

## **Algemene reisvoorwaarden Ontspannen Wandelreizen.**

### **Artikel 1 - Definities**

**Organisator:** Ontspannen wandelreizen ingeschreven onder KvK-nummer 61116580

**Reiziger:** iedere persoon die met de organisator een overeenkomst met betrekking tot een reis wil sluiten en iedere persoon die op grond van de overeenkomst het recht heeft om te reizen;

**Reisdienst:** de diensten die onderdeel zijn van de reis, zoals personenvervoer, accommodatie en praktische ondersteuning van lokale begeleiders.

**Overeenkomst:** de overeenkomst die betrekking heeft op de geboekte reis, inclusief deze voorwaarden.

**Schriftelijk:** op schrift of langs elektronische weg waaronder per e-mail.

**Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

**Pakketreis:** een pakketreis in de zin van de wet.

### **Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden pakketreizen**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door de organisator aangeboden of met de organisator overeengekomen pakketreizen.

#### **2.1 Afwijkende en aanvullende voorwaarden**

Afwijkende en aanvullende voorwaarden dienen schriftelijk te worden overeengekomen en hebben voorrang boven deze voorwaarden.

## **DE BOEKING**

### **Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst**

#### **3.1 Inhoud aanbod**

De aangeboden reis omvat enkel de diensten en voorzieningen die in de offerte en publicaties van de organisator uitdrukkelijk zijn omschreven. De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.

#### **3.2 De boeking**

De Overeenkomst komt tot stand zodra de reiziger het aanbod van de Organisator aanvaardt en onder voorbehoud van beschikbaarheid van de reis.

### **3.2/a Stroomschema van de boeking.**

Via het contactformulier op de website meld je je vrijblijvend aan voor een wandeltocht naar keuze of je stelt eerst je vragen. Vervolgens neemt de organisatie telefonisch contact op voor een korte kennismaking. Als de organisator en de reiziger akkoord gaan met deelname meld je je aan via hetzelfde contact formulier.

De organisator stuurt hierna een factuur voor aanbetalingskosten die 25% van de totale reissom bedragen die later verrekend worden met de totale reissom. Deze factuur is tevens de boekingsbevestiging.

Met de factuur ontvang je tevens een pdf document met de algemene reisvoorwaarden en de paklijst.

De reisovereenkomst is definitief als de aanbetalingskosten zijn voldaan.

Als de minimale groepsgrootte van 4 personen bereikt is krijgt de reis de status van gegarandeerd vertrek. Je wordt hierover per mail geïnformeerd en tevens ontvang je een link naar de boekingsite om vliegtickets te reserveren. Vliegtickets dien je zelf te reserveren en indien gewenst helpt Ontspannen Wandelreizen je daarmee.

Ongeveer drie weken voor aanvang van de reis ontvang je nog een email met tips, actuele reisinformatie en ontmoetingsplaats op de luchthaven.

Ontspannen Wandelreizen is altijd bereikbaar voor vragen tussendoor.

Als het minimale deelnemers aantal niet gehaald is op de uiterste reserveringsdatum ontvang je de aanbetalingskosten terug.

### **Betaling**

De eindfactuur ontvang je twee maanden voorafgaande aan de reis in een e-mail van STO Garant ([info@sto-garant.nl](mailto:info@sto-garant.nl)) met informatie over het voldoen van de restantbetaling voor je boeking. Voor alle boekingen geldt dat het volledige boekingsbedrag voor aanvang van de reis betaald dient te zijn aan de derdengeldenrekening.

Blijft de betaling uit dan ontvang je een betalingsherinnering van Certo Escrow. Bij wanbetaling volgt uitsluiting van deelname.

### **STO Garantie regeling**

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Ontspannen Wandelreizen gebruik van STO Garant, een door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) erkende garantieregeling. Je kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina ([www.sto-garant.nl/deelnemers](http://www.sto-garant.nl/deelnemers)). Alle informatie over STO Garant vind je op [www.sto-garant.nl](http://www.sto-garant.nl). Bij elk (reis)aanbod van Ontspannen Wandelreizen op deze website lees je of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantieregeling lees je wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden van toepassing zijn. Je vindt deze garantieregeling op de website van STO Garant ([www.sto-garant.nl/downloads](http://www.sto-garant.nl/downloads)).

