

Algemene reisvoorwaarden maatwerk groepsreizen

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 terstond 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 buitengerechtigde 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. Garantiefonds reisgelden (SGR)

Oostwaarts is aangesloten bij SGR (deelnemer 3303). Op deze overeenkomst 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 gedeponneerd 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.

Uitgezonderd van SGR garantie zijn losse vliegtickets, autohuur en hotels.

3. Deelnemerslijst

Bij busreizen ontvangen wij uiterlijk vier weken voor vertrek een voorlopige deelnemerslijst. Definitieve lijst van deelnemers dient uiterlijk een week voor vertrek in bezit te zijn van Oostwaarts, gespecificeerd naar voornaam, achternaam, geslacht, leeftijd, paspoort/ID-nummer).

Daarna zijn alleen in overleg nog mutaties in de

deelnemerslijst mogelijk. Mutaties gaan in veel gevallen gepaard met extra kosten.

Bij vliegreizen hebben wij de namen, zoals vermeld in het paspoort of id-kaart, direct bij boeking van de tickets nodig.

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, 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.

Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van roekeloos gedrag van de reiziger.

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 locale omstandigheden afwijken van het 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 locale 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: Wereldomroep, Verkeersburo, Nederlandse ambassade en de site www.meteoalarm.eu. Bij twijfel dient onverwijld door de reisleiding contact te worden gezocht met de locale 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

Algemene reisvoorwaarden maatwerk groepsreizen

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 reisleiding 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 reiziger 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 annuleringsverzekeringen dekking plegen te verschaffen.

5. Reisdocumenten

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’

- Algemeen voor pakketreizen geldt: bij annulering van een door Oostwaarts bevestigde boeking wordt tot 30 dagen voor vertrek standaard een bedrag ad €100 annuleringskosten in rekening gebracht. Bij annuleringen respectievelijk 30, 21, 14, 7 dagen voor vertrekdatum betaalt de groep per afgemelde deelnemer respectievelijk 10, 50, 75, 100% van de reissom.

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

- Bij omboeken naar een andere datum/locatie/tijdstip van een excursie of activiteit tijdens of vlak voor de reis (dus binnen de annuleringstermijn) *op verzoek van de groep* wordt standaard €50,00 boekingskosten in rekening gebracht.

- 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*.

- Geboekte vliegtickets en lijndiensttickets zijn altijd non refundable. Indeplaatsstelling kan tegen kosten van €110,00 per ticket (minimale groepsgrootte 10 personen).

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

7. Problemen tijdens de 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 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.

8. Overmachtclausule

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, kapotte touringcar, ongeval, afkondiging nationale rouw, epidemie*), een excursie of activiteit geen doorgang kan hebben of vertraging optreedt vindt *geen* restitutie van betaalde gelden plaats.

9. Verzekeren

Bij groepsreizen adviseren wij om een reis- en annuleringsverzekering met ongevallendeckking af te sluiten. Het risico van annuleren (o.a. door ziekte, overlijden) kan alleen worden afgedekt met een annuleringsverzekering.

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.

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.

Algemene reisvoorwaarden maatwerk groepsreizen

13. Aanvullende voorwaarden transfers

Voor busreizen gelden de reisvoorwaarden van KNV, Koninklijk Nederland Vervoer (*worden separaat verstrekt*).

Voor internationale treinreizen gelden de toepasselijke reisvoorwaarden van de uitvoerende maatschappij (*worden separaat verstrekt*). Zitplaatsreserveringen kunnen niet vrij worden gekozen. Oostwaarts is niet verantwoordelijk voor het op tijd rijden van treinen en voor veranderingen in dienstregeling. U dient zich te allen tijde ter plekke te informeren over de actuele dienstregeling (o.a. wijziging in perrons).

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

18. Algemeen voorbehoud.

De prijzen en programmaonderdelen zijn onder voorbehoud van wijzigingen.

Laatst afgedrukt op 27-2-2012 16:51:00

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