

Reisvoorwaarden Ferrytours BV versie 1 januari 2024

Deze reisvoorwaarden gelden voor alle reizen, afgesloten na 1 januari 2024. Voor reizen afgesloten voor die datum gelden de oude reisvoorwaarden die u heeft ontvangen met uw aanbetalingsfactuur. Wilt u deze oude reisvoorwaarden nogmaals ontvangen dan vraag deze svp op bij Ferrytours BV.

Inhoud

Artikel 1 - Definities	4
Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden	4
2.1 Pakketreizen	4
2.2 Reisdiensten	4
2.3 Afwijkende en aanvullende voorwaarden	4
DE BOEKING	4
Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst.....	4
3.1 Inhoud aanbod	4
3.2 Vrijblijvend aanbod.....	4
3.3 De boeking	5
3.4 Kennelijke fouten	5
3.5 Voorkeuren	5
3.6 Bijzondere vereisten.....	5
3.7 Bevestiging van de boeking	5
3.8 Herroeping door reiziger	5
3.9 Minderjarigen	5
3.10 Boeken voor andere Reizigers & communicatie.....	5
INFORMATIE.....	5
Artikel 4 - Informatie door de Organisator	5
4.1 Reissom	5
4.2 Informatie door de Organisator bij de boeking	5
4.3 Reisdocumenten	6
4.4 Reisbescheiden.....	6
4.5 Informatie over verzekeringen.....	6
Artikel 5 - Informatie door de Reiziger.....	6
5.1 Relevante informatie van de Reiziger(s)	6
5.2 Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen en ziekte	6
VOOR DE REIS.....	6
Artikel 6 - Betaling.....	6
6.1 Garantierегeling STO Garant	6
6.2 Aanbetaling.....	7
6.3 Betaling via PayPal of een ander betaalsysteem.....	7
6.4 Restantbetaling	7
6.5 Verzuim en rente	7
6.6 Incassokosten.....	7
6.7 Verdere gevolgen van uitblijven van betaling.....	7
Artikel 7 - Indeplaatsstelling	7
7.1 Voorwaarden en kennisgeving	7

Reisvoorwaarden Ferrytours BV versie 1 januari 2024

7.2 Hoofdelijke aansprakelijkheid en extra kosten	7
Artikel 8 - Wijziging op verzoek van de Reiziger	8
8.1 Wijziging	8
8.2 Wijziging vertrekdatum	8
Artikel 9 - Annulering door de Reiziger	9
9.1 Annulering	9
9.2 Annuleringskosten	9
9.3 Vermindering aantal reizigers	9
9.4 Annuleringskosten bij annulering ná een omgeboekte reis	9
9.5 Reistegoeden die uit coulance zijn uitgegeven	9
Artikel 10 - Prijswijziging	10
10.1 Prijswijziging	10
10.2 Beëindiging door Reiziger	10
10.3 Prijsverlaging	10
Artikel 11 - Wijziging door de Organisator	10
11.1 Wijzigingen	10
11.2 Ingrijpende wijzigingen	10
Artikel 12 - Annulering door de Organisator	10
12.1 Annulering i.v.m. minimale aantallen	10
12.2 Annulering i.v.m. overmacht	10
12.3 Terugbetaling betaalde reissom – geen schadevergoeding	10
12.4 Annulering door toedoen van de Reiziger	11
UITVOERING VAN DE REIS	11
Artikel 13 – Verantwoordelijkheid & tekortkomingen	11
13.1 Goede uitvoering van de Reis	11
13.2 Wijzigingen in reisschema en reistijden	11
13.3 Klachtplicht reiziger	11
13.4 Oplossing door de Organisator	11
13.5 Compensatie	11
Artikel 14 - Hulp en bijstand	11
14.1 Verplichte bijstand	11
14.2 Kosten	11
AANSPRAKELIJKHEID	12
Artikel 15 - Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen	12
15.1 Toerekening & overmacht	12
15.2 Aansprakelijkheidsuitsluiting bij ongeval, letsel of overlijden	12
15.3 Aansprakelijkheidsuitsluiting	12
15.4 Aansprakelijkheidsuitsluiting krachtens verdrag of EU-verordening	12
15.5 Verzekerde schade	12
15.6 Verjaring	12
15.7 Verval van recht	12