Bij iedere reis wordt aangegeven of deze valt onder de garantie regeling van STO Garant. Indien de garantie regeling van STO Garant van toepassing is op je boeking, dan betaal je de reissom niet aan Ontspannen Wandelreizen, maar

aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt uw reissom tot na afloop van uw boeking. De dag na afloop wordt de reissom vrijgegeven aan Ontspannen Wandelreizen. Mocht Ontspannen Wandelreizen voor het einde van uw boeking in financieel onvermogen geraken, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantieregeling lees je hoe je daar in dat geval aanspraak op maakt.

### **3.3 Herroeping door reiziger**

Een boeking van de reis is definitief. De Reiziger heeft geen recht om de overeenkomst te herroepen.

### **3.4 *Kennelijke fouten***

Kennelijke fouten in het aanbod binden de organisator niet. Indien er reden is tot twijfel dient de reiziger navraag te doen.

### **3.5 Voorkeuren**

Aan voorkeuren die de reiziger doorgeeft kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij de organisator schriftelijk heeft bevestigd aan de voorkeur te voldoen. De enkele vermelding als voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

### **3.6 Bijzondere vereisten**

Indien de reiziger bij de boeking medische vereisten of andere zwaarwegende belangen als 'vereiste' aan de organisator kenbaar maakt, zal de organisator beoordelen of zij hieraan kan voldoen.

De reiziger is ten alle tijde verantwoordelijk voor zijn/haar fysieke- en mentale gezondheid en voor het opvolgen van advies omtrent kleding en schoeisel en gedrag.

E.e.a wordt besproken tijdens het kennismakingsgesprek.

## **Artikel 4 - Informatie**

### **4.1 Reisdocumenten**

De reiziger dient gedurende de reis te beschikken over de noodzakelijke reisdocumenten.

Voor Marokko geldt dat de reiziger een geldig paspoort dient te hebben dat 6 maanden na verlaten van het land nog geldig is. Een visum is niet meer nodig. Gelet op het grote belang hiervan, dient de reiziger bij de officiële instanties te controleren of de informatie volledig en actueel is. Als de reiziger de reis niet of niet kan maken door het ontbreken van de juiste reisdocumenten, komen de kosten voor rekening van de reiziger.

### **4.2 Informatie over verzekeringen**

Het afsluiten van een reisverzekering inclusief dekking voor medische kosten is verplicht. Let op dat je een verzekering hebt met

werelddekking.

Een annuleringsverzekering is aan te raden.

## **Artikel 5 - Annulering door de Reiziger**

### **5.1 Annulering**

De reiziger kan de boeking voor aanvang van de reis annuleren. Annulering dient schriftelijk te geschieden. De datum waarop de annulering door de organisator wordt ontvangen, geldt als het moment van annulering. Bij ontvangst na 17.00u of buiten werkdagen om wordt de volgende werkdag gezien als de datum van ontvangst.

Bij annulering vanaf de datum van de reisovereenkomst tot 60 dagen vooraf gaande aan de vertrekdatum betaal je de €100,00  
aanbetaling

Bij annulering van 60 dagen tot 32 dagen vooraf gaande aan de vertrekdatum wordt 15% van de totale reissom in rekening gebracht.

Bij annulering van 32 dagen tot 15 dagen vooraf gaande aan de vertrekdatum wordt 25% van de totale reissom in rekening gebracht.

Bij annulering van 15 dagen vooraf gaande aan de vertrekdatum wordt 35% van de totale reissom in rekening gebracht.

Bij annulering minder dan 15 dagen wordt 50% van de reissom in rekening gebracht plus de aanmeldingskosten.

## **Artikel 6 - Annulering door de Organisator**

### **6.1 Annulering i.v.m. minimale aantallen**

De organisator kan de overeenkomst vóór aanvang van de reis annuleren als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal. De reiziger wordt op de hoogte gebracht op het moment dat de organisator besluit de reis te cancelen. In overleg met de reiziger kan de organisator besluiten om de reis door te laten gaan. In dit geval moet de reiziger rekening houden met meerkosten.

