

Standaard informatieformulier voor pakketreisovereenkomsten

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302.

Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden.

De Reisbeleving BV is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis en beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstof- prijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst beëindigen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een beëindigingsvergoeding vóór het begin van de pakketreis beëindigen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de organisator of, in sommige lidstaten, de doorverkoper insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. De Reisbeleving BV heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij SGRZ. Wanneer diensten door de insolventie van De Reisbeleving BV niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen:
SGRZ
Admiraliteitskade 73
3063 ED Rotterdam
Telefoon: +31 (10) 7891333
E-mail: info@sgrz.nl.

Voor meer informatie:

Implementatiewet richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen

<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-2.html>

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
Deel A. Algemene Bepalingen.....	2
Artikel 1. Definities.....	2
Artikel 2. Toepasselijkheid.....	2
Artikel 3. Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst.....	2
Artikel 4. Prijzen.....	3
Artikel 5. Duur en beëindigen van de Overeenkomst.....	3
Artikel 6. Betaling, (financiële) garanties en voorschotten.....	3
Artikel 7. Eigendomsrechten.....	3
Artikel 8. Wijzigingen en/of annuleringen door de Oprachtgever.....	3
Artikel 9. Overdracht, (hoofdelijke) aansprakelijkheid van en vrijwaring door de Oprachtgever.....	4
Artikel 10. Slotbepalingen.....	4
Deel C. Pakketreisovereenkomsten.....	4
Artikel 1. Toepasselijkheid.....	4
Artikel 1. Definities.....	4
Artikel 2. Informatie van de organisator.....	4
Artikel 3. Informatie van de reiziger.....	4
Artikel 4. Bevestiging en herroeping door de organisator.....	5
Artikel 5. Wijzigingen door de Organisator.....	5
Artikel 6. Hulp en bijstand.....	5
Artikel 7. Uitvoering van de Overeenkomst en aansprakelijkheid van de organisator.....	5
Artikel 8. Rechten van reizigers.....	6
Artikel 9. Garantie bij financieel onvermogen.....	6
Artikel 10. Beëindigen van de Overeenkomst.....	6
Artikel 11. Overige verplichtingen van reizigers.....	6
Artikel 12. Klachten en geschillen.....	6
Privacyverklaring De ReisbelevingBV.....	7
Verwerking van persoonsgegevens van klanten of leveranciers.....	7
Verwerking van persoonsgegevens van nieuwsbrief abonnees.....	7
Verwerking van persoonsgegevens van prospects en andere geïnteresseerden.....	7
Verstrekking aan derden.....	7
Binnen en buiten de EU.....	7
Minderjarigen.....	8
Bewaartermijn.....	8
Beveiliging.....	8
Rechten omtrent uw gegevens.....	8
Klachten.....	8
Vragen.....	8

Deel A. Algemene Bepalingen

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. **Aanbod:** het voorstel van de Oprachtnemer aan de Oprachtgever om de geoffreerde diensten te (laten) verrichten c.q. uit te (laten) voeren ten behoeve van de Oprachtgever.
- 1.2. **Aanvangsdatum:** het begin van de reis of, in geval van een losse reisdienst, de vertrekdatum van de reis of, indien de reis geen georganiseerd vervoer omvat, de aankomstdatum.
- 1.3. **Bemiddelingsovereenkomst:** een Overeenkomst waarbij de Oprachtnemer tussen de Oprachtgever en de (Reis)Dienstverlener(s) als tussenpersoon bemiddelt in de totstandkoming van één of meerdere overeenkomsten, waarbij geen sprake is van een pakketreisovereenkomst, en waarop de Algemene Voorwaarden van de Oprachtnemer deel A en deel D van toepassing zijn.
- 1.4. **Gekoppeld Reisarrangement:** een Overeenkomst in de zin van art. 7:500 sub e BW, waarop de Algemene Voorwaarden van de Oprachtnemer deel A en deel D van toepassing zijn.
- 1.5. **Oprachtgever:** de partij (natuurlijke- of rechtspersoon) die voor zichzelf of namens of ten behoeve van anderen (zoals reizigers) de opdracht geeft.
- 1.6. **Oprachtnemer:** De Reisbeleving BV.
- 1.7. **Overeenkomst:** een Pakketreisovereenkomst, Bemiddelingsovereenkomst of een Gekoppeld Reisarrangement.

- 1.8. **Pakketreisovereenkomst:** een overeenkomst zoals bedoeld in art. 7:500 sub c BW, waarop de Algemene Voorwaarden van de Oprachtnemer deel A en deel C van toepassing zijn.
- 1.9. **Partij(en):** de Oprachtgever en/of de Oprachtnemer, individueel en gezamenlijk.
- 1.10. **Projectkosten:** de door de Oprachtgever aan de Oprachtnemer verschuldigde kosten van de Overeenkomst, inclusief alle wijzigingen die na het tot stand komen van de Overeenkomst die door de Oprachtnemer en Oprachtgever worden aanvaard, exclusief reserveringskosten, administratiekosten, visakosten en verzekeringspremies.
- 1.11. **(Reis)Dienstverlener:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon zoals een vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere Dienstverleners op het gebied van reizen, evenementen, presentatie, of andere bijeenkomsten, met wie de Oprachtgever de Overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden van die Dienstverlener, uitsluitend verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.
- 1.12. **Reiziger:** de Oprachtgever, of een andere persoon namens wie de Oprachtgever de Overeenkomst sluit, aan wie op grond van de met de Oprachtgever gesloten Overeenkomst een (of meer) dienst(en) wordt(t)en verleend en/of aan de Overeenkomst rechten kan ontlenen.
- 1.13. **Werkdagen en Openingstijden:** maandag tot en met vrijdag van 08:30 uur tot 17:30 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Dit algemeen deel van de Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en andere rechtsverhoudingen tussen de Oprachtnemer en Oprachtgever, tenzij in het betreffende artikel bepaalde overeenkomsten worden uitgesloten. Afwijkingen van, en aanvullingen op, deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Indien Partijen van deze Algemene Voorwaarden afwijken, zien deze afwijkingen slechts op de Overeenkomst waarop deze betrekking hebben.
- 2.2. Deze voorwaarden en de hierin opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de Oprachtnemer strekken mede ten behoeve van de werknemers, hulp- en tussenpersonen van de Oprachtnemer en de bij de Overeenkomst betrokken Dienstverleners.
- 2.3. De toepasselijkheid van de door de Oprachtgever gehanteerde (algemene) voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.4. De Overeenkomst – samen met deze algemene voorwaarden en de aanvullende voorwaarden – geven de afspraken tussen Oprachtgever en Oprachtnemer volledig weer.
- 2.5. Voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst (Reis)Dienstverleners zijn betrokken, dan zijn de algemene voorwaarden van deze (Reis)Dienstverleners overeenkomstig van toepassing. De Oprachtnemer zal in de aanbieding en/of de Overeenkomst melding maken van de toepasselijkheid en de vindplaats van deze algemene voorwaarden.