Reisvoorwaarden Ferrytours BV versie 1 januari 2024

15.8 Geen dubbele compensatie	13
VERPLICHTINGEN REIZIGER	13
Artikel 16 - Verplichtingen Reiziger	13
16.1 Gedrag en opvolging van aanwijzingen	13
16.2 Gevolgen niet naleving – uitsluiting van deelname	13
16.3 Waarschuwing	13
16.4 Aansprakelijkheid reiziger en vrijwaring	13
16.5 Controle tijdstip terugreis	13
16.6 Formele gezondheidseisen	13
16.7 Maatregelen door Reisdienstverleners	13
16.8 Materiaalgebruik	13
OVERIGE BEPALINGEN	14
Artikel 17 - Klachten	14
17.1 Informatie	14
17.2 Melden ter plaatse	14
17.3 Communicatiekosten	14
17.4 Niet verholpen klacht melden na terugkomst	14
17.5 Gevolgen niet of niet tijdig melden van de tekortkoming of klacht	14
Artikel 18 - Overige bepalingen	14
18.1 Rechten van derden	14
18.2 Vervangende bepalingen	14
18.3 Toepasselijk recht	14
18.4 Bevoegde rechter	15

Artikel 1 - Definities

Organisator: Ferrytours BV ingeschreven onder KvK-nummer 92534333.

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, autohuur, accommodatie en excursies.

Reisdienstverlener: de dienstverlener die een onderdeel van de Reis uitvoert, zoals accommodatieverschaffers, vervoerders, externe gidsen, etc..

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.

Reis: een Pakketreis of indien de Voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard een enkele Reisdienst.

Werkdagen: maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (9u-17u Nederlandse tijd).

Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden

2.1 *Pakketreizen*

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Organisator aangeboden of met de Organisator overeengekomen Pakketreizen.

2.2 *Reisdiensten*

Deze voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op Reisdiensten die geen pakketreis vormen. Titel 7a van boek 7 Burgerlijk Wetboek waarin regels staan over pakketreisovereenkomsten is in dat geval niet van toepassing. Voor deze Reisdiensten geldt geen bescherming bij insolventie van de Organisator, tenzij uitdrukkelijk in het aanbod is vermeld welke partij dekking biedt en dit volgt uit de garantie- of verzekeringsvoorwaarden.

2.3 *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. Informatie in publicaties van Reisdienstverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van de Organisator. De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.

3.2 *Vrijblijvend aanbod*

Het aanbod van de Organisator is vrijblijvend en kan na aanvaarding tot 17.00 uur van de eerstvolgende Werkdag worden herroepen door de Organisator.

3.3 De boeking

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

3.4 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 deze hieraan kan voldoen. Indien de Organisator niet aan de vereisten kan of wil voldoen zal de Overeenkomst niet tot stand komen. De Organisator kan een prijswijziging doorvoeren in verband met de aangegeven vereisten.

3.7 Bevestiging van de boeking

De Organisator stuurt na de boeking van de reis en de controle van beschikbaarheid een boekingsbevestiging.

3.8 Herroeping door reiziger

Een boeking van de Reis is definitief. De Reiziger heeft geen recht om de Overeenkomst te herroepen.

3.9 Minderjarigen

De Reiziger die de reis boekt dient meerderjarig te zijn.

3.10 Boeken voor andere Reizigers & communicatie

De Reiziger die voor andere Reizigers boekt, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De andere Reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de Reiziger die de boeking verricht. De Reiziger die de Reis voor anderen boekt, is verplicht relevante persoonlijke omstandigheden van die andere Reizigers bij de boeking door te geven. De Reiziger die de Reis voor anderen boekt, is verplicht die andere Reizigers deze Voorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken. De Reiziger die de reis boekt vrijwaart de Organisator voor schade als gevolg van het niet nakomen van bovenstaande verplichtingen.

INFORMATIE

Artikel 4 - Informatie door de Organisator

4.1 Reissom

Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

4.2 Informatie door de Organisator bij de boeking

Bij de boeking of meteen daarna verstrekt de Organisator de Overeenkomst aan de Reiziger waaronder de geaccepteerde voorkeuren van de Reiziger en op de nationaliteit van de reiziger afgestemde informatie over de benodigde reisdocumenten (paspoorten, visa, etc.) en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.

