

# ALGEMENE REISVOORWAARDEN S&S-REIZEN

## Woord vooraf

Sinds november 2013 is S&S-Reizen aangesloten bij het Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators (Garantiefonds GGTO). Sinds januari 2016 is S&S-reizen aangesloten bij het Calamiteitenfonds.

## Artikel 1. Begrippen

In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

1. De 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. De reiziger: de wederpartij van de reisorganisator.
3. De reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij de 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 uur omvat alsmede ten minste 2 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.

## Artikel 2. Tot stand komen reisovereenkomst

1. De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator. Dit kan zowel schriftelijk als per e-mail. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg een boekingsbevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.
2. Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zonnodig door deze worden herroepen. Herroeping dient onverwijld na de aanvaarding te geschieden.
3. De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de publicatie. Deze opzegging dient schriftelijk te geschieden uiterlijk vier weken voor de dag van vertrek. De artikelen 5 en 8 zijn niet van toepassing.
4. Bij de in de publicatie vermelde reis- en verblijfsduur in dagen, worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen meegeteld. Dit kan ertoe leiden dat het feitelijk verblijf op de bestemming in sommige gevallen minder dagen telt dan in de publicatie staat vermeld.

## Artikel 3. Betaling

1. Na ontvangst van de boekingsbevestiging annex factuur dient een aanbetaling van 15% van de reissom, te worden voldaan.
2. Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor de dag van vertrek in bezit van de reisorganisator te zijn.
3. Indien de reisovereenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt dient de gehele reissom terstond te worden voldaan.
4. In geval van niet tijdige betaling door de reiziger zal na schriftelijke sommatie en na het verstrijken van de in sommatie gestelde termijnen de reisovereenkomst door de reisorganisator ontbonden worden. In dit geval verplicht de reiziger zich tot vergoeding van de door de reisorganisator gemaakte annuleringskosten. Van toepassing zijn de bepalingen van artikel 7, waarbij de reeds betaalde gelden worden verrekend met de annuleringsgelden.
5. Alle kosten welke door de reisorganisatie moeten worden gemaakt om de door haar toekomende gelden te innen zullen worden verhaald op de reiziger.
6. Tenzij anders vermeld geldt de gepubliceerde reissom per persoon. In deze reissom zijn uitsluitend inbegrepen de diensten en voorzieningen zoals in de publicatie vermeld.
7. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze bekend waren aan de reisorganisator op de dag van het in druk geven van de publicatie.
8. Indien de in lid 7 genoemde prijzen, geldkoersen, heffingen of belastingen veranderen, behoudt de reisorganisator zich het recht voor de reissommen te wijzigen. Van een dergelijke wijziging zullen reeds geboekte reizigers zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 20 dagen voor de dag van vertrek, op de hoogte worden gesteld.
9. Indien de reisorganisator de reissom door wijzigingen zoals genoemd in lid 8 verhoogt, heeft de reiziger het recht de reisovereenkomst te ontbinden, echter uitsluitend binnen 5 dagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling. Indien in geval van een groepsreis een zodanig aantal reizigers van dit ontbindingsrecht gebruik maakt dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid van de reisorganisator niet meer geveerd kan worden dat hij de reis uitvoert, heeft hij jegens de overige reizigers het recht de met hen gesloten reisovereenkomsten met onmiddellijke ingang op te zeggen.

10. Indien een verhoging van de reissom leidt tot ontbinding van de reisovereenkomst door de reiziger, dan verplicht de reisorganisator zich tot het zo spoedig mogelijk restitueren van de reeds betaalde gelden. De artikelen 5 en 8 zijn niet van toepassing.

## Artikel 4. Informatie

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door de reisorganisator algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger zelf zal bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of eerder verkregen informatie intussen niet gewijzigd is.
2. De reiziger dient bij vertrek en tijdens de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of waar toegestaan een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa alsmede inentings- en vaccinatiebewijzen. Indien de reiziger bij ontbreken van enig (geldig) documenten en/of genoemde bewijzen de reis niet of slechts gedeeltelijk kan maken, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn eigen rekening, tenzij de reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de reisorganisator tekort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatieplicht.
3. De reiziger dient gedurende de reis in het bezit te zijn van een geldige reisgevalven- reisbagage- en ziektekostenverzekering.