Artikel 3. Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van wijzigingen, tenzij in het Aanbod uitdrukkelijk een termijn van aanvaarding is vermeld.
- 3.2. Een Aanbod op basis van een samengestelde prijsopgave is ondeelbaar, zodat enkel het Aanbod in zijn geheel kan worden aanvaard.
- 3.3. Een Aanbod kan door de Oprachtnemer worden herroepen, zelfs na aanvaarding. Een herroeping dient zo spoedig mogelijk plaats te vinden en uiterlijk binnen 2 werkdagen na de totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij in de bijzondere voorwaarden van de Overeenkomst een andere termijn geldt. Deze bepaling is overeenkomstig van toepassing in geval sprake is van wijzigingsvoorstellen van reeds gesloten Overeenkomsten.
- 3.4. De Oprachtnemer is ook na het verstrijken van de termijn als bedoeld in voorgaand lid niet gehouden een Overeenkomst gestand te doen indien en voor zover het Aanbod of de schriftelijke bevestiging berust op een kennelijke fout of vergissing. Dit soort fouten/en of vergissingen zijn, vanuit het perspectief van de Oprachtgever (of Reiziger), op het eerste gezicht als zodanig herkenbaar of zouden dat moeten zijn.
- 3.5. De Overeenkomst(en) tussen de Oprachtgever enerzijds en de Oprachtnemer en/of Dienstverleners anderzijds kom(t)en tot stand door aanvaarding van het Aanbod van de Oprachtnemer en/of deze Dienstverleners door de Oprachtgever. Aanvaarding kan zowel schriftelijk als mondeling geschieden. Na aanvaarding is de Oprachtgever gebonden aan de Overeenkomst.
- 3.6. Alle Overeenkomsten die tussen de Oprachtnemer en Oprachtgever tot stand komen zijn definitief, de Oprachtgever heeft geen herroepingsrecht.
- 3.7. De Oprachtnemer zal aan de Oprachtgever na aanvaarding van het Aanbod een schriftelijke bevestiging verstrekken, welke zal gelden als bewijs voor de inhoud van de Overeenkomst.

Artikel 4. Prijzen

- 4.1. De prijzen in een aanbieding van de Odrachtner zijn exclusief omzetbelasting, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.
- 4.2. De prijzen die de Odrachtner noemt of vermeldt in aanbiedingen en/of opdrachtbevestigingen zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de aanbieding en/of de totstandkoming van de Overeenkomst bekende prijsbepalende factoren van de desbetreffende Dienstverleners.
- 4.3. Indien na het tot stand komen van de Overeenkomst de prijzen van de prijsbepalende factoren (waaronder - doch niet uitsluitend - begrepen: vervoerskosten; belastingen; heffingen; toeslagen; en/of valutawijzigingen) stijgen en deze verhogingen worden doorberekend door de Dienstverleners, is de Odrachtner gerechtigd deze verhogingen in rekening te brengen bij de Odrachtgever.

Artikel 5. Duur en beëindigen van de Overeenkomst

- 5.1. De Overeenkomst mag door iedere Partij schriftelijk (tussentijds) worden opgezegd zonder inachtneming van een opzegtermijn en zonder opgaaf van redenen indien (bij) de andere Partij:
 - (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 - faillissement aanvraagt of failliet wordt verklaard;
 - zijn onderneming liquideert;
 - conservatoir- of executoriaal beslag wordt gelegd op een substantieel gedeelte van het vermogen, roerende en/of onroerende zaken of andere bezittingen van die Partij.
- 5.2. De Odrachtner heeft in alle gevallen van (tussentijdse) opzegging recht op betaling van de voor de Odrachtgever verrichte werkzaamheden en (on)kosten, ongeacht of deze reeds zijn gefactureerd. Het vorenstaande omvat eveneens de kosten die door de in de Overeenkomst betrokken (Reis)Dienstverleners in rekening brengen als gevolg van de beëindiging. Daarnaast kan de Odrachtner aanspraak maken op een schadevergoeding, welke zal bestaan uit het ontstane en aanmerkelijk te maken bezettingsverlies bij de Odrachtner, geleden verlies en gederfde winst, tenzij de feiten en omstandigheden die aan de opzegging ten grondslag liggen aan Odrachtner zijn toe te rekenen.
- 5.3. Alle openstaande factuurbedragen die door de Odrachtgever aan de Odrachtner verschuldigd zijn of worden, zijn onmiddellijk opeisbaar, ongeacht de overeengekomen betaaltermijn, in geval van een tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst door de Odrachtgever.