4.3 Reisdocumenten

De Reiziger dient gedurende de Reis te beschikken over de noodzakelijke reisdocumenten, zoals een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc.. Gelet op het grote belang hiervan, dient de Reiziger bij de officiële instanties te controleren of de informatie volledig en actueel is. De Reiziger dient vóór de boeking van de Reis te controleren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen. Als de Reiziger de Reis niet of niet geheel kan maken door het ontbreken van de juiste reisdocumenten, komen de kosten voor rekening van de Reiziger.

4.4 Reisbescheiden

Eventuele reisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden uiterlijk 7 dagen voor vertrek aan de Reiziger toegezonden, tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Als de Reiziger de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen, dient deze de Organisator meteen op de hoogte te stellen.

4.5 Informatie over verzekeringen

De Organisator wijst de Reiziger op de mogelijkheid om een annuleringsverzekering en een reisverzekering af te sluiten. De Organisator kan een dergelijke verzekering verplichten als de Reiziger hier voor de boeking van op de hoogte is gesteld.

Artikel 5 - Informatie door de Reiziger

5.1 Relevante informatie van de Reiziger(s)

Voor de boeking verstrekt de boekende Reiziger alle relevante informatie over de aangemelde Reizigers. In het bijzonder informatie die mogelijk van invloed is op de gezondheid of veiligheid van de Reiziger of anderen. Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig is kan de Reiziger van deelname wordt uitgesloten. De Reiziger is dan de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 [annuleringskosten] verschuldigd. Andere kosten komen eveneens voor rekening van de Reiziger.

5.2 Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen en ziekte

Reizigers met verminderde mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen en Reizigers met een ziekte die mogelijk effect heeft op de Reis dienen dit bij het aangaan van de Overeenkomst of in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de Reiziger hiermee bekend is te melden bij de Organisator in verband met eventuele gevolgen voor de Reis en in het bijzonder het ferry- en luchtvervoer. Deze Reizigers dienen zelf bij de vervoerder te verifiëren of er een medische verklaring nodig is om te mogen reizen.

VOOR DE REIS

Artikel 6 – Betaling

6.1 Garantieregeling STO Garant

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Ferrytours BV gebruik van STO Garant. U kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina (www.sto-garant.nl/deelnemers). Alle informatie over STO Garant vindt u op www.sto-garant.nl.

Bij elk (reis)aanbod van Ferrytours BV wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantieregeling leest u wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden van toepassing zijn. U vindt deze garantieregeling op de website van STO Garant (www.sto-garant.nl/downloads).

Indien de garantie van STO Garant van toepassing is op uw boeking, dan betaalt u de reissom niet aan Ferrytours BV, 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. Wanneer diensten door financieel onvermogen van Ferrytours BV niet (volledig en/of tijdig) worden verleend, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantieregeling leest u hoe u daar in dat geval aanspraak op maakt.

6.2 Aanbetaling

De aanbetaling bedraagt 10% van de reissom plus het volledige bedrag van eventuele Ferrytickets. De aanbetaling dient binnen 14 dagen na de boeking te zijn ontvangen.

6.3 Betaling via PayPal of een ander betaalsysteem

Indien de Reiziger betaalt met PayPal, of een ander betalingssysteem dat door de organisator wordt gebruikt, dan zijn de extra kosten die PayPal of de betaalprovider berekent voor rekening van de Reiziger.

In 2026 bedragen de tarieven voor PayPal 3,4% van het factuur bedrag voor Reizigers uit landen binnen Europese Unie (EU) en een extra toeslag van 3% voor landen andere werelddelen zoals de Verenigde Staten en Canada, waardoor de totale extra kosten voor reiziger van buiten Europa dus 6,4% van het reisbedrag bedragen.

Kiest de Reiziger voor een PayPal betaling of betaling met een ander betalingssysteem, dan vermeldt en verrekend de Organisator deze beschreven extra kosten bedrag op de reisfactuur.

6.4 Restantbetaling

Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor aanvang van de Reis te zijn voldaan. Bij boeking binnen 6 weken voor aanvang van de Reis dient de volledige reissom direct na de boeking te worden voldaan. In ieder geval dient de gehele betaling voor aanvang van de Reis te zijn ontvangen.

