

Algemene voorwaarden voor reizen

Versie 1 maart 2020

INHOUD

Artikel 1 - DEFINITIES	1
Artikel 2 - TOEPASSELIJKHEID VOORWAARDEN	1
Artikel 3 - AANBOD EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST	1
Artikel 4 - PRIJS	1
Artikel 5 - BETALINGSTERMIJN EN UITBLIJVEN VAN BETALING	1
Artikel 6 - VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER EN REIZIGERS	2
VOOR AANVANG VAN DE REIS:	2
Artikel 7 - INFORMATIE	2
Artikel 8 - BETALING	2
Artikel 9 - ANNULERING DOOR DE OPDRACHTGEVER	2
Artikel 10 - INDEPLAATSSTELLING	2
Artikel 11 - WIJZIGINGEN DOOR DE OPDRACHTGEVER	2
Artikel 12 - PRIJSWIJZIGING	2
Artikel 13 - WIJZIGING DOOR DE ONDERNEMING	3
Artikel 14 - ANNULERING DOOR DE ONDERNEMING	3
UITVOERING VAN DE REIS:	3
Artikel 15 - VERANTWOORDELIJKHEID	3
Artikel 16 - CONFORMITEIT & NON-CONFORMITEIT	3
OVERIGE BEPALINGEN:	
Artikel 17 - AANSPRAKELIJKHEID, UITSLUITING VAN AANSPRAKELIJKHEID, OVERMAGT EN SCHADEVERGOEDING	3
Artikel 18 - HULP EN BIJSTAND	3
Artikel 19 - KLACHTEN	3
Artikel 20 - OVERIGE BEPALINGEN	3

Artikel 1 - DEFINITIES

- 1.1 In deze Voorwaarden en de Overeenkomst wordt verstaan onder:
- Diensten:** De overeengekomen diensten.
- Reis:** iedere combinatie van tenminste twee verschillende soorten Reisdiensten voor dezelfde reis die tenminste 24 uur beslaat of een overnachting omvat voor zover dit een pakketreis in de zin van artikel 7:500 sub b van het Burgerlijk Wetboek vormt.
- Reisdienst:** een reisdienst in de zin van artikel 7:500 onder a BW. (Zonder hieraan rechten te kunnen ontlenen betreffen dit samengevat: accommodatie voor overnachting, personenvervoer, auto/motorhuur en overige toeristische diensten.)
- Opdrachtgever:** iedere (rechts)persoon die voor zichzelf, of namens dan wel ten behoeve van anderen een Overeenkomst met de Onderneming sluit.
- Reiziger:** iedere persoon die recht heeft op deelname aan de Reis.
- Onderneming:** ChinaTalk gevestigd te (5403 WP) Uden aan de Bermershof 801 ingeschreven onder KvK nummer 74281216.
- Vertegenwoordiger:** de persoon die optreedt als reis leider namens de Onderneming.
- Hulpverleners:** iedere niet-ondersgeschikte die in opdracht van de Onderneming werkzaamheden verricht waaronder externe dienstverleners die in opdracht van de Onderneming Diensten aan de Opdrachtgever of Reiziger leveren.
- Overeenkomst:** de overeenkomsten op grond waarvan de Onderneming aan Opdrachtgever en de Reizigers haar Diensten levert.
- Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.
- Schriftelijk:** op schrift of via elektronische weg (waaronder per e-mail).
- Werkdagen:** maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (9u-17u Nederlandse tijd).

Artikel 2 - TOEPASSELIJKHEID VOORWAARDEN

- 2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en Diensten van de Onderneming die verband houden met het aanbod van Reizen.
- 2.2 Bij strijdigheid tussen bepalingen in de Overeenkomst en deze Voorwaarden, hebben de bepalingen in de Overeenkomst voorrang.
- 2.3 Opdrachtgever verplicht zich deze Voorwaarden tijdig aan de Reiziger bekend te maken. Ingeval Opdrachtgever werkt met een inschrijving, geschiedt dit voor of bij de inschrijving. Opdrachtgever is aansprakelijk

jegens de Onderneming voor de gevolgen van het niet of niet tijdig bekend maken van de Voorwaarden aan de Reiziger.

- 2.4 De Onderneming is enkel bereid haar Diensten te leveren onder toepasselijkheid van deze Voorwaarden en verdere door de Onderneming gehanteerde voorwaarden. Algemene (inkoop)voorwaarden van de Opdrachtgever worden expliciet en uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek is aanvullend van toepassing in de relatie tussen de Onderneming en de Reiziger voor zover de Onderneming als organisator kan worden aangemerkt. Titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek is niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen de Onderneming en de zakelijk Opdrachtgever.