Artikel 6. Betaling, (financiële) garanties en voorschotten

- 6.1. De Odrachtgever is aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien ook als hij namens of ten behoeve van (een) ander(en) de Overeenkomst aangaat.
- 6.2. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de Odrachtgever en de Odrachtner verloopt uitsluitend via de Odrachtgever.
- 6.3. Betaling dient op een door de Odrachtner aan te geven wijze te geschieden binnen de in de Overeenkomst of factuur aangegeven termijn(en) en voor de daarbij vermelde bedragen of percentages. Bij gebreke van een betalingstermijn in de Overeenkomst of op de factuur, dient betaling plaats te vinden binnen 14 dagen na de factuurdatum.
- 6.4. Alle kosten verband houdende met de wijze van betaling komen voor rekening van de Odrachtgever.
- 6.5. De Odrachtgever dient eventuele bezwaren tegen een factuur van de Odrachtner binnen acht (8) dagen na de factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd bij Odrachtner kenbaar te maken. Een bezwaar tegen een factuur van de Odrachtner schort de betalingsverplichting van de Odrachtgever niet op.
- 6.6. In geval van niet tijdige (volledige) betaling is de Odrachtgever van rechtswege in verzuim. Als de Odrachtgever in verzuim is, wordt hij door de Odrachtner aangemaand tot betaling en wordt hem een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen onder aanzegging dat bij niet betaling de Odrachtner tevens aanspraak maakt op vergoeding van de kosten tot vaststelling van schade en aansprakelijkheid en die op het verkrijgen van betaling buiten rechte.
- 6.7. Indien de Odrachtgever niet tijdig betaalt, is deze over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke handelsrente verschuldigd. Voorts is hij vanaf de vijftiende dag na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. Deze buitengerechtelijke kosten bedragen (in afwijking van de Wet Incassokosten WIK) 15% over een hoofdsom tot € 2500,- en met een minimum van € 200,-; 10% over de daarop volgende € 2500,-; 5% over de volgende € 5000,- en 1% over het meerdere.
- 6.8. De Odrachtgever heeft geen recht van opschorting of schuldvergelijking. Afdeling 7, Titel 1 van Boek 6 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Bij betwisting van een factuur van de Odrachtner heeft de Odrachtgever niet het recht de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten of achterwege te laten.

- 6.9. De Odrachtner is te allen tijde gerechtigd om van de Odrachtgever aanvullende (financiële) garanties te verlangen, waaronder voorschotten worden begrepen, e.e.a. ter nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
- 6.10. In geval van niet tijdige betaling door de Odrachtgever of het nalaten de gevraagde (financiële) garanties aan de Odrachtner te verstrekken, is de Odrachtner bevoegd zijn dienstverlening onmiddellijk op te schorten. Daarnaast komt de Odrachtner het retentierecht toe op alle zich onder hem bevindende documenten, gegevens en andere goederen tot aan het moment waarop de Odrachtgever al hetgeen hij aan Odrachtner verschuldigd is heeft voldaan. Het uitoefenen van deze rechten en bevoegdheden laat de overige rechten van de Odrachtner onverlet.
- 6.11. Betalingen van aan de Odrachtner toekomende bedragen strekken in de eerste plaats in mindering op de kosten waaronder begrepen de (buiten)gerechtelijke kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom (waarbij oudere vorderingen voor nieuwe gaan).
- 6.12. Eventuele restituties die de Odrachtgever toekomen zullen, voor zover van toepassing nadat deze door de Odrachtner zijn ontvangen, zo spoedig mogelijk aan de Odrachtgever worden voldaan na verrekening van eventuele nog openstaande posten tussen Partijen.

Artikel 7. Eigendomsrechten

- 7.1. De Odrachtner verkrijgt en behoudt het intellectuele eigendomsrecht over ieder voorstel, concept, beeldmateriaal, prijslijsten, model, ontwerp, lay-out, idee, werkwijze, advies, product, copyright, en alle hierin gelegen intellectuele eigendomsrechten, bedacht, ontwikkeld of gebruikt door de Odrachtner in het kader van de uitvoering van de Opdracht en ten aanzien waarvan de Odrachtner de auteursrechten of andere rechten van intellectuele eigendom heeft of geldend kan maken.
- 7.2. Openbaarmaking of het reproduceren van zaken waarop intellectuele eigendomsrechten van de Odrachtner rusten, als bedoeld in vorenstaand lid, is zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Odrachtner verboden.

Artikel 8. Wijzigingen en/of annuleringen door de Odrachtgever

- 8.1. Indien de Odrachtgever wijzigingen wil aanbrengen in de Overeenkomst, dan is dat slechts mogelijk indien daartoe tussen Partijen overeenstemming is bereikt en de Odrachtgever de kosten verbonden aan deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 8.2. Indien de Odrachtgever de Overeenkomst opzegt (annuleert) zijn alle daaraan verbonden kosten die de Dienstverlener(s) in rekening breng(t)en voor zijn rekening en blijft hij aan de Odrachtner diens overeengekomen beloning verschuldigd.
- 8.3. De Odrachtgever dient de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen (te annuleren). De Overeenkomst geldt als te zijn opgezegd (geannuleerd) op de dag dat de Odrachtner de schriftelijke opzegging van de Odrachtgever heeft ontvangen. Opzeggingen die door de Odrachtner worden ontvangen buiten de Opleggingstijden worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende Werkdag.
- 8.4. Reserveringskosten, administratiekosten, visakosten, verzekeringspremies en soortgelijke kosten worden in geval van opzegging niet gerestitueerd.
- 8.5. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, is de Odrachtgever de navolgende annuleringskosten verschuldigd als deze de Overeenkomst geheel annuleert:
 - tot 8 weken voor de Aanvangsdatum de aanbetalingsom.
 - tussen 8 en 6 weken voor de Aanvangsdatum 50% van de Projectkosten.
 - vanaf 6 weken voor de Aanvangsdatum 100% van de Projectkosten.
- 8.6. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, is de Odrachtgever de navolgende annuleringskosten verschuldigd als deze de Overeenkomst gedeeltelijk annuleert:
 - tot 8 weken voor de Aanvangsdatum kan 10% van de deelnemers kosteloos worden geannuleerd (aanpassing reissom volgt).
 - tussen 8 en 2 weken voor de Aanvangsdatum 70% van de Projectkosten.
 - vanaf 2 weken voor de Aanvangsdatum 100% van de Projectkosten.