6.5 Verzuim en rente

Indien de Reiziger niet betaalt binnen de afgesproken termijn is de Reiziger zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

6.6 Incassokosten

De Reiziger dient buitengerechtelijke incassokosten te betalen indien deze niet betaald heeft binnen de uiterste betalingstermijn die via een Schriftelijke aanmaning is gesteld. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen: 15% van het gevorderde tot € 2500, 10% over de daaropvolgende € 2500, 5% over de daaropvolgende € 5000 en 1% over het meerdere.

6.7 Verdere gevolgen van uitblijven van betaling

Zolang de Reiziger niet betaald heeft, kan de Organisator de reisbescheiden onder zich houden. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de reis is betaald, kan de Organisator de Reiziger uitsluiten van deelname. De verplichting tot betaling blijft bestaan. In plaats van de Reiziger uit te sluiten van deelname kan de Organisator de Overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten zoals bepaald in [artikel 9 lid 2] bij de Reiziger in rekening brengen.

Artikel 7 - Indeplaatsstelling

7.1 Voorwaarden en kennisgeving

Een Reiziger kan de Reis overdragen aan een andere persoon. De andere persoon moet voldoen aan alle aan de Reis verbonden voorwaarden. Overdracht is slechts mogelijk voor zover de voorwaarden van de betrokken Reisdienstverlener dit toelaten. Indien ferry- of vliegtickets onderdeel zijn van de Reis is overdracht van de vliegtickets vaak niet mogelijk. Overdracht van de Reis is dan mogelijk indien - op kosten van de Reiziger - nieuwe ferry- of vliegtickets worden geboekt. De Reiziger verzoekt de Organisator uiterlijk 7 dagen voor de Reis om de persoon in de plaats te stellen.

7.2 Hoofdelijke aansprakelijkheid en extra kosten

De Reiziger en degene die de Reis overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de reissom en bijkomende kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling, waaronder wijzigingskosten.

Artikel 8 - Wijziging op verzoek van de Reiziger

8.1 *Wijziging*

De Reiziger die de Reis heeft geboekt, kan de Organisator verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. De Organisator is hier niet toe verplicht. De Organisator stelt de Reiziger op de hoogte van de nieuwe reissom. Indien de Reiziger akkoord gaat met de kosten van de wijziging zijn de nieuwe reissom en wijzigingskosten verschuldigd. Indien de nieuwe reissom lager uitvalt dan de oorspronkelijke reissom, wordt het verschil verrekend met de verschuldigde wijzigingskosten.

8.2 *Wijziging vertrekdatum*

Tenzij de Organisator aangeeft dat er sprake is van een omboeking, vormt de wijziging van de vertrekdatum de annulering van de bestaande overeenkomst en de totstandkoming van een nieuwe overeenkomst. De annuleringsregeling van artikel 9 [annuleringskosten] is op de geannuleerde overeenkomst van toepassing.

Artikel 9 - Annulering door de Reiziger

9.1 **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 Maandag t/m Zaterdag, behoudens (2^e Paasdag, 2^e Pinksterdag en 1^e en 2^e Kerstdag) om wordt de eerst volgende Werkdag gezien als de datum van ontvangst.

9.2 **Annuleringskosten**

Indien er een ferry of vlucht bij de Reis is inbegrepen dan is de Reiziger bij annulering de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de ferry- of vlucht + 20% van het overige deel van de reissom;
- b. vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de ferry- of vlucht + 50% van het overige deel van de reissom;
- c. vanaf 21 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de ferry- of vlucht + 75% van het overige deel van de reissom;
- d. vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

Indien geen ferry- of vlucht is inbegrepen is de Reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: 20% van de reissom;
- b. vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: 50% van de reissom;
- c. vanaf 21 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: 75% van de reissom;
- d. vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

9.3 **Vermindering aantal reizigers**

Indien binnen één boeking het aantal Reizigers wordt verminderd, kan de Organisator naar keuze als annuleringskosten in rekening brengen:

- 1) de in lid 2 van dit artikel genoemde standaardannuleringskosten, of;
- 2) de gehele reissom van de geannuleerde persoon min de kostenbesparingen als gevolg van de annulering.