Artikel 3 - AANBOD EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

- 3.1 De aangeboden Diensten omvatten enkel hetgeen in de offertes en publicaties van de Onderneming uitdrukkelijk is omschreven. De inhoud van het aanbod wordt uitsluitend bepaald aan de hand van de door of namens de Onderneming verstrekte informatie. Informatie in publicaties van Hulpverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van de Onderneming.
- 3.2 Ieder aanbod geschiedt onder voorbehoud van beschikbaarheid van de aangeboden Diensten.
- 3.3 Alle offertes en aanbiedingen door de Onderneming zijn herroepbaar en vrijblijvend en kunnen ook na aanvaarding door de Opdrachtgever in alle gevallen onverwijld en in ieder geval tot 17.00 uur van de eerstvolgende Werkdag zonder opgaaf van redenen worden herroepen door de Onderneming.
- 3.4 Kennelijke fouten binden de Onderneming niet. Indien er reden is tot twijfel aan de juistheid van de prijs of informatie dient de Opdrachtgever navraag te doen.
- 3.5 De Overeenkomst komt tot stand doordat de Opdrachtgever het aanbod van de Onderneming aanvaardt. Deze aanvaarding ("de boeking") kan zowel mondeling als Schriftelijk geschieden.
- 3.6 Voor de Opdrachtgever geldt geen herroepingsrecht.
- 3.7 De (rechts)persoon die namens of ten behoeve van een of meer Reizigers een Overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De Reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de Opdrachtgever. De Opdrachtgever dient de Reiziger volledig te informeren over de afgenomen Diensten, verstrekte informatie en de van toepassing zijnde Voorwaarden en privacybeleid. De Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om toestemming voor verwerking door de Onderneming van de voor de zorgvuldige uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke bijzondere persoonsgegevens (zoals voedselallergieën en andere noodzakelijke medische gegevens) van Reizigers te verkrijgen. De Opdrachtgever vrijwaart de Onderneming voor alle aanspraken en schades die volgen door het niet naleven van deze verplichtingen.

Artikel 4 - PRIJS

- 4.1 De prijs in offertes en publicaties van de Onderneming geldt per persoon en exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 4.2 Indien de prijs leeftijdsafhankelijk is, is de leeftijd op de dag van de Dienst bepalend.

Artikel 5 - BETALINGSTERMIJN EN UITBLIJVEN VAN BETALING

- 5.1 Tenzij in de Overeenkomst of op de factuur een langere termijn is aangegeven, dienen betalingen onverwijld, maar uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan. In ieder geval dienen betalingen voor aanvang van de Dienst te zijn voldaan.
- 5.2 Indien de Opdrachtgever niet betaalt binnen de overeengekomen termijn is de Opdrachtgever zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag vanaf dan de wettelijke handelsrente verschuldigd.
- 5.3 De Opdrachtgever is gehouden tot betaling van de buitengerechtelijke incassokosten indien deze is aangemaand tot betaling waarbij een betalingstermijn van tenminste veertien dagen is gesteld en volledige betaling binnen die termijn is uitgebleven. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag. Voor deze aanmaning volstaat een Schriftelijk bericht (waaronder email) waarin is aangegeven dat de betaling is verschuldigd en bij uitblijven van gehele betaling binnen veertien dagen, incassokosten zijn verschuldigd over het verschuldigde bedrag. Voor zover de wederpartij consument is, gelden in plaats van het bovenstaande de wettelijke regeling voor incassokosten.
- 5.4 Indien de Opdrachtgever in verzuim is, kan de Onderneming zijn verplichtingen opschorten tot de volledige betaling is ontvangen. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de

Dienst is betaald, heeft de Onderneming het recht de Opdrachtgever en Reiziger uit te sluiten van deelname. De verplichting tot betaling blijft bestaan. Indien betaling na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de Dienst is betaald, kan de Onderneming de Overeenkomst ook annuleren en de in de Overeenkomst of deze Voorwaarden benoemde annuleringskosten in rekening brengen.