Artikel 9. Overdracht, (hoofdelijke) aansprakelijkheid van en vrijwaring door de Opdrachtgever

- 9.1. Voor zover naast de Opdrachtgever één of meerdere derden op enige wijze rechten aan de Overeenkomst kunnen ontlenuen (waaronder Reizigers), is de Opdrachtgever jegens de Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen ten opzichte van de Opdrachtnemer en/of de in de Overeenkomst betrokken Dienstverleners. Het vorenstaande geldt eveneens voor andere overeenkomsten die uit deze Overeenkomst voortvloeien of tot stand komen.
- 9.2. Indien de Opdrachtnemer een Overeenkomst sluit met meerdere Opdrachtgevers, dan zijn deze Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.
- 9.3. De Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer, voor alle vorderingen en kosten, waaronder begrepen kosten van juridische bijstand, zowel in als buiten rechte (in afwijking van artikel 237 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering), verband houdende met enige aansprakelijkheid jegens Reizigers, (Reis)Dienstverleners en andere derden voor schade, van welke aard dan ook, voortvloeiende uit een omstandigheid die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever, haar staf, personeel, de door haar ingeschakelde hulpverleners of andere personen die aan de Overeenkomst rechten kunnen ontlenuen.
- 9.4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan (enige verplichting uit) de Overeenkomst over te dragen aan derden, tenzij de Opdrachtnemer hiermee uitdrukkelijk akkoord gaat. De Opdrachtnemer is gerechtigd aan de overdracht voorwaarden te verbinden. De Opdrachtgever zal alle (betalings) verplichtingen uit de Overeenkomst onverkort aan deze derde(n) opleggen. De Opdrachtgever en deze derde(n) blijven hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 9.5. De Opdrachtgever staat er jegens de Opdrachtnemer voor in dat:
 - a) uitdrukkelijke toestemming is verkregen van alle personen waarvan persoonsgegevens aan de Opdrachtgever worden verstrekt en het verwerken van deze persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door de Opdrachtnemer (waaronder eveneens wordt begrepen het verstrekken aan Dienstverleners) die noodzakelijk zijn voor de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst en/of de Overeenkomst(en) met de Dienstverlener(s) en voor de optimalisering van de aangeboden diensten, en
 - b) dat de Opdrachtgever aan deze personen voorafgaand aan het verkrijgen van de hiervoor bedoelde toestemming alle wettelijke voorgeschreven informatie zal verstrekken, waaronder tenminste de volgende informatie:
 - welke persoonsgegevens zij aan de Opdrachtnemer zal verstrekken;
 - dat de dienstenleveranciers of andere derden, waaronder luchtvaartmaatschappijen, waaraan de Opdrachtnemer persoonsgegevens verstrekt voor het verlenen van diensten, gehouden kunnen zijn bepaalde persoonsgegevens te verstrekken aan buitenlandse autoriteiten die zich in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) kunnen bevinden die geen vergelijkbare privacybescherming bieden als de landen binnen de EER ingevolge de Europese Privacy richtlijn 95/46/EC, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de US Bureau of Customs and Border Protection;
 - dat deze personen binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving het recht hebben inzage te vragen in de persoonsgegevens die de Opdrachtnemer over hen heeft en dat indien deze persoonsgegevens feitelijk onjuist, onvolledig, of niet ter zake dienend zijn, of anderszins worden verwerkt in strijd met een wettelijk voorschrift, de betreffende persoon kan verzoeken deze gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen, en
 - dat deze personen voor meer informatie over de rechten en/of een dergelijk verzoek contact kunnen opnemen met de Opdrachtnemer, en;
 - alle overige informatie die nodig is om tegenover deze personen een behoorlijke en zorgvuldige verwerking van hun persoonsgegevens door de Opdrachtnemer te kunnen leveren.

Artikel 10. Slotbepalingen

- 10.1. Van deze Algemene Voorwaarden kan slechts bij schriftelijke Overeenkomst worden afgeweken.
- 10.2. Onder schriftelijk in deze voorwaarden wordt mede langs elektronische weg begrepen.
- 10.3. Tenzij de context anders eist, betekenen woorden in enkelvoudsvorm ook de meervoudsvorm en andersom.
- 10.4. In het geval deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.

- 10.5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig is of vernietigd wordt, dan blijven de Partijen aan het overige gebonden. In dat geval zal de ongeldige of nietige bepaling worden vervangen door één die wel geldig of bindend is en recht doet aan de inhoud en de strekking van de alsdan vervallen bepaling.
- 10.6. Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
- 10.7. Alle geschillen die verband houden met de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden- Nederland, locatie Utrecht.
- 10.8. In geval van een verschil in betekenis tussen deze Nederlandstalige Algemene Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden die in een andere taal zijn opgesteld, prevaleren de Nederlandstalige Algemene Voorwaarden.

Deel C. Pakketreisovereenkomsten

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1. Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden deel A en uitsluitend in geval van pakketreisovereenkomsten.

Artikel 1. Definities

- 1.1. Organisator: De Opdrachtnemer die optreedt als handelaar/organisator in geval van pakketreisovereenkomsten als bedoeld in art. 7:500 sub h BW.
- 1.2. Pakketreisovereenkomst: Een overeenkomst in de zin van art. 7:500 sub c BW en in geval van losse reisdiensten als dit uitdrukkelijk in het Aanbod en de Overeenkomst is overeengekomen.
- 1.3. Reissom: De door de reiziger verschuldigde Projectkosten.