9.4 **Annuleringskosten bij annulering ná een omgeboekte reis**

Het kan voorkomen dat de Reiziger en Organisator de reis omboeken naar een later moment. Als de Reiziger de omgeboekte reis annuleert, bedragen de annuleringskosten tenminste het bedrag dat verschuldigd zou zijn als op de datum van omboeking zou zijn geannuleerd.

(voorbeeld: 14 dagen voor aanvang van de oorspronkelijke reis, wordt de reis omgeboekt naar 1 jaar later. 6 maanden voor aanvang van de omgeboekte reis annuleert de reiziger omdat hij niet meer wenst te reizen. De annuleringskosten zouden 20% van de reissom bedragen volgens artikel 9.2. De annuleringskosten zouden 75% van de reissom bedragen als op de datum van omboeking zou zijn geannuleerd. In dit geval geldt 75% van de reissom als annuleringskosten.)

9.5 **Reistegoeden die uit coulance zijn uitgegeven**

Indien een Reis is geannuleerd door de Reiziger en er uit coulance een reistegoed wordt toegekend, geldt (tenzij andere voorwaarden door de Organisator worden gecommuniceerd):

- het reistegoed dient binnen één jaar na toekenning van het reistegoed te zijn besteed.
- de nieuwe reis dient binnen twee jaar na toekenning van het reistegoed te zijn aangevangen.
- het reistegoed is gebonden aan de Reiziger en niet overdraagbaar.
- het reistegoed kan enkel worden ingezet voor dezelfde Reis op een later moment.
- indien de reis op een later moment dunder is, wordt het prijsverschil doorbelast aan de Reiziger.
- indien de Reiziger de Reis annuleert die is geboekt met een uit coulance toegekend reistegoed vervalt het reistegoed.

Artikel 10 - Prijswijziging

10.1 Prijswijziging

De Organisator kan tot 20 dagen vóór aanvang van de Reis de reissom verhogen als gevolg van prijswijzigingen in:

- kosten van brandstof of andere energiebronnen, of;
- belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de Reis betrokken derden.

De Organisator kan in de Overeenkomst opnemen dat hij tot 20 dagen vóór aanvang van de Reis de reissom kan verhogen op grond van wijzigingen in wisselkoersen. In de Overeenkomst dient de methode van prijsherberekening op grond van de wisselkoers te zijn opgenomen.

10.2 Beëindiging door Reiziger

Indien de prijsverhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt, kan de Reiziger de Overeenkomst beëindigen en krijgt de Reiziger de betaalde reissom terug.

10.3 Prijsverlaging

Indien het recht op prijsverhoging is afgesproken, heeft de Reiziger een overeenkomstig recht op prijsverlaging. Op het bedrag wat de Reiziger toekomt, wordt 30 euro administratiekosten ingehouden.

Artikel 11 - Wijziging door de Organisator

11.1 Wijzigingen

De Organisator kan voor aanvang van de Reis eenzijdig kleine wijzigingen in de Reis doorvoeren. De Reiziger wordt hiervan op de hoogte gesteld.

11.2 Ingrijpende wijzigingen

Indien noodzakelijk kan de Organisator voor aanvang van de Reis de voornaamste kenmerken ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis. De Reiziger kan de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten. Bij beëindiging wordt de door de Reiziger betaalde reissom terugbetaald. De Organisator kan de Reiziger een redelijke termijn stellen waarbinnen de Reiziger zijn keuze duidelijk dient te maken. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

Artikel 12 - Annulering door de Organisator

12.1 Annulering i.v.m. minimale aantallen

Het minimumaantal reizigers dat de Organisator hanteert is 2. In individuele gevallen reist de Organisator Ferrytours BV met één gast. Organisator legt dit vooraf vast met de betrokken solo reiziger. Organisator annuleert dus geen reizen in verband met een minimaal aantal gasten.

12.2 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.

12.3 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, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de Reis inbegrepen de vliegpreis, tickets, accommodatie, e.d..

12.4 Annulering door toedoen van de Reiziger

Als de Reiziger niet voldoet aan vooraf gestelde deelname-eisen of indien onjuiste of onvolledige informatie over de Reiziger is opgegeven, kan de Organisator de Overeenkomst annuleren. De Reiziger is dan annuleringskosten zoals bepaald in [artikel 9 lid 2] verschuldigd.

UITVOERING VAN DE REIS

Artikel 13 – Verantwoordelijkheid & tekortkomingen

13.1 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.