### **6.2 Annulering i.v.m. overmacht**

De organisator kan de overeenkomst vóór aanvang van de reis annuleren als de organisator de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

**6.3 Terugbetaling betaalde reissom – geen schadevergoeding**  
In de bovenstaande gevallen betaalt de Organisator reeds ontvangen bedragen binnen 14 dagen terug en is er geen schadevergoeding verschuldigd. Niet vergoed worden kosten die door de reiziger zijn gemaakt voor diensten die buiten de overeenkomst vallen zoals inentingen, aanschaf materiaal, verzekeringen en de vliegtickets.

## **UITVOERING VAN DE REIS**

### **Artikel 7 – Verantwoordelijkheid & tekortkomingen**

#### **7.1 Goede uitvoering van de reis**

De organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeengekomen reisdiensten, ongeacht of deze door de organisator zelf of door een andere reisdienstverlener worden uitgevoerd. De organisator dient de overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de publicaties, de overeenkomst en de omstandigheden op de reisbestemmingen redelijkerwijs mocht hebben.

#### **7.2 Klachtplicht reiziger**

Indien de reiziger meent dat de reis niet goed wordt uitgevoerd, dient hij het probleem of gebrek meteen te melden bij de betrokken reisdienstverlener zodat deze een oplossing kan bieden.

#### **7.3 Oplossing door de organisator**

De Organisator zorgt dat tekortkomingen worden verholpen. Een tekortkoming hoeft niet te worden verholpen als dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt.

#### **7.4 Compensatie**

Indien de tekortkoming niet kan worden opgelost, zal de organisator in overleg treden met de Reiziger en kan deze waar gepast een compensatie of alternatief regelen. De reiziger heeft geen recht op compensatie of alternatief indien de tekortkoming is toe te rekenen aan de reiziger.

## **AANSPRAKELIJKHEID**

### **Artikel 8 - Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen**

#### **8.1 Toerekening & overmacht**

De reiziger heeft geen recht op vergoeding van schade die de reiziger oploopt als gevolg van een tekortkoming die is te wijten aan:

1. de reiziger;

2. derden die niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken en de tekortkoming niet kon worden voorzien of voorkomen, of;
3. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

#### **8.2 Aansprakelijkheidsuitsluiting**

Iedere aansprakelijkheid van de organisator voor schade is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij de schade volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de reiziger of de schade is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van de organisator.

**8.3 Aansprakelijkheidsuitsluiting krachtens verdrag of EU-verordening**  
Indien de organisator aansprakelijk is voor enige schade, waaronder ook schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de reiziger, zal deze aansprakelijkheid beperkt of uitgesloten zijn tot de grenzen die zijn toegestaan volgens de ter zake geldende internationale verdragen en/of EU-verordeningen die betrekking hebben op de individuele reisdiensten.

#### **8.4 Verzekerde schade**

De organisator is niet aansprakelijk voor schade die is gedekt door verzekeringen, zoals zorg-, reis-, evenementen-, of annuleringsverzekeringen.

#### **8.5 Verjaring**

Iedere aanspraak van de reiziger op vergoeding van schade en andere vorderingen van de reiziger verjaren twee jaar nadat de reis heeft plaatsgevonden. Indien de reis geen doorgang vond verjaart het twee jaar na de geplande datum van aanvang.

#### **8.6 Verval van recht**

Zonder afbreuk te doen aan de verjaringstermijn en de plicht om tijdig te klagen geldt dat iedere aanspraak van de reiziger op vergoeding van schade drie jaar na de aanvangsdatum van de reis vervalst.

#### **8.7 Geen dubbele compensatie**

De reiziger heeft geen recht op dubbele compensatie. Als de reiziger recht heeft op compensatie op grond van internationale verdragen of EU-verordeningen krijgt de reiziger niet ook nog een compensatie op grond van deze overeenkomst.

### **Artikel 9 - Verplichtingen Reiziger**

#### **9.1 Gedrag en opvolging van aanwijzingen**

De reiziger dient zich als een redelijk handelend reiziger te gedragen en is verplicht alle aanwijzingen van de organisator en de reisdienstverleners op te volgen.

Laatste wijziging: 25/11/2023