterdam en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 57074763. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam en treden in werking per 1 januari 2022.

### Artikel 1. Inleidende bepalingen

1.1 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 dit geval FlexZ Travel.
- 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 7 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.
- Reisdienst: vervoer van personen, huur van een motorvoertuig, accommodatie of een andere toeristische dienst, voor zover deze diensten vallen binnen de definities van artikel 7:500 sub a BW.
- Reisdienstverlener: de dienstverlener die een onderdeel van de reis uitvoert, zoals accommodatieverschaffers, vervoerders en evenementorganisatoren.
- Overeenkomst: de overeenkomst inclusief de in de Nederlandse taal opgestelde reisvoorwaarden waarbij de reisorganisator zich ten opzichte van de reiziger verbindt tot het uitvoeren van de reis.
- Schriftelijk: op schrift (papier) of elektronisch door middel van e-mail, WhatsApp of sms.
- Kantoorwerkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (10u-18u Nederlandse tijd).
- Prijzen: prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders aangegeven, en eventueel door de overheid te heffen rechten en of belastingen, tenzij anders vermeld.

1.2 Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle door de reisorganisator aangeboden of met de reisorganisator overeengekomen reizen en/of diensten en vormen een onlosmakelijk onderdeel daarvan.

### Artikel 2. Totstandkoming van de reisovereenkomst

2.1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de toepasselijke voorwaarden. Aanvaarding van het aanbod kan zowel telefonisch als schriftelijk plaatsvinden.

2.2 Alle offertes en aanbiedingen door de reisorganisator zijn vrijblijvend en kunnen na aanvaarding in alle gevallen tot 17.00 uur van de eerstvolgende werkdag zonder opgaaf van redenen door de reisorganisator worden herroepen.

- 2.3 Een boeking van de reis is definitief. De reiziger heeft geen recht om de overeenkomst te herroepen.
- 2.4 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.
- 2.5 Informatiemateriaal, hetzij op papier, digitaal of anderszins uitgegeven door derden, valt niet onder de verantwoordelijkheid van de reisorganisator.
- 2.6 De reiziger verstrekt de reisorganisator tijdig, doch uiterlijk bij boeking, alle relevante gegevens van hemzelf en eventuele medepassagiers. Dit geldt ook voor bijzonderheden over de lichamelijke en geestelijke toestand die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.
- 2.7 De persoon die namens anderen een reisovereenkomst afsluit is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien en is ook verplicht eventuele relevante persoonlijke omstandigheden van de overige reizigers bij boeking kenbaar te maken, zoals leeftijd, handicap, dieet. De persoon die de reis namens of ten behoeve van anderen boekt, is verplicht die andere reizigers deze reisvoorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken.
- 2.8 De dagen van vertrek en aankomst worden als hele dagen in het reisschema vermeld, ongeacht de vertrek- en aankomsttijden.
- 2.9 Het reisaanbod (via e-mail, nieuwsbrief of de website) kan aan verandering onderhevig zijn. De reiziger wordt geadviseerd mails en nieuwsbrieven te bewaren en eventueel schermafdrucken te maken als bewijslast voor het aanbod waarop de reiziger heeft gereageerd.

### Artikel 3. Betaling

- 3.1 Uiterlijk zeven dagen na ontvangst van de factuur of boekingsbevestiging dient de reiziger 50% van de reissom te voldoen.
- 3.2 Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de aanvangsdatum van de reis worden voldaan. Als de boeking binnen zes weken voor vertrek plaatsvindt, dient het gehele bedrag ineens te worden voldaan.
- 3.3 In sommige gevallen kunnen er afwijkende betalingsvoorwaarden gelden voor een reis of een reisonderdeel. Dit zal in een dergelijk geval direct, doch uiterlijk vóór de boeking aan de reiziger kenbaar worden gemaakt.
- 3.4 In alle gevallen waarin meer uren en/of diensten worden afgenomen, alsmede daaruit voortvloeiende kosten, dan vooraf overeengekomen, dient de reiziger deze op eerste aanzegging terplekke te betalen of binnen veertien dagen na ontvangst van de factuur te betalen.
- 3.5 De reiziger is gehouden tot betaling van de buitengerechtigde incassokosten als de reiziger is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien gehele dagen en hier geen gevolg door de reiziger aan is gegeven. De buitengerechtigde incassokosten bedragen 15 % van het gevorderde tot €2.500,--, 10% over de daaropvolgende € 2.500,--, 5 % over de daaropvolgende € 5.000,-- en 1 % over het meerdere, met een minimum van € 40,--.
- 3.6 Als de reiziger in verzuim is, kan de reisorganisator het toezenden van de reisbescheiden zonder nadere aankondiging opschorten tot de volledige betaling is ontvangen. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of als niet voor aanvang van de reis is betaald, heeft de reisorganisator 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 reisorganisator de overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten bij de reiziger in rekening brengen. Het bepaalde in dit lid laat andere rechten van de reisorganisator onverlet.