13.2 Wijzigingen in reisschema en reistijden

De Organisator zal de Reiziger informeren over wijzigingen in het reisschema. Indien de Organisator niet op de hoogte is van de plaats van verblijf zal de Reiziger enkel worden geïnformeerd op het bij de Organisator bekende e-mailadres of mobiele telefoonnummer.

13.3 Klachtplicht reiziger

De Reiziger stelt de Reisdienstverlener en de Organisator in lijn met artikel 17 [klachten] direct in kennis van gebreken of problemen bij de uitvoering van de Reisdiensten.

13.4 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.

13.5 Compensatie

Indien de tekortkoming niet kan worden opgelost, zal de Organisator (of Reisdienstverlener) 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.

Artikel 14 - Hulp en bijstand

14.1 Verplichte bijstand

De Organisator verleent de Reiziger hulp en bijstand indien de Reiziger in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en door de Reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

14.2 Kosten

De Organisator brengt voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de Reiziger.

AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 15 - Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen

15.1 *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:

- a. de Reiziger;
- b. derden die niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken en de tekortkoming niet kon worden voorzien of voorkomen, of;
- c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

15.2 *Aansprakelijkheidsuitsluiting bij ongeval, letsel of overlijden.*

De Organisator kan door de Reiziger niet verantwoordelijk worden gehouden voor enig ongeval of letsel of overlijden veroorzaakt door het gebruik van fietsen, auto's, boten, zowel tijdens de Reis- en/of verplaatsingsmomenten als tijdens de safari's. Ook kan de Organisator door de Reiziger niet verantwoordelijk worden gehouden voor enig letsel veroorzaakt door (wilde)dieren die de Reiziger tijdens diens reis op enige wijze tegenkomt tijdens de Reisdiensten zoals auto-, fiets- of bootsafari's of tijdens zijn verdere verblijf in het land waar de Reis plaatsvindt. Ook kan de Organisator niet verantwoordelijk worden gehouden voor ongevallen die gebeuren tijdens activiteiten die de Organisator aanbiedt en uitgevoerd worden door een Reisdienstverlener, zoals bergexpedities, ballonvaart, paardrijtour, busexcursie, gebruik van openbaar vervoer, attracties etc. Dit betekent dat in het geval van een ongeval tijdens alle genoemde activiteiten, met letsel of overlijden tot gevolg, de Reiziger de Organisator niet aansprakelijk kan stellen.

Door akkoord te gaan met deze voorwaarden, stemt de reiziger ermee in om de Organisator Ferrytours BV te vrijwaren van elke vorm van rechterlijke aansprakelijkheid met betrekking tot de genoemde activiteiten en om zelf verantwoordelijkheid te nemen en te dragen voor zijn/haar eigen veiligheid tijdens de gehele reis. De Organisator zal er alles aan doen wat binnen haar mogelijkheid ligt, om de Reis zo veilig mogelijk uit te voeren, binnen het afgesproken Reisplan, waarvan de Reiziger vooraf digitaal een document heeft ontvangen.

15.3 *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.

15.4 *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.

15.5 *Verzekerde schade*

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

15.6 *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.

15.7 *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 vervalft.

15.8 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.

VERPLICHTINGEN REIZIGER

Artikel 16 - Verplichtingen Reiziger

16.1 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.

16.2 Gevolgen niet naleving – uitsluiting van deelname

Bij niet naleving van aanwijzingen of in het geval een Reiziger overlast veroorzaakt, kan de Organisator/Reisdienstverlener de Reiziger de verdere deelname aan de Reis gedeeltelijk of geheel ontzeggen. De Reiziger heeft dan geen recht op terugbetaling van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening van de Reiziger.

16.3 Waarschuwing

Voordat de Reiziger wordt uitgesloten van deelname, krijgt de Reiziger eerst een mondelinge of schriftelijke waarschuwing. Een waarschuwing is niet vereist indien dit gegeven de omstandigheden niet op zijn plaats is.

16.4 Aansprakelijkheid reiziger en vrijwaring

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 Organisator van aanspraken van bij de Reis betrokken Reisdienstverleners, andere Reizigers of derden voor schade die door de Reiziger is veroorzaakt of aan hem moet worden toegerekend.