Artikel 2. Informatie van de organisator

- 2.1. De organisator meldt voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst aan de reiziger de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie en de voornaamste kenmerken van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen.
- 2.2. Iedere reiziger wordt aanbevolen een reisverzekering af te sluiten.
- 2.3. De organisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie, waaronder onder andere wordt verstaan foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 2.4. De reiziger blijft, onverminderd het hiervoor vermelde, verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten aanvullende en/of de meest actuele informatie in te winnen over de vereiste reisdocumenten (zoals paspoort en visum verplichtingen) en gezondheidsrisico's (zoals vaccinatie verplichtingen) voor de te bezoeken bestemmingen. Eveneens dient de reiziger voor vertrek te controleren of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 2.5. Als bij de Overeenkomst vervoer is inbegrepen, zijn de in de Overeenkomst opgenomen vertrek- en aankomsttijden onder voorbehoud. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden. Bij vervoersonderdelen die per vliegtuig plaatsvinden, zal de organisator de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij(en) aan de reiziger mededelen zodra deze bij de organisator bekend is (zijn).

Artikel 3. Informatie van de reiziger

- 3.1. De reiziger zal voor het sluiten van de Overeenkomst al zijn gegevens en die van de andere reiziger(s) aan de organisator verstrekken. Onder gegevens wordt in ieder geval begrepen de lichamelijke en geestelijke toestand van iedere reiziger voor zover deze van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 3.2. Als de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet, kan dit tot gevolg hebben dat de organisator of een in de Overeenkomst betrokken Reisdienstverlener één of meerdere reizigers van (verdere) deelname aan de reis uitsluit. In dat geval zullen alle hiermee gemoede kosten aan de reiziger in rekening worden gebracht.
- 3.3. De reiziger kan zowel om medische als om andere redenen de organisator verzoeken om de Overeenkomst te wijzigen. De organisator zal alle kosten die hieraan zijn verbonden aan de reiziger bekend maken. Deze kosten zijn verschuldigd als de reiziger zijn verzoek tot wijziging handhaaft en de wijziging door de organisator wordt aanvaard. De organisator is niet verplicht om aan een verzoek tot wijziging gehoor te geven.

Artikel 4. Bevestiging en herroeping door de organisator

- 4.1. Het Aanbod van de organisator is vrijblijvend en kan zo nodig, ook na aanvaarding van het Aanbod en eventuele bevestiging daarvan, door de organisator worden herroepen. Deze herroeping dient in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de landen rond de Middellandse Zee), respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding onder opgaaf van redenen plaats te vinden. Als het Aanbod van de Organisator buiten de openingstijden van de Odrachtnemer wordt aanvaard, dan vangt de herroepingstermijn aan op het begin van de eerstvolgende werkdag na aanvaarding. Iedere erkende feestdag tijdens de herroepingstermijn zal de herroepingstermijn verlengen met 24 uur.
- 4.2. In het geval de reiziger recht heeft op terugbetaling van reeds door de reiziger verrichte betalingen, zal terugbetaling (of verrekening) in ieder geval plaatsvinden binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.

Artikel 5. Wijzigingen door de Organisator

- 5.1. De organisator heeft het recht om de Overeenkomst te wijzigen in geval van onbeduidende wijzigingen en als hij de reiziger hiervan tijdig in kennis heeft gesteld. De reiziger kan deze wijziging niet afwijzen.
- 5.2. Als de organisator zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de reis deze op een ingrijpend punt te wijzigen, zal hij de reiziger hiervan in kennis stellen. Als het voorstel van wijziging een vermindering van kwaliteit of een verlaging van kosten tot gevolg heeft, dan zal de organisator gelijktijdig een passend voorstel doen tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijziging worden verstaan de wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten als bedoeld in artikel 502 lid 1 sub a BW.
- 5.3. De organisator heeft het recht om de reissom te verhogen als deze verhoging wordt veroorzaakt door:
 - verhoging van de kostprijs van brandstof of;
 - verhoging van de kostprijs van andere energiebronnen of;
 - verhoging van belastingen of;
 - verhoging van vergoedingen over de in de Overeenkomst begrepen reisdiensten, welke worden geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek-of aankomstbelasting in (lucht)havens;
 - verhoging van de in de reissom calculatie gehanteerde wisselkoersen.De reiziger heeft eveneens recht op een prijsverlaging, onder aftrek van administratiekosten van de organisator, als om dezelfde redenen de reissom daalt.
- 5.4. Een voorstel inhoudende een wijziging van de Overeenkomst zoals bedoeld in lid 2 of lid 3 voor zover deze wijziging een verhoging van 8% of meer van de reissom tot gevolg heeft, kan de reiziger aanvaarden of afwijzen. Een aanvaarding of afwijzing van het voorstel van wijziging dient de reiziger binnen 24 uur (indien de reis aanvangt binnen 14 dagen na het voorstel van wijziging) of 48 uur (indien de reis over 14 dagen of later zal aanvangen na het voorstel van wijziging) aan de organisator kenbaar te maken. Als de reiziger niet binnen deze termijn zijn besluit kenbaar maakt aan de organisator, geldt dat de reiziger de wijzigingen heeft aanvaard.
- 5.5. In het geval de reiziger de wijziging afwijst, dan geldt de Overeenkomst als beëindigd zonder dat hiervoor door de reiziger aan de organisator een vergoeding verschuldigd is.