Artikel 6 - VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER EN REIZIGERS

- 6.1 De Diensten kunnen lichamelijke inspanning vergen. De Reizigers dienen daarom over voldoende conditie te beschikken en geen lichamelijke of geestelijke (gezondheids)beperkingen te hebben die een risico vormen voor de veiligheid van de Reiziger of anderen. Bij twijfel dient de Reiziger van te voren met zijn arts te bespreken of hij of zij veilig kan deelnemen.
- 6.2 Voor of bij het sluiten van de Overeenkomst verstrekt de Opdrachtgever alle voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante informatie van zichzelf en de door hem of haar aangemelde Reizigers. In het bijzonder betreft dit informatie die mogelijk van invloed is op de veiligheid van de Reiziger of anderen. De Reiziger is verplicht bij aanvang van de Reis alle relevante persoonlijke omstandigheden van zichzelf aan de Vertegenwoordiger te melden voor zover deze van invloed kunnen zijn op een goed verloop van de Reis. Deze verplichting geldt met name voor medische en conditionele bijzonderheden die van invloed kunnen zijn op de veiligheid van de Reiziger en die van anderen.
- 6.3 De Reiziger dient zich als een redelijk handelend Reiziger te gedragen. De Reiziger dient de Voorwaarden, nadere waarschuwingen, aanwijzingen en (veiligheids)instructies van de Onderneming strikt op te volgen.
- 6.4 Bij niet naleving van de Voorwaarden, nadere waarschuwingen, aanwijzingen, (veiligheids)instructies en in het geval een Reiziger overlast veroorzaakt, zichzelf of anderen in gevaar brengt of op onverantwoorde wijze omgaat met natuur en milieu, heeft de Onderneming het recht de Reiziger van verdere deelname uit te sluiten. Indien een waarschuwing gegeven de omstandigheden van het geval op zijn plaats is, zal eerst een mondelinge of Schriftelijke waarschuwing worden gegeven voordat wordt overgegaan tot uitsluiting van deelname. De Opdrachtgever of Reiziger heeft geen recht op restitutie van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening en risico van de Reiziger en Opdrachtgever.
- 6.5 De Opdrachtgever en de Reiziger zijn hoofdelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door gedrag van de Reiziger, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan de Reiziger moet worden toegerekend. De Opdrachtgever en Reiziger vrijwaren de Onderneming van aanspraken van betrokken Vertegenwoordigers, Hulpverleners of derden voor schade die door de Reiziger is veroorzaakt of aan de Reiziger moet worden toegerekend.
- 6.6 De Opdrachtgever en Reiziger dienen voor aanvang van de Dienst een adequate reisverzekering af te sluiten die de afgenomen Diensten dekt. Voor zover de Opdrachtgever of Reiziger een (reis)verzekering of annuleringsverzekering via de Onderneming afneemt, treedt de Onderneming in deze gevallen uitsluitend op als intermediair en garandeert uitdrukkelijk niet dat schade krachtens deze verzekering zal worden vergoed.

VOOR AANVANG VAN DE REIS:

Artikel 7 - INFORMATIE

- 7.1 Indien de Opdrachtgever of Reiziger wensen voor of bij het aangaan van de Overeenkomst kenbaar maakt, kunnen er slechts rechten aan worden ontleend voor zover deze wensen zijn geaccepteerd via een Schriftelijke toezegging van de Onderneming dat aan de wens tegemoet wordt gekomen. De enkele vermelding als wens of voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.
- 7.2 De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.
- 7.3 De Reiziger dient gedurende de gehele periode van uitvoer te beschikken over de voor het pakket noodzakelijke reisdocumenten, zoals een ID-kaart, paspoort, visa, bewijs van inentingen, etc.. Gelet op het grote belang hiervan, dienen de Opdrachtgever en Reiziger de door de Onderneming verstrekte algemene informatie hierover bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te controleren. De Opdrachtgever en Reiziger dienen vóór de boeking van de Reis te verifiëren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen in verband met de mogelijk lange doorlooptijd van een aanvraag van reisdocumenten en in het bijzonder een eventueel benodigd visum. Indien de Reiziger de Reis niet of niet geheel kan meemaken wegens het ontbreken van geldige, volledige en juiste reisdocumenten, komen de daaruit voortvloeiende kosten geheel voor rekening van de Reiziger.

Artikel 8- BETALING

- 8.1 Tenzij in de offerte het inschrijfformulier of de Overeenkomst anders is vermeld geldt het volgende:
- 8.2 Na het tot stand komen van de Overeenkomst dient een aanbetaling van 25% te worden voldaan.
- 8.3 Het restant van de reissom dient uiterlijk 60 dagen voor aanvang van de Reis te zijn voldaan.
- 8.4 Indien de Reis binnen 60 dagen voor aanvang wordt geboekt, dient de gehele betaling direct te worden voldaan.
- 8.5 Indien nodig wordt na afloop een (credit)factuur verstuurd voor de nog niet gefactureerde Diensten en wijzigingen.