## Artikel 5. Opzegging of wijziging

1. De reisorganisator heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden geveerd. Een negatief reisadvies van het Ministerie van Buitenlandse Zaken is een gewichtige omstandigheid.
3. De reisorganisator mag de reisovereenkomst op één of meer wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. De reiziger kan in dit geval de reisovereenkomst ontbinden.
4. De reisorganisator mag de reisovereenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de reisovereenkomst slechts ontbinden indien de betreffende wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
5. De reiziger die gebruik maakt van het recht om in gevolge lid 3 of lid 4 van dit artikel de reisovereenkomst te ontbinden, moet dit schriftelijk binnen 48 uur na ontvangst van het bericht over de wijziging aan de reisorganisator kenbaar maken. De reisorganisator zal de geheel of gedeeltelijk betaalde reissom in dit geval restitueren.

## Artikel 6. In de plaatsstelling

1. Indien de reiziger of één van de deelnemers verhinderd is/zijn deel te nemen aan de reis dan kan/kunnen deze op verzoek van de reiziger worden vervangen door een andere persoon/personen als de vervangers voldoen aan alle aan de reisvoorwaarden verbonden voorwaarden en het verzoek uiterlijk 7 dagen voor vertrek wordt ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht en de voorwaarden van de betrokken dienstverleners en leveranciers zich niet te verzetten tegen de in de plaatsstelling.
2. Reiziger en plaatsvervanger(s) zijn hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de verschuldigde reissom(men) en de eventuele extra kosten als gevolg van de in de plaatsstelling.

## Artikel 7. Annulering

1. Indien de reiziger de reisovereenkomst annuleert, zijn de volgende bedragen aan de reisorganisator verschuldigd:
  - bij annulering tot de 42<sup>ste</sup> dag (exclusief) voor de dag van vertrek: de aanbetaling
  - bij annulering vanaf de 42<sup>ste</sup> dag (inclusief) tot de 28<sup>ste</sup> dag (exclusief) voor de dag van vertrek: 35 % van de reissom
  - bij annulering vanaf de 28<sup>ste</sup> dag (inclusief) tot de 14<sup>de</sup> dag (exclusief) voor de dag van vertrek: 50 % van de reissom
  - bij annulering vanaf de 14<sup>de</sup> dag (inclusief) tot de 7<sup>de</sup> dag (exclusief) voor de dag van vertrek: 75 % van de reissom
  - bij annulering vanaf de 7<sup>de</sup> dag (inclusief) tot de dag van vertrek of later: 100 % van de reissom

2. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende regels van annulering van toepassing zijn, gelden per onderdeel deze specifieke hierop van toepassing zijnde regels.
3. Voor de meeste (lijndienst) luchtvaartmaatschappijen geldt dat zij hun eigen regels voor annulering hanteren. Deze worden vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt.
4. In geval de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is er geen sprake van annulering. Artikel 6 is dan van toepassing.

## Artikel 8. Verplichtingen van de reisorganisator

1. De reisorganisator verplicht zich tot het uitvoeren van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
2. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor het niet of slecht uitvoeren van de reisovereenkomst, voor zover de tekortkomingen niet te wijten zijn aan zijn schuld, noch krachtens de Nederlandse wet of in het verkeer in Nederland geldende opvatting voor zijn rekening komen.
3. 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 reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Indien de oorzaak daarvan aan de reiziger moet worden toegerekend, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht indien dat redelijkerwijs van hem geveerd kan worden. De aan de hulp en bijstand klevende kosten komen in dat geval voor rekening van de reiziger. De kosten komen voor rekening van de reisorganisatie indien de tekortkoming van de uitvoering van de reisovereenkomst aan hem is toe te rekenen, overeenkomstig lid 2 van dit artikel.

## Artikel 9. Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis. De reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door ongeoorloofde gedragingen en / of nalatigheid.
2. De reiziger die hinder of last oplevert zodanig dat een goede uitvoering van de reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten. Alle hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.

## Artikel 10. Klachten

1. De reiziger is verplicht klachten over door hem ter plaatse geconstateerde, of door hem als zodanig beoordeelde, nalatigheden in de uitvoering van de reisovereenkomst zo spoedig mogelijk ter plaatse mede te delen aan de vertegenwoordiger van de reisorganisator. Deze zal direct streven naar een passende oplossing.
2. Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator.
3. Op alle geschillen tussen de reisorganisator en de reiziger is Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.

## Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het niet goed uitvoeren van de reisovereenkomst, indien en zover de tekortkoming in de uitvoering toe te schrijven is aan de reiziger.
2. Wanneer de reisorganisator op grond van het artikel 8 aansprakelijk is voor de door de reiziger geleden schade, zal zijn aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn overeenkomstig de ter zake doende internationale verdragen. Hij aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis en / of annuleringskosten verzekering.
3. Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
4. Onverminderd het bepaalde in dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste éénmaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator. In dit geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.
5. Kennelijke fouten of vergissingen in het reisprogramma op internet of andere publicaties binden de reisorganisator niet.