Artikel 6. Hulp en bijstand

- 6.1. De organisator zal hulp en bijstand bieden aan de reiziger als deze in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de Overeenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. De Partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding geven tot deze hulp en bijstand draagt hiervan de kosten.
- 6.2. Als hulp en bijstand geboden moeten worden vanwege opzet of nalatigheid van de reiziger, dan zullen de kosten van de organisator aan de reiziger in rekening worden gebracht. Deze kosten bedragen maximaal de werkelijk door de organisator en de eventueel door hem ingeschakelde derden gemaakte kosten.
- 6.3. Als de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de Overeenkomst redelijkerwijs mag hebben, door omstandigheden die niet aan de reiziger of de organisator zijn toe te rekenen, dan draagt ieder zijn eigen schade.

- 6.4. Als vervoer dat deel uitmaakt van de reis door overmacht niet voor terugkeer van de reiziger op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heeft de reiziger recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een, als dat mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking tot 3 nachten geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat zij de Organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

Artikel 7. Uitvoering van de Overeenkomst en aansprakelijkheid van de organisator

- 7.1. De organisator zorgt voor de uitvoering van de Overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mag hebben op grond van de Overeenkomst. Als een bepaald onderdeel van de reis niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd, zal de organisator ervoor zorgdragen dat de uitvoering van de reis conform de Overeenkomst wordt hersteld, mits:
 - de reiziger de organisator hiervan onverwijld in kennis heeft gesteld, en
 - dit onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat dit in redelijkheid niet van de organisator kan worden verlangd.
- 7.2. Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt de organisator voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat hij hiervoor aan de reiziger kosten in rekening brengt. Tijdens de periode dat de Overeenkomst niet wordt uitgevoerd overeenkomstig hetgeen de reiziger op grond van de Overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten en/of als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de organisator een passende prijsverlaging aan.
- 7.3. De reiziger heeft het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de Overeenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kan de reiziger het alternatief alleen afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.
- 7.4. Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve Aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:
 - de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
 - de aard en klasse van de accommodatie;
 - de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.Bij deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:
 - de samenstelling van het reisgezelschap;
 - de aan de organisator bekende en door hem bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door de reiziger gemelde en door de organisator geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.
- 7.5. De reiziger heeft het recht een tekortkoming zelf te verhelpen en heeft recht op de terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als:
 - de reiziger de organisator er tijdig op heeft gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de organisator deze tekortkoming niet binnen een door de reiziger gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de organisator te kennen geeft dat hij de tekortkoming niet kan of wil verhelpen;
 - de tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.
- 7.6. Als de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en de organisator deze tekortkoming niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de Overeenkomst kosteloos opzeggen. De reiziger heeft in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsverlaging. Dit recht laat, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring van de reiziger met gelijkwaardig vervoer onverlet.
- 7.7. De aansprakelijkheid van de organisator voor schade die de reiziger lijdt is beperkt tot driemaal de overeengekomen reissom, tenzij sprake is van opzettelijk of nalatig handelen van de organisator. De organisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger.
- 7.8. De organisator is niet aansprakelijk voor een tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan de reiziger zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde die niet door de organisator is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.

7.9. Als op een, in de Overeenkomst, begrepen reisdienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de organisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een Dienstverlener als zodanig toekent of toestaat. Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging als in dit artikel bedoeld, heeft de organisator het recht deze vergoedingen met elkaar verrekenen.

Artikel 8. Rechten van reizigers

- 8.1. Indeplaatsstelling
- 8.1.1. De reiziger kan de organisator verzoeken om een reiziger door een andere reiziger te laten vervangen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
- De andere reiziger voldoet aan alle voor de Overeenkomst geldende voorwaarden; en
 - de reiziger dient het verzoek schriftelijk en zo tijdig mogelijk en in ieder geval 7 kalenderdagen voor vertrek in bij de organisator, zodat de organisator benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren.
 - de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken Reisdienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.
- 8.1.2. De kosten van de indeplaatsstelling zullen door de organisator aan de reiziger worden medegedeeld.
- 8.1.3. De reiziger en de vervangende reiziger zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de organisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en alle andere kosten als gevolg van de vervanging.
- 8.2. Reisbescheiden
- 8.2.1. De organisator stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 5 kalenderdagen voor de Aanvangsdatum per e-mail in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van de organisator kan worden gevergd.
- 8.2.2. Voor zover het verstrekken van reisbescheiden via e-mail niet mogelijk is, zullen reisbescheiden kosteloos en per gewone post in het bezit van de reiziger worden gesteld. Op verzoek van de reiziger is een andere verzendwijze mogelijk tegen betaling van de daarmee verband houdende kosten.
- 8.2.3. In geval de reiziger 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, zal hij dit onverwijld melden aan de Organisator.

Artikel 9. Garantie bij financieel onvermogen

9.1. De organisator neemt deel aan de garantieregeling van SGRZ. Binnen de grenzen van de SGRZ-garantieregeling vallen de door de organisator afgesloten pakketreisovereenkomsten en gekoppelde reisarrangementen onder de garantie van SGRZ. Deze garantie houdt in dat de reiziger ervan verzekerd is dat, indien de organisator door financieel onvermogen de overeengekomen prestatie niet kan nakomen, de uitvoering van een reis door een andere Organisator zal worden overgenomen of voortgezet, of de door de reiziger vooruitbetaalde reisgelden worden terugbetaald of, als de reis al ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan. Voor zover de Overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorggedragen voor de terugreis.