Artikel 9 - ANNULERING DOOR DE OPDRACHTGEVER/REIZIGER

- 9.1 Opdrachtgever kan de overeengekomen volledige Reis voor aanvang Schriftelijk annuleren waarbij aan de Onderneming de volgende annuleringskosten verschuldigd zijn: de volledige reissom minus de door de annulering niet gemaakte kosten.
- 9.2 Tevens blijft Opdrachtgever bij annulering eventuele aanvullende kosten zoals poliskosten en premie voor de verzekering verschuldigd.
- 9.3 De Reis van een individuele Reiziger kan voor aanvang Schriftelijk worden geannuleerd waarbij aan de Onderneming de volgende annuleringskosten verschuldigd zijn: De volledige reissom minus de door de annulering niet gemaakte kosten. Voor zover de vrijgekomen plaats wordt verkocht aan een nieuwe Reiziger wordt hier rekening mee gehouden in de hoogte van de annuleringskosten.
- 9.4 De datum van ontvangst van de brief of email door de Onderneming geldt als annuleringsdatum. Annuleringen buiten kantooruren (Werkdagen 9u-17u) worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende Werkdag.
- 9.5 Dit artikel laat het bepaalde in artikel 7:509 lid 3 BW onverlet.

Artikel 10 - INDEPLAATSSTELLING

- 10.1 De Reiziger kan de Reis overdragen aan een andere persoon onder de volgende voorwaarden.
 - a. de plaatsvervanger moet voldoen aan alle aan de Overeenkomst verbonden voorwaarden;
 - b. de overdracht vindt uiterlijk 7 dagen voor aanvang plaats, althans met in achtname van een redelijke termijn waarbinnen de nodige handelingen kunnen worden verricht om de persoon in de plaats te stellen.
 - c. de voorwaarden van de bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen de indeplaatsstelling.
- 10.2 De Opdrachtgever, de Reiziger en degene die de Reis overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling, waaronder wijzigingskosten.

Artikel 11 - WIJZIGINGEN DOOR DE OPDRACHTGEVER

- 11.1 Opdrachtgever en Reiziger kunnen de Onderneming Schriftelijk verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. Onder wijziging vallen ook de wijziging van vervoerstijden, gegevens van Reizigers of dieetwensen. De Onderneming kan de wijziging afwijzen, tenzij dit in een specifiek geval onredelijk is. Een vermindering van het aantal Reizigers wordt gezien als een (deel)annulering. Een wijziging van de datum wordt gezien als een annulering.
- 11.2 Bij wijziging zijn de kosten als gevolg van de wijziging verschuldigd en daarnaast de volgende wijzigingskosten:
 - a. bij een wijzigingsverzoek tot 35 dagen voor aanvang: nihil;
 - b. bij een wijzigingsverzoek binnen 35 dagen voor aanvang of na aanvang: €75,- per wijziging.
 De datum van ontvangst van de wijziging door de Onderneming geldt als wijzigingsdatum.
- 11.3 Het bepaalde in lid 2 geldt niet voor een programmawijziging. In dat geval kunnen andere wijzigingskosten in het wijzigingsvoorstel worden meegenomen.

Artikel 12 - PRIJSWIJZIGING

- 12.1 De Onderneming heeft het recht om tot 20 dagen vóór de dag van aanvang van de Reis de prijs te verhogen in verband met wijzigingen in kosten van brandstof of andere energiebronnen en in verband met belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de Reis betrokken derden.
- 12.2 De Onderneming kan zich in de Overeenkomst het recht voorbehouden om tot 20 dagen vóór de dag van aanvang van de Reis de prijs te verhogen als gevolg van wijzigingen in de wisselkoersen.

- 12.3 Indien de verhoging meer dan 8% van de prijs bedraagt, heeft de Reiziger het recht zijn Overeenkomst te beëindigen. De Onderneming stelt een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger Schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de prijsverhoging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.
- 12.4 Indien het recht op prijsverhoging of prijswijziging is bedongen, heeft de Reiziger in voorkomend geval het recht te verzoeken om prijsverlaging. Op het bedrag wat de Reiziger op basis van de eventuele prijsverlaging toekomt, wordt een bedrag van €30,- aan administratiekosten ingehouden.
- 12.5 De Opdrachtgever staat richting de Onderneming in voor de financiële gevolgen van prijsverhogingen die niet door de Reiziger worden gedragen.

Artikel 13 - WIJZIGING DOOR DE ONDERNEMING

(voor aanvang)

- 13.1 De Onderneming heeft het recