

1. Reserveringen en Betalingen

Alleen schriftelijke reserveringen worden geaccepteerd. Reserveringen worden van kracht als de aanbetaling ad € 1000,00 per groep is voldaan. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek in het bezit zijn van Oostwaarts. Bij niet tijdige betaling is de klant in verzuim. Hij wordt daar door of namens de reisorganisator schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend.

Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet per ommegaande de gehele reissom worden voldaan.

De klant die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 1% over iedere maand of gedeelte van een maand der vertraging. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, met een minimum van € 50,00, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden in aanmerking nemende, onbillijk is.

Zonder betaling van de totale verschuldigde reissom kunt u geen rechten laten gelden. Voor de betaling ontvangt u een factuur.

2. Stichting Garantiefonds reisgelden (SGR)

Oostwaarts reisorganisatie BV is (KVK nr. 500.68.180) aangesloten bij SGR (deelnemer 3303). U kunt dit controleren via www.sgr.nl.

Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling (www.sgr.nl/garantieregeling) vallen de in dit programma gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR. Deze SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is dat zijn vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen prestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis.

Op onze reisovereenkomsten zijn de voorwaarden van de garantieregeling van de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR), gevestigd te Rotterdam, Admiraliteitskade 40, 3063 ED, mede van toepassing. Deze voorwaarden liggen bij SGR ter inzage, zijn gedeponereerd ter Griffie van de rechtbank te Rotterdam, alsmede bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam, worden op verzoek aan SGR onverwijld kosteloos toegezonden en zijn te vinden op www.sgr.nl/garantieregeling.

2.1. Voorwaarden garantie

Niet gedekt onder de SGR-garantieregeling, zijn onder andere:

- Losse overeenkomsten van luchtvervoer (als er verblijf bijgeboekt wordt dan kan de reis wel onder SGR garantie uitgevoerd worden);
- Losse overeenkomsten van autohuur;

- Losse entreekaarten (bijvoorbeeld pretparken, concerten en sportwedstrijden);
- Opleidingen (cursussen en seminars);
- Tegoedbonnen (bijvoorbeeld reischeques, vakantiebonnen en andere waardebonnen) waar nog geen reis mee is geboekt;
- Borgsommen.



2.2. Uitsluitingen groepsreizen op eigen naam

De bemiddelende partij (personeelsvereniging, school, sportvereniging) treedt eigenstandig op als reisorganisator (Burgerlijk Wetboek Boek 7, Titel 7A. Reisovereenkomst, Artikel 500).

3. Deelnemerslijst

Bij busreizen ontvangen wij uiterlijk vier weken voor vertrek een voorlopige deelnemerslijst. Definitieve lijst van deelnemers dient uiterlijk 2 weken voor vertrek in bezit te zijn van Oostwaarts, gespecificeerd naar voornaam, achternaam, geslacht, leeftijd, paspoort/ID-nummer). Daarna zijn alleen nog mutaties in de deelnemerslijst mogelijk op basis van coulance. Mutaties gaan in veel gevallen gepaard met extra kosten (o.a. boekingskosten per mutatie).

Let op: verandering in deelnemersaantallen dienen te allen tijde expliciet te worden genoemd in een begeleidend schrijven. Aan het doorgeven van de deelnemerslijst zonder expliciet de mutatie te vermelden kunnen geen rechten ontleend worden. Zie ook artikel 6.

Bij vlieguren hebben wij de namen en geboortedata, zoals vermeld in het paspoort of id-kaart, direct bij boeking van de tickets nodig. Mutaties gaan conform voorwaarden van de betreffende vliegmaatschappij.

4. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger is beperkt tot ten hoogste eenmaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator.

4.1. Algemeen

De leiding, genoemd op de lijst van deelnemers, is verantwoordelijk voor een ordelijke gang van zaken in en om de gehuurde accommodatie en tijdens of ten gevolge van de heen- en terugreis en de geplande excursies, voor zover zulks door hem of zijn gezelschap wordt beïnvloed. Oostwaarts aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies, diefstal, schade, kwetsing of ongevallen, veroorzaakt aan personen en/of goederen tijdens of ten gevolge van een verblijf in de genoemde accommodatie en tijdens of ten gevolge van de heen- en terugreis en de geplande excursies.