Contactgegevens van de garantieverstrekker:

SGRZ NV
Admiraliteitskade 73
3063 ED Rotterdam
Telefoon: +31 (0) 7891333 (SGRZ)

Artikel 10. Beëindigen van de Overeenkomst

- 10.1. De reiziger kan de Overeenkomst voor de Aanvangsdatum beëindigen. De reiziger is in geval van beëindiging aan de organisator een schadevergoeding verschuldigd. Deze schadevergoeding bedraagt maximaal eenmaal de reissom.
- 10.2. Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de Dienstverlener. In de aanbieding en/of de Overeenkomst vermeldt de organisator of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

- 10.3. Als een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in de overeenkomst voor een groepsreis en/of een gezamenlijk verblijf in een accommodatie beëindigt, is een schadevergoeding verschuldigd. Daarnaast zal de organisator aan de reiziger een opgave verstrekken van de nieuwe reissom op basis van het resterende aantal deelnemende reizigers, mits de voorwaarden die de in de overeenkomst betrokken Reisdienstverleners zich niet verzetten tegen de nieuwe groepsomvang of bezetting van de accommodatie (het 'wijzigingsaanbod'). Als een wijzigingsaanbod niet mogelijk is of als de reiziger het wijzigingsaanbod niet wil aanvaarden, dan geldt de gehele Overeenkomst als beëindigd en zijn alle reizigers een schadevergoeding verschuldigd.
- 10.4. Een opdracht tot beëindiging van de Overeenkomst die door de reiziger na kantooruren van de organisator is verzonden, wordt op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen.
- 10.5. Als zich voor de Aanvangsdatum op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst, dan kan de reiziger de Overeenkomst kosteloos beëindigen, waarna de organisator eventueel vooruitbetaalde gelden zal terugbetalen aan of verrekenen met de reiziger. Reizigers hebben in dit geval geen recht op een schadevergoeding.

Artikel 11. Overige verplichtingen van reizigers

- 11.1. De reiziger is verplicht tot naleving van alle door of namens de organisator gegeven aanwijzingen en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen van deze, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 11.2. Als een reiziger zodanige hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de Overeenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan de organisator de reiziger van (voortzetting van) de reis uitsluiten als de reiziger van de organisator in redelijkheid niet kan verlangen dat hij de Overeenkomst jegens hem verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
- 11.3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
- 11.4. De reiziger dient uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis het exacte tijdstip van vertrek te verifiëren.

Artikel 12. Klachten en geschillen

Tijdens de reis

- 12.1. Ter zake van klachten zal de organisator, in de aan de reiziger te verstrekken reisbescheiden of eerder, aan de reiziger informatie verstrekken over de te plaatsen te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van de Dienstverleners en de (lokale) vertegenwoordiging van de) organisator.
- 12.2. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 dient de reiziger eventuele klachten over de uitvoering van de Overeenkomst onverwijld ter plaatse te melden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor dient de reiziger zich – in deze volgorde – te melden bij:
- de (lokale) vertegenwoordiging van de) betrokken Dienstverlener;
 - de (lokale) vertegenwoordiging van de) organisator.
- 12.3. Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, dan dient de reiziger zich in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, te melden bij de organisator in Nederland.
- 12.4. Als de reiziger niet aan de meldingsplicht of -procedure voldoet en de Dienstverlener of de organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan dit ertoe leiden dat eventuele rechten op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

Na de reis

- 12.5. Als een klacht tijdens de reis tot tevredenheid wordt opgelost, dient de reiziger de klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke Aanvangsdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, gemotiveerd worden ingediend bij de organisator. Alle documenten en overige informatie die op deze klacht betrekking hebben zullen zal gelijk met de verzending van de klacht worden toegevoegd, zodat de organisator de klacht voortvarend kan afhandelen. Als de reiziger de klacht niet tijdig indient, kan de organisator besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.
- 12.6. De organisator zal de reiziger uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie sturen.
- 12.7. Alle vorderingsrechten uit hoofde van de Overeenkomst verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke Aanvangsdatum.

Privacyverklaring

Privacyverklaring De Reisbeleving BV

De Reisbeleving hecht veel waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens. In deze Privacyverklaring willen we heldere en transparante informatie geven over hoe wij omgaan met persoonsgegevens.

Wij doen er alles aan om uw privacy te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. De Reisbeleving houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

uw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt, deze doelen en type persoonsgegevens zijn beschreven in deze privacyverklaring;

- verwerking van uw persoonsgegevens beperkt is tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor deze worden verwerkt;
- vragen om uw uitdrukkelijke toestemming als wij deze nodig hebben voor de verwerking van uw persoonsgegevens;
- passende technische en organisatorische maatregelen hebben genomen zodat de beveiliging van uw persoonsgegevens gewaarborgd is;
- geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor deze zijn verstrekt;
- op de hoogte zijn van uw rechten omtrent uw persoonsgegevens, u hierop zullen wijzen en deze zullen respecteren.

Als De Reisbeleving zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Als u na het doornemen van onze Privacyverklaring hierover vragen heeft of in algemene zin contact met ons wenst op te nemen, dan kan dit door gebruik te maken van de contactgegevens onder aan dit document.

Verwerking van persoonsgegevens van klanten of leveranciers

Persoonsgegevens van klanten of leveranciers worden door De Reisbeleving verwerkt ten behoeve van de volgende doelstellingen: administratieve verwerking van de opdracht; communicatie over de opdracht; de uitvoering van de opdracht.

De grondslag voor deze persoonsgegevens is de afgesloten overeenkomst.

Voor de bovenstaande doelstellingen kan De Reisbeleving de volgende persoonsgegevens van u vragen:

- standaard persoonsgegevens:
 - uw voorna(a)m(en);
 - eventuele tussenvoegsels;
 - uw achterna(a)men;
 - een (zakelijk) telefoonnummer en/of een (zakelijk) mobiel telefoonnummer;
 - uw (zakelijk) e-mailadres;
 - uw geslacht;
 - uw adres, postcode en woonplaats;
- als u zich aanmeldt als reiziger (aanvullende persoonsgegevens):
 - uw geboortedatum;
 - gegevens omtrent uw paspoort of identiteitskaart (nummer, vervaldatum, nationaliteit);
 - uw medische gegevens;
 - uw diëten;
 - uw telefoonnummer en e-mailadres;
 - contactgegevens ten behoeve van noodgevallen tijdens de reis.