## Artikel 4. Reissom

- 4.1 De reissom geldt per persoon, tenzij anders vermeld.
- 4.2 De hoogte van de gepubliceerde of geoffreerde reissommen is gebaseerd op brandstofprijzen, heffingen en belastingen, zoals die bij de reisorganisator bekend waren op het moment van publicatie/offerte. De reisorganisator behoudt zich het recht voor om tot twintig dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen als gevolg van verhogingen in de hiervoor genoemde prijzen. De reisorganisator zal de verhoging verklaren en berekenen voor de reiziger. Als de verhoging meer dan 8 % van de prijs van de reis bedraagt en de reiziger deze verhoging niet wenst te accepteren, dan heeft de reiziger het recht de reis te annuleren met aanspraak op restitutie van al betaalde reissom(men). Voornoemde annulering dient echter schriftelijk te geschieden binnen vijf dagen nadat door reisorganisator mededeling aan de reiziger is gedaan van de prijsverhoging.
- 4.3 Als de in lid 2 genoemde kosten dalen heeft de reiziger recht op een prijsverlaging, onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten.
- 4.4 Als van één of meerdere onderdelen van de reis geen gebruik wordt gemaakt, vindt geen restitutie van de niet-genoten onderdelen plaats.

## Artikel 5. Reisdocumenten en reisbescheiden

- 5.1 De reisorganisator zal algemene informatie verstrekken over paspoorten, visa en adviezen over gezondheidszaken. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en zal ook zelf controleren of de informatie ten tijde van vertrek nog steeds relevant is.
- 5.2 De reiziger is zelf verantwoordelijk voor geldige vaccinatiebewijzen, herstelbewijzen of testbewijzen (negatieve testuitslag) overeenkomstig de dan geldende lokale eisen alsmede die van de desbetreffende reisbestemming(en).
- 5.3 Als de reisdocumenten, zoals genoemd onder lid 1 en 2 van dit artikel, van de reiziger niet in orde zijn of geheel niet aanwezig, zullen alle daardoor veroorzaakte kosten voor rekening van de reiziger komen.
- 5.4 De reiziger dient bij vertrek en tijdens de reis in het bezit te zijn van de geldige reisdocumenten.
- 5.5 De reisbescheiden zullen aan de reiziger worden toegezonden. Als de reiziger de noodzakelijke reisbescheiden niet tijdig heeft ontvangen, dient hij dit uiterlijk vijf dagen voor vertrek aan de reisorganisator te melden.
- 5.6 De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en reisdocumenten.

## Artikel 6. Wijzigingen door reiziger

- 6.1 Een wijziging van de reisovereenkomst door de reiziger, die geen annulering is, kan als de uitvoerende partij hieraan kan/wil meewerken, geschieden tot uiterlijk 28 dagen voor vertrek. De wijzigingskosten bedragen € 55,- per wijziging (per boeking), vermeerderd met eventuele extra communicatiekosten en indien van toepassing met de meerprijs van de reis.

## Artikel 7. Annulering door de reiziger

- 7.1 Het annuleren van de reisovereenkomst door de reiziger dient schriftelijk, per e-mail, WhatsApp of sms te geschieden. De datum van ontvangst dient als meldingsdatum van annulering. Bij ontvangst buiten werkdagen of buiten kantoortijden worden deze geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende

werkdag. Bij annulering is iedere reiziger, naast eventuele reserveringskosten, service en administratiekosten, de volgende bedragen verschuldigd:

## Marokkoreizen

- Na boeking tot en met 28 dagen voor vertrek: 50% van de reissom;
- van 27 dagen tot en met 14 dagen voor vertrek: 75% van de reissom;
- van 13 dagen tot en met de dag van vertrek: 100% van de reissom.

## Europareizen

Annuleringskosten chauffeur:

- Bij annulering tot en met 28 dagen voor aanvang van de overeenkomst wordt 15% van de totale chauffeurskosten gedeclareerd.;
- bij annulering tot en met 21 dagen voor aanvang van de overeenkomst wordt 30% van de totale chauffeurskosten gedeclareerd;
- bij annulering tot en met 14 dagen voor aanvang van de overeenkomst wordt 45% van de totale chauffeurskosten gedeclareerd;
- bij annulering van 13 dagen tot en met de dag van aanvang van de overeenkomst wordt 75% van de totale chauffeurskosten gedeclareerd.

Annuleringskosten huurauto:

- Bij annulering vanaf 7 dagen tot 3 dagen voor aanvang van de huurperiode wordt 10 % van de totale huursom gedeclareerd;
- bij annulering 2 dagen voor aanvang van de huurperiode wordt 20 % van de totale huursom gedeclareerd;
- bij annulering 1 dag voor aanvang van de huurperiode wordt 30 % van de totale huursom gedeclareerd.

7.2 In het geval dat de klant tijdens de reis annuleert, worden zowel de kosten van de chauffeur als de autoverhuur 100% in rekening gebracht in overeenstemming met de overeenkomst.

U kunt uw annuleringsrisico afdekken door een annuleringsverzekering af te sluiten.

7.3 Afwijkende annuleringsbepalingen zijn mogelijk en worden in voorkomende gevallen vóór de boeking kenbaar gemaakt.

7.4 Als een reiziger niet deel kan nemen aan een reis, kan een andere geschikte persoon zijn plaats innemen op de volgende voorwaarden:

- dat de bij de uitvoering betrokken dienstverleners akkoord gaan met de in-de-plaats-stelling;
- dat het verzoek uiterlijk 7 dagen voor vertrek wordt ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht;
- dat de nieuwe reiziger voldoet aan alle aan de reisovereenkomst verbonden voorwaarden.

7.5 De reiziger en de voor de reiziger in-de-plaats-gestelde persoon zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor betaling van de op het moment van de indeplaatsstelling ten name van de reiziger openstaande factuur en de eventuele extra kosten van de vervanging.

## **Artikel 8. Wijzigingen en annulering door de reisorganisator**

8.1 De reisorganisator 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.

- 8.2 Indien noodzakelijk kan de reisorganisator 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.
- 8.3 De reisorganisator behoudt zich het recht voor de reis te annuleren indien wegens onvoldoende deelname (het vereiste minimumaantal deelnemers niet wordt bereikt). Kennisgeving hiervan zal steeds uiterlijk twintig dagen voor de datum van vertrek plaatsvinden. Bij reizen van minder dan zeven dagen zal deze kennisgeving uiterlijk zeven dagen voor de datum van vertrek plaatsvinden. De gehele reissom wordt door de reisorganisator aan de reiziger gerestitueerd.
- 8.4 In het geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden heeft de reisorganisator het recht de reis te annuleren en/of te wijzigen. Onder deze omstandigheden wordt onder andere verstaan politieke onrust, oorlog, natuurrampen, pandemie, epidemie, schaarste, algemene stakingen, annulering van een gepland evenement, annulering van een gepland bezoek, enzovoort.