Oostwaarts aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van roekeloos gedrag van de deelnemer(s).

Aansprakelijkheid kan nooit hoger zijn dan de totale reissom voor het aantal deelnemers waarop de aansprakelijkheid van toepassing is.

4.2. Bij reizen met begeleiding

De reisbegeleiding van Oostwaarts of haar partners kan op basis van lokale omstandigheden afwijken van het

Algemene reisvoorwaarden maatwerk groepsreizen

programma. Hoog water, extreme koude, sneeuw, gladheid van wegen, staking, ziekte, wegomlegging etc. Alleen als er sprake is van schade door grove nalatigheid of kwade opzet van de reisleiding kan sprake zijn van aansprakelijkheidsstelling.

4.3. Bij reizen met eigen reisleiding

- De groepsleiding, genoemd op de lijst van deelnemers, heeft de plicht om zich tijdens en voor de reis te informeren en voor te bereiden op te verwachten algemene en lokale omstandigheden (wat te doen bij kwetsuur, wat te doen bij brand, wat te doen bij extreme temperaturen, wat te doen bij onweer, hoe zorg je voor bereikbaarheid etc.). Mogelijk bronnen: Verkeersburo, Nederlandse ambassade en de site www.meteoalarm.eu. Bij twijfel dient onverwijld door de groepsleiding contact te worden gezocht met de lokale vertegenwoordiger van Oostwaarts of met Oostwaarts in Nederland voor advies.

- De groepsleiding heeft te allen tijde de verantwoording over de groep tijdens de gehele reis. De groepsleiding dient als een goed huisvader in de gaten te houden of er situaties kunnen ontstaan die een onaanvaardbaar risico op kunnen leveren. Indien noodzakelijk en redelijkerwijs mogelijk dient de groepsleiding contact op te nemen met de Oostwaarts voor ruggespraak.

- In geval van een door BuZa afgegeven negatief reisadvies of lokale (nood)verordening stellen wij de deelnemers vooraf op de hoogte. Als de (nood)verordening tijdens de reis ingaat trachten wij de groep onverwijld op de hoogte te stellen. Wij aanvaarden echter geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van de (nood)verordening en/of negatief reisadvies.

4.4. Reisverzekering (zie ook 9)

Wij adviseren in alle gevallen een reis- en ongevallenverzekering af te sluiten. Oostwaarts aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor reis- en/of ongevallenverzekeringen dekking plegen te verschaffen.

5. Reisdocumenten binnen de EU

Voor EU-burgers geldt: een paspoort of identiteitskaart met een geldigheidsduur bij uitreizen van nog minimaal 90 dagen. Let op voor sommige nationaliteiten is binnen de EU nog steeds een visum vereist! Wij adviseren persoonlijk te informeren bij Oostwaarts of bij het consulaat van het te bezoeken land.

6. Annuleringen en ‘no show’

Artikel 6, lid 1

Indien een overeenkomst - of onderdelen van de overeenkomst - wordt geannuleerd, is de deelnemer naast verschuldigde boekingskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 21e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;

- bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de 5e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5e dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volle reissom.

Artikel 6, lid 2

Bij vroegtijdig vertrek huiswaarts tijdens de reis vindt geen restitutie plaats van de betaalde reissom.

Artikel 6, lid 3

Bij omboeken naar een andere datum/locatie/tijdstip van een excursie of activiteit tijdens de reis *op verzoek van de groep* wordt standaard € 50,00 boekingskosten in rekening gebracht. In beginsel is lid 1 van toepassing.

Artikel 6, lid 4

Geboekte groepstickets voor de trein kunnen tot 4 weken voor vertrek – tegen kosten van € 50,00 per mutatie – geannuleerd worden. Indeplaatsstelling is gratis. Vanaf 3 weken voor vertrek zijn de tickets *non refundable*.

