

ALGEMENE VOORWAARDEN

Van Promised Lands Touroperating gevestigd en kantoorhoudende te Rotterdam

hierna te noemen: PLT, in functie van reisorganisator of boekingskantoor

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

1. 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.

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

3. Reisovereenkomst: opdracht tot het informeren en adviseren van de reiziger, alsmede ten behoeve van de reiziger zoveel mogelijk organiseren en/of reserveren van de door hem gewenste diensten.

4. Reiziger: de opdrachtgever (aanmelder)

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen reiziger en PLT waarop PLT deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met PLT, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

Artikel 3. Offertes & aanbiedingen

1. Alle aanbiedingen van PLT zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.

2. De door PLT gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. PLT is slechts aan offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen de geldigheidsstermijn ervan wordt bevestigd, en indien diensten waarop de offerte (onder andere) is gebaseerd als bedoeld in artikel 4, lid 4 na aanvaarding door de reiziger nog volgens dezelfde condities beschikbaar zijn.

3. De prijzen in de genoemde offertes en publicaties zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

Artikel 4. Toestandkoming reisovereenkomsten

1. De reiziger is jegens PLT in de functie van reisorganisator of boekingskantoor gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

2. Het aanbod van PLT is vrijblijvend en kan zodanig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden.

3. De reiziger ontvangt van PLT na het verstrekken van de opdracht een bevestiging, welke geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.

4. PLT zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goede specialisatie uitvoeren. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft PLT het recht diensten te laten verrichten door derden.

5. De reiziger draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan PLT aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de reiziger redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan PLT worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan PLT zijn verstrekt, heeft PLT het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de reiziger in rekening te brengen.

6. PLT is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van door de reiziger verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor PLT kenbaar behoorde te zijn.

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

8. Kennelijke fouten en vergissingen in een publicatie binden de reisorganisator niet.

9. Op medische gronden kunnen door de reiziger afwijkingen van de door de reisorganisator aangeboden reisovereenkomst worden verlangd. De reisorganisator zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. De reisorganisator heeft het recht de hieruit voortvloeiende kosten door te berekenen aan de reiziger.

Artikel 5. Contractduur

De reisovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tot dat de overeengekomen diensten zijn uitgevoerd.

Artikel 6. Wijziging van de reisovereenkomst

1. PLT heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. Hieronder wordt verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van PLT aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd. PLT en reiziger zullen in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

2. PLT moet de reiziger binnen 48 uur (2 werkdagen) nadat de gewichtige omstandigheden zijn ingetreden een wijzigingsvoorstel in de vorm van een alternatief aanbod voorleggen. Deze verplichting vervalt, indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger is toe te rekenen. De reiziger kan de wijziging(en) afwijzen.

3. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn, tenzij anders overeengekomen. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:

- a. de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming
- b. de aard en klasse van de accommodatie
- c. de faciliteiten die de accommodatie verder biedt

Bij evenbedeelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

- a. de samenstelling van het reisgezelschap
- b. de aan PLT bekende en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken reiziger(s)
- c. de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door PLT schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd
- d. bij de aanmelding bekend gemaakte en daarbij vastgelegde persoonlijke omstandigheden, die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven.

4. PLT mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige de reiziger onverwijd meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

5. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. PLT zal de reiziger zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

6. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal PLT de reiziger hierover inlichten. Indien PLT door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

7. PLT is gerechtigd om wijzigingskosten in rekening te brengen, indien een wijziging door de reiziger wordt verlangd. PLT zal een reële inspanning leveren teneinde aan een wijzigingsverzoek gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet kan worden gevergd. Een verzoek tot wijziging binnen 28 dagen voor vertrek kan door PLT worden geweigerd.

8. PLT zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7. Geheimhouding

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Te denken valt hierbij aan bijvoorbeeld medische gegevens van reizigers.