16.5 Controle tijdstip terugreis

De Reiziger dient uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de terugreis het exacte tijdstip van vertrek te verifiëren.

16.6 Formele gezondheidseisen

De Reiziger dient te voldoen aan alle op de bestemming (en doorreislanden) geldende gezondheidseisen. Overheden kunnen deze vereisten onaangekondigd wijzigen. De gevolgen van deze wijzigingen vallen binnen de risicosfeer van de Reiziger.

16.7 Maatregelen door Reisdienstverleners

Reisdienstverleners kunnen alle redelijke maatregelen nemen en medewerking van Reizigers verlangen, onder meer ter voorkoming en bestrijding van calamiteiten, ter beperking van gezondheidsrisico's, ter voorkoming van schade dan wel ter naleving van overheidsvoorschriften. Bij het niet-naleven van de maatregelen of aanwijzingen kan de Reiziger de Reisdienst en de toegang worden ontzegd.

16.8 Materiaalgebruik

De Reiziger dient netjes met verstrekte materialen om te gaan. Bij ontvangst dient de Reiziger deze zaken te controleren en gebreken direct te melden. De Reiziger is aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van het ter beschikking gestelde materiaal.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 17 - Klachten

17.1 *Informatie*

De Organisator verstrekt voor aanvang van de Reis de contactgegevens voor noodgevallen.

17.2 *Melden ter plaatse*

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. Indien reisleiding van de Organisator ter plaatse is, dient de klacht ook meteen bij de reisleiding te worden gemeld. Indien er geen reisleiding ter plaatse is, dient de klacht ook bij de Organisator te worden gemeld. Deze melding kan geschieden per Whatsapp, sms-tekstbericht, telefonisch of op Werkdagen onder Nederlandse kantoortijden (9-17u) ook per e-mail.

17.3 *Communicatiekosten*

De Reiziger dient eventuele communicatiekosten te beperken onder meer door gebruik te maken van bellen via internet, WhatsApp en e-mail.

17.4 *Niet verholpen klacht melden na terugkomst*

Alle klachten die volgens de Reiziger niet volledig zijn verholpen of gecompenseerd tijdens de Reis, dienen binnen twee maanden na de Reis, Schriftelijk en met redenen omkleed bij de Organisator te zijn ingediend.

17.5 *Gevolgen niet of niet tijdig melden van de tekortkoming of klacht*

Het niet of niet tijdig klagen overeenkomstig het tweede lid [Melden ter plaatse] van dit artikel kan van invloed zijn op de hoogte van een eventuele compensatie, tenzij de belangen van de Organisator door het niet tijdig klagen niet geschaad zijn. Klachten die na terugkomst niet tijdig zijn ontvangen worden niet in behandeling genomen, tenzij dit in de omstandigheden van het geval niet redelijk is.

Artikel 18 - Overige bepalingen

18.1 *Rechten van derden*

Ondergeschikten, hulppersonen en andere bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden kunnen zich richting de Reiziger beroepen op de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden (met inbegrip van de aansprakelijkheidsuitsluitingen).

18.2 *Vervangende bepalingen*

Indien dwingend recht aan de geldigheid van een bepaling in deze Voorwaarden in de weg staat of indien een bepaling wordt vernietigd, wordt die bepaling geacht te zijn omgezet naar een geldige bepaling die qua inhoud en strekking zo dicht mogelijk de oorspronkelijke bedoeling benadert.

18.3 *Toepasselijk recht*

Op het aanbod, de Overeenkomst en de uitvoering van de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.

Indien de consument ten tijde van de boeking buiten Nederland woont, geldt: Ondanks de rechtskeuze komt de consument de bescherming toe die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt indien (cumulatief):

- de Organisator de commerciële activiteiten voor de overeengekomen Reis richtte op het land waar de consument woonplaats heeft, én;
- de overeengekomen reisdiensten gedeeltelijk of geheel worden verricht in dat land.

18.4 *Bevoegde rechter*

De rechtbank binnen wiens werkgebied de vestigingsplaats van de Organisator is gelegen, is exclusief bevoegd kennis te nemen van geschillen inzake de Overeenkomst en hetgeen daarmee samenhangt, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Het is de Organisator daarnaast toegestaan de Reiziger in haar woonplaats voor het gerecht te dagen.