Artikel 6, lid 5

Geboekte vliegtickets zijn altijd non refundable.

Indeplaatsstelling en mutaties worden tegen het actueel geldende tarief doorgerekend naar de deelnemer verhoogd met boekingskosten.

Artikel 6, lid 6

Geboekte tickets (o.a. theater, opera, bioscoop, openbaar vervoer, sportwedstrijden etc.) zijn altijd non refundable.

Artikel 6, lid 9

Alleen schriftelijke annuleringen worden geaccepteerd. In de annulering dient volgende duidelijk te zijn aangegeven: datum annulering, reden annulering, boekingsnummer, omschrijving van het te annuleren onderdeel en/of persoon waarop de annulering betrekking heeft.

Artikel 6, lid 10

Het risico van annuleren kan alleen worden afgedekt met een annuleringsverzekering.

Artikel 6, lid 11

Indien de door de touroperator te maken kosten het bedrag van restitutie overtreffen vervalt het recht op restitutie. Dit geldt o.a. voor arrangementen die bestaan uit meerdere kleine onderdelen.

7. Problemen tijdens de reis/excursie

Indien tijdens de excursie -door wat voor oorzaak dan ook- dreigt te worden afgeweken van het vooraf overeengekomen programma, vindt -indien dit *redelijkerwijs* mogelijk is- onverwijld ruggespraak plaats met uw reisleader (of lokale vertegenwoordiging van Oostwaarts) ter plekke of met uw contactpersoon van Oostwaarts in Nederland.

Afwijken van het overeengekomen programma zonder Oostwaarts vooraf hiervan in kennis te stellen kan leiden tot (aanzienlijke) extra kosten voor de klant.

Indien de groep zich niet houdt aan afgesproken tijden en aantallen vervallen alle rechten op restitutie.

Algemene reisvoorwaarden maatwerk groepsreizen

8. Overmacht

Indien door overmacht, een omstandigheid die wij niet in de hand hebben (o.a. extreem weer, gladheid van wegen, gevolgen vulkaanuitbarsting, faillissement van derde, beurscrisis, staking, niet rijden van treinen of niet op tijd rijden van treinen, vertraging door file, wegomlegging, grensformaliteiten, plotselinge ziekte chauffeur/reisleider, defecte touringcar, ongeval, afkondiging nationale rouw, epidemie), een overnachting, ontbijt/lunch/diner, excursie of activiteit geen of slechts gedeeltelijk doorgang kan hebben of vertraging optreedt vindt geen restitutie van betaalde gelden plaats.

Indien naar redelijkheid mogelijk zal reisorganisator in geval van overmacht een alternatief aanbieden. Aanvullende kosten (o.a. transfers, wachttijden gids, overnachtingen, huur materiaal, communicatie etc.) die gemaakt moeten worden om het alternatief te realiseren zijn volledig voor rekening van reiziger.

Veel situaties van overmacht zijn voor de reiziger te ondervangen door een goede (all risk) reisverzekering af te sluiten. Zie artikel 9.

9. Verzekeren

Bij groepsreizen adviseren wij om een (allrisk) reis- en annuleringsverzekering met ongevallendeckking af te sluiten.

Onderdelen van de boeking die afgedekt kunnen worden via een reis- en annuleringsverzekering kunnen niet verhaald worden op de reisorganisator.

Het risico van annuleren (o.a. door ziekte, overlijden) kan door de reiziger worden afgedekt met een annuleringsverzekering.

Gevaarlijke sporten: Indien u zogeheten “gevaarlijke sporten” gaat beoefenen dient u dit risico mee te laten verzekeren. In geval van paragliden en geweer schieten is ondertekening van een disclaimer verplicht

10. Belastingen

Luchthavenbelasting en toeristenbelasting zijn continu aan verandering onderhevig. De actuele bedragen worden doorberekend aan de klant.

11. Maaltijden

Tenzij anders overeengekomen geldt dat maaltijden bij de accommodatie genuttigd worden.