## **Artikel 9. Aansprakelijkheid van de reisorganisator**

- 9.1 De reisorganisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de reisdiensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze reisdiensten door de reisorganisator zelf of door een andere reisdienstverlener worden uitgevoerd.
- 9.2 De reisorganisator is verplicht tot uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
- 9.3 Bij de redelijke verwachting van de reiziger dient rekening te worden gehouden met feiten en algemene bekendheid met betrekking tot de bijzondere bestemmingen.
- 9.4 De correctheid van de uitvoering van de in de reisovereenkomst voorziene diensten van derden is mede te beoordelen naar de gebruiken en gewoonten van het land en de plaats waar deze diensten worden verleend en af te wegen naar het bedrag van de reissom.
- 9.5 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:
- de reiziger;
  - derden die niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken en de tekortkoming niet kon worden voorzien of voorkomen;
  - onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.
- 9.6 De reisorganisator verleent de reiziger hulp en bijstand als de reiziger in moeilijkheden verkeert. Als de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de reiziger, komen de kosten voor de verleende hulp en bijstand voor rekening van de reiziger.
- 9.7 Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging op grond van verdragen of EU-verordeningen, mag de organisator de vergoedingen met elkaar verrekenen. Dit geldt in het bijzonder ook als een vergoeding of prijsverlaging door een reisdienstverlener is toegekend.

## **Artikel 10. Beperking en uitsluiting van aansprakelijkheid van de reisorganisator**

- 10.1 Indien op een in de reisovereenkomst begrepen dienst een verdrag van toepassing is, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

- 10.2 De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade of vergoeding waarop de reiziger aanspraak kan maken uit hoofde van een reis- en annuleringsverzekering.
- 10.3 Bij aansprakelijkheid van de reisorganisator tegenover de reiziger voor gedeerd reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
- 10.4 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator en betrokken dienstverleners, en ook hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.
- 10.5 Iedere aanspraak van de reiziger op vergoeding van schade verjaart één jaar nadat de reis heeft plaats gevonden of als de reis geen doorgang vond één jaar na de geplande datum van aanvang.

## **Artikel 11. Verplichtingen van de reiziger**

- 11.1 De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator en/of de reisdienstverlener 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 correcte reiziger. Iedere reiziger dient zich te houden aan de opgegeven tijden in het reisprogramma en de aanwijzingen van de reisleiding.
- 11.2 Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek. Dit kan zijn bij het plaatselijke kantoor van de luchtvaartmaatschappij.
- 11.3 De reiziger die hinder of overlast oplevert of kan opleveren, zodanig dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator, c.q. de reisleiding, van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
- 11.4 De reiziger is verplicht een volledige dekking verschaffende verzekering af te sluiten voor risico's die worden gedekt door de gangbare reis- en ongevallen en bagageverzekering. De reiziger dient de reisorganisator te vrijwaren voor de consequenties en schade, die het gevolg zijn van het feit dat de reiziger geen adequate reis- en ongevallen en bagageverzekering heeft afgesloten.
- 11.5 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 reisorganisator van aanspraken van bij de reis betrokken reisdienstverleners of derden voor schade die door de reiziger is veroorzaakt of aan hem moet worden toegerekend.

## **Artikel 12. Klachten**

- 12.1 Eventuele klachten die het niveau van een enkele op- of aanmerking overschrijden, dienen op de plaats van bestemming en/of de plaats waar de klacht ontstond, zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de plaatselijke vertegenwoordiger van de reisorganisator en indien van toepassing, voor zover mogelijk bij de betrokken dienstverlener. Als de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met de reisorganisator, opdat deze zo mogelijk een passende oplossing kan bieden.
- 12.2 Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de reiziger uiterlijk binnen twee weken na terugkeer in Nederland de klacht schriftelijk, met redenen omkleed en zo mogelijk, voorzien van de relevante documenten, indienen. Bij overschrijding van deze termijn wordt de klacht niet in behandeling genomen, tenzij de termijnoverschrijving de reiziger niet valt toe te rekenen.

## Artikel 13. Nederlands recht

- 13.1 Op de reisovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Voor de niet in Nederland maar binnen de EU wonende consument geldt dat als de diensten gedeeltelijk of geheel worden verricht in het land van de woonplaats van deze consument én de reisorganisator de commerciële of beroepsactiviteiten ontplooit in dit land of commerciële activiteiten voor de overeengekomen dienst richt op dit land, ondanks de rechtskeuze voor Nederlands recht de consument de bescherming toekomt die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt.
- 13.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze tekst en een in een andere taal gestelde tekst van deze algemene voorwaarden, prevaleert de Nederlandse tekst.
- 13.4 De Nederlandse rechter is exclusief bevoegd, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.