Artikel 8. Annulering door de reiziger

De annuleringsvoorwaarden die door PLT worden gehanteerd, in overeenstemming met het gebruikelijke in de reisbranche, luiden als volgt:

1. De reiziger heeft het recht door middel van een aangeekend schrijven de opdracht te annuleren. In voorkomende gevallen zijn de volgende bedragen verschuldigd:
 - * Tot 56 dagen voor vertrekdatum: 10% van de totale reisom met een minimum van € 35,00
 - * Vanaf 56 dagen (inclusief) tot en met 29 dagen voor vertrekdatum: 25% van de totale reisom
 - * Vanaf 28 dagen (inclusief) tot en met 15 dagen voor vertrekdatum: 50% van de totale reisom
 - * Vanaf 14 dagen (inclusief) tot en met 8 dagen voor vertrekdatum: 75% van de totale reisom
 - * Vanaf 7 dagen (inclusief) voor vertrekdatum is de volledige reisom verschuldigd

2. Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte opdracht kunnen alleen tijdens kantooruren en alleen op verzoek van de reiziger plaatsvinden.

3. De in dit artikel bedoelde annuleringskosten zullen de totale reisom niet overschrijden.

4. Voor sommige reizen, zoals bijvoorbeeld last-minute reizen, speciale aanbiedingen of cruises kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden gelden. In voorkomende gevallen worden tevens betaalde gelden voor visa niet gesitueerd.

5. PLT heeft het recht de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de publicatie of offerte.

Artikel 9. Betaling

1. De aanbetaling bedraagt minimaal 10% van de reisom met een minimum van hlf. € 35,00 tenzij anders overeengekomen en dient te geschieden binnen 7 dagen na factuurdatum tenzij anders vermeld, op een door PLT aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.

2. Het resterende bedrag van de totale reisom dient te worden voldaan uiterlijk 6 weken voor vertrekdatum, tenzij anders vermeld, op de door PLT aangegeven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.

3. Indien de aanbetaling na het verstrijken van de in lid 1 gestelde termijn niet is geschied, is de reiziger in verzuim en worden de overeenkomsten geacht te zijn geannuleerd, tenzij anders bepaald. PLT heeft alsdan het recht de kosten als bedoeld in artikel 8 in rekening te brengen.

4. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de reiziger zullen de vorderingen van PLT en de

verplichtingen van de reiziger jegens PLT onmiddellijk opeisbaar zijn.

5. Door de reiziger gedane betalingen strekken steeds ter voldoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de reiziger, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

6. Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de reiziger.

Artikel 10. Incassokosten

1. Is de reiziger in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen de wettelijke rente alsmede alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van reiziger, gelijk aan 15% van het geverde met een minimum van € 45,00.

2. Indien PLT aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 11. Prijsverhoging

Indien PLT met de reiziger een prijs overeenkomst, is PLT niettemin gerechtigd tot wijziging van de prijs indien wijzigingen in vervoerskosten, toeslagen op brandstof, andere heffingen, lokale belastingen of relevante wisselkoersen daartoe aanleiding geven. De verhoging van dergelijke kosten zal in voorkomende gevallen netto aan de reiziger worden doorberekend.

Artikel 12. Gebreken & klachttermijnen

1. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze 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 het tweede lid van artikel 13 is toe te rekenen. 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.

2. Klachten tijdens de reis over bepaalde diensten of gebreken dienen door de reiziger per omgaande te worden voorgelegd aan de reisleidende. Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de klacht onverwijld te worden voorgelegd aan de betrokken dienstverlener (bijvoorbeeld het hotel) of de lokale vertegenwoordiger van de reisorganisator, zodat deze in staat wordt gesteld de klacht op te lossen. Wanneer zich in een land geen directe of indirecte vertegenwoordiger bevindt, of wanneer een klacht naar de mening van de reiziger op onbevredigende wijze wordt opgelost, dient per omgaande contact opgenomen te worden met de reisorganisator en het boekingskantoor in Nederland.

3. Bij het nalaten van de in lid 1 bedoelde actie door de reiziger is PLT op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele geleden materiele of immateriële schade.

4. Indien een klacht gegrond is, zal de reisorganisator of de lokale vertegenwoordiger van de reisorganisator deze naar beste inzicht op bevredigende wijze trachten te verhelpen.

5. Indien reiziger van mening is dat een klacht hierna nog op onbevredigende wijze is opgelost, dient reiziger dit zo spoedig mogelijk aan de reisleidende of, indien dit onmogelijk is, aan de reisorganisator schriftelijk kenbaar te maken. Indien PLT optreedt in de functie van boekingskantoor, verdient het aanbeveling de situatie aan PLT te melden, zodat ten kantore van PLT getracht kan worden hulp te bieden.

6. Indien het alsnog berichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinloos is, zal PLT slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.

7. Indien een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen 21 dagen na de terugreisdatum, of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, binnen 21 dagen na de oorspronkelijke vertrekdatum genoemd in de reisbescheiden schriftelijk en gemotiveerd bij PLT worden ingediend. PLT verplicht zich in de functie van reisorganisator jegens de reiziger een klacht binnen 21 dagen na dagtekening te beantwoorden. In de functie van boekingskantoor zal PLT de reiziger assisteren met de klachtprocedure. De verantwoordelijkheid voor de afwikkeling van klachten over de dienstverlening berust in dat geval bij de reisorganisator.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

Indien PLT aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

1. PLT verplicht zich tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig deze verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 12, lid 2.

2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachting is de reisorganisator verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst:

- a. is toe rekenen aan de reiziger, of
- b. 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. te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator, of degene van wiens hulp reisorganisator bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid, niet kan voorzien of verhelpen, of d. te wijten is aan overmacht als bedoeld in artikel 14.

3. Wanneer PLT op grond van artikel 12 aansprakelijk is voor de door de reiziger geleden schade, zal de aansprakelijkheid beperkt c.a. uitgesloten zijn overeenkomstig de ter zake geldende internationale verdragen.

4. De aansprakelijkheid van PLT, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.

5. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van PLT beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

6. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van PLT of haar ondergeschikten.

7. PLT is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

8. In voorkomende gevallen waarin PLT optreedt in de functie van boekingskantoor en diensten bij andere reisorganisatoren reserveert, is PLT niet aansprakelijk voor schade voortkomend uit het niet of onvolledig nakomen van de verplichtingen door die reisorganisatoren.

9. PLT draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

10. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringsverzekering), alsmede aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daarvoor begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), worden uitgesloten.

11. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van PLT en/of door deze ingeschakelde derden.

Artikel 14. Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop PLT geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor PLT niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Situaties van overboeking alsmede werkstakingen in het bedrijf van PLT worden daaronder begrepen.

2. PLT heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat PLT haar verbintenis had moeten nakomen.

3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van PLT opgeschort. Indien de periode, waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door PLT niet mogelijk is, langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

4. Indien PLT bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de reiziger gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een het afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 15. Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger dient ervoor zorg te dragen dat hij bij vertrek in het bezit is van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort en eventuele visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, en zich op adequate wijze heeft verzekerd. PLT kan op verzoek veel algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied verstrekken en reis- en annuleringsverzekeringen afsluiten.

2. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de benodigde aanvullende informatie innemen en tevens tijdig vóór vertrek nagaan of eerdere informatie nog correct is.

3. 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 correcte reiziger.

4. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór vertrek van de terugreis bij de reisleidende, de vervoerder of de plaatselijke agent van de reisorganisator te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

5. 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 deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle daaruit 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 reisom of een gedeelte daarvan verleend.

Artikel 16. Geschillenbeslechting

De rechter in de woonplaats van PLT is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de klantrechter bevoegd is. Niettemin heeft PLT het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 17. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen PLT en de reiziger is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 18. Wijziging & vindplaats voorwaarden

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Rotterdam.

Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de onderhavige opdracht.