Dieetwensen dienen tezamen met de deelnemerslijst te worden doorgegeven uiterlijk 2 weken voor aanvang van de reis.

12. Voorbehoud accommodatie en kamerindeling

Indien een geboekte accommodatie (of kamerindeling) door omstandigheden (o.a. brandschade, waterschade, verbouwingswerkzaamheden, dubbele boeking, faillissement) geen plaats kan bieden aan de groep zorgt Oostwaarts voor vervangende accommodatie(s) die redelijkerwijs overeenkomt c.q. overeenkomen met de oorspronkelijk geboekte accommodatie(s) (of kamerindeling).

Op basis van de vervangende accommodatie (of kamerindeling) wordt echter *geen* restitutie verleend.

13. Aanvullende voorwaarden op de transfers

Voor busreizen gelden de algemene voorwaarden van KNV, Koninklijk Nederland Vervoer (www.knv.nl).

Voor treinreizen en vlieguren gelden de toepasselijke reisvoorwaarden van de uitvoerende maatschappij. Bij treinreizen kunnen zitplaatsreserveringen niet vrij worden gekozen. Bij vlieguren alleen tegen geldende vergoeding.

Oostwaarts is niet verantwoordelijk voor het op tijd vertrekken van vliegtuigen en treinen of voor veranderingen in dienstregeling. U dient zich te allen tijde ter plekke te informeren over de actuele dienstregeling (b.v. wijziging in perrons en vertragingen).

Aanvullende voorwaarden worden op aanvraag verstrekt.

14. Gebruikmaken touringcar voor door klant zelf geboekte/georganiseerde onderdelen

Voor transfers naar en tijdens excursies die niet door Oostwaarts zijn geboekt of georganiseerd mag, *binnen de grenzen van het Rijttijdenbesluit*, gebruikt worden gemaakt van de door Oostwaarts verstrekte touringcar met chauffeur. Klant dient ruim voor vertrek van alle zelf geboekte of georganiseerde onderdelen de exacte tijden en het aantal te rijden kilometers te overleggen. Niet voldoen aan deze voorwaarde kan leiden tot kosten achteraf. Reclamatie of aansprakelijkheidsstelling is in geen geval mogelijk.

15. Voorbehoud excursies en activiteiten

In voorkomende gevallen kan een vervangende activiteit/excursie sterk afwijken van de oorspronkelijk geboekte excursie/activiteit omdat genoemde omstandigheden specifiek zijn voor het geen doorgang hebben van de activiteit (o.a. veiligheid). Op basis van de vervangende activiteit of excursie wordt echter *geen* restitutie verleend.

16. Bedrijfsexcursies en voordrachten

Bedrijfsexcursies worden in beginsel tegen kostprijs georganiseerd. Inhoudelijk heeft Oostwaarts geen invloed op de excursie of voordracht door derden. Reclamatie of aansprakelijkheidsstelling is in geen geval mogelijk.

17. Reserveringen “om niet”

Reserveringen die door Oostwaarts “om niet” gedaan zijn vallen buiten het juridische bereik van de boeking. Reclamatie van (gevolg-)schade of aansprakelijkheidsstelling is in geen geval mogelijk.

18. Klachten (zie ook 7)

Indien zich – onverhoopt - klachten voordoen probeert u eerst via de reisleiding ter plekke of de leiding van de accommodatie een oplossing te vinden.

Worden de klachten niet tot tevredenheid opgelost dan dient u zich uiterlijk 14 dagen na vertrek uit de accommodatie c.q. na

Algemene reisvoorwaarden maatwerk groepsreizen

het einde van de reis schriftelijk te wenden tot Oostwaarts reisorganisatie, Graafseweg 274, 6532 ZV Nijmegen.

19. Algemeen voorbehoud.

De prijzen en programmaonderdelen zijn onder voorbehoud van wijzigingen.

Laatst afgedrukt op 11-1-2018 13:25:00

\\Server\werkmap\TourCMS\documenten\voorwaarden-groepen.rtf