Uw persoonsgegevens worden door De Reisbeleving opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerkingen voor de hieronder genoemde periodes:

- Aanvullende persoonsgegevens worden bewaard gedurende de looptijd van de overeenkomst t/m 6 maanden na terugkomst.
- Alle overige persoonsgegevens van een overeenkomst worden maximaal 7 jaar bewaard, gerekend vanaf de datum van terugkomst.

Verwerking van persoonsgegevens van nieuwsbrief abonnees

Persoonsgegevens van nieuwsbrief abonnees worden door De Reisbeleving verwerkt ten behoeve van de volgende doelstelling: Nieuws, informatie en aanbiedingen sturen van De Reisbeleving.

De grondslag voor deze persoonsgegevens is uw inschrijving voor de nieuwsbrief.

Voor de bovenstaande doelstelling kan De Reisbeleving de volgende persoonsgegevens van u vragen:

- uw voornaam;
- eventuele tussenvoegsel;
- uw achternaam;
- uw e-mailadres.

Uw persoonsgegevens worden door De Reisbeleving opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerking voor de periode:

- tot u zich afmeldt voor onze nieuwsbrief, of;
- tot wij u een aan u geadresseerde nieuwsbrief als 'onbezorgd' terugontvangen.

Verwerking van persoonsgegevens van prospects en andere geïnteresseerden

Persoonsgegevens van prospects en andere geïnteresseerden worden door De Reisbeleving verwerkt ten behoeve van de volgende doelstelling(en):

- Informatieverstrekking in de vorm van nieuwsbrieven en/of gerichte contacten.

Grondslag voor deze persoonsgegevens zijn:

- mondelinge toestemming;
- afgifte visitekaartje;
- via een koppeling op LinkedIn.

Voor de bovenstaande doelstelling(en) kan De Reisbeleving de volgende persoonsgegevens van u vragen of verwerken:

- uw voornaam;
- eventuele tussenvoegsels;
- uw achternaam;
- uw telefoonnummer;
- uw e-mailadres.

Uw persoonsgegevens worden door De Reisbeleving opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerking(en) voor de periode:

- Gedurende de periode dat u wordt beschouwd als een prospect of geïnteresseerde.

Verstrekking aan derden

De gegevens die u aan ons verstrekt kunnen wij aan derde partijen verstrekken indien dit noodzakelijk is voor uitvoering van de hierboven beschreven doeleinden.

Zo maken wij gebruik van een derde partij voor:

- het verzorgen van de internetomgeving van het AVG-programma;
- het verzorgen van de (financiële) administratie;
- het verzorgen van nieuwsbrieven en uitnodigingen.

Wij verstrekken nooit persoonsgegevens aan andere partijen waarmee we geen verwerkersovereenkomst hebben afgesloten. Met deze partijen (verwerkers) maken wij hierin uiteraard de nodige afspraken om de beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen. Verder zullen wij de door uw verstrekte gegevens niet aan andere partijen verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht of toegestaan is. Een voorbeeld van een wettelijke verplichting is dat de politie in het kader van een onderzoek (persoons)gegevens bij ons opvraagt. In een dergelijk geval dienen wij medewerking te verlenen en zijn verplicht deze gegevens af te geven. Tevens kunnen wij persoonsgegevens delen met derden indien u ons hier schriftelijk toestemming voor geeft.

Binnen en buiten de EU

Wij verstrekken geen persoonsgegevens aan partijen welke gevestigd zijn buiten de EU, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de in de opdracht betrokken reisdienst.

Privacyverklaring

Minderjarigen

Wij verwerken alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.

Bewaartermijn

De Reisbeleving bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt dan wel op grond van de wet is vereist.

Beveiliging

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens van u te beschermen tegen onrechtmatige verwerking, zo hebben we bijvoorbeeld de volgende maatregelen genomen:

- Alle personen die namens De Reisbeleving van uw persoonsgegevens kennis kunnen nemen, zijn gehouden aan geheimhouding daarvan.
- Wij hanteren een gebruikersnaam en wachtwoordbeleid op al onze systemen.
- Wij anonimiseren en zorgen voor de encryptie van persoonsgegevens als daar aanleiding toe is.
- Wij maken back-ups van de persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische incidenten.
- Wij testen en evalueren regelmatig onze beveiligingsmaatregelen.
- Onze medewerkers zijn geïnformeerd over het belang van de bescherming van uw persoonsgegevens.

Rechten omtrent uw gegevens

U heeft recht op inzage, rectificatie of verwijdering van de persoonsgegevens welke wij van u ontvangen hebben. Tevens kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (of een deel hiervan) door ons of door één van onze verwerkers. Ook heeft u het recht om de door u verstrekte gegevens door ons te laten overdragen aan uzelf of in opdracht van u direct aan een andere partij. Als wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van een eerder door u gegeven toestemming, dan heeft u altijd het recht deze toestemming weer in te trekken. Wij kunnen u vragen om u te legitimeren voordat wij gehoor kunnen geven aan voornoemde verzoeken.

Klachten

Als u een klacht heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens door De Reisbeleving BV, dan vragen wij u hierover direct contact met ons op te nemen. Komen wij er samen met u niet uit dan vinden wij dit natuurlijk erg vervelend. U heeft altijd het recht een klacht in te dienen bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#), dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming.

Vragen

Als u naar aanleiding van onze Privacyverklaring nog vragen of opmerkingen heeft, neem dan contact met ons op!

© De Reisbeleving BV
Industrieweg 30-10
3606 AS Maarssen
+31 (0)346 563220
info@dereisbeleving.nl
www.dereisbeleving.nl
IBAN NL06RABO0116575905
K.v.K. Midden-Nederland nr. 244 602 62
BTW nr. NL 820731.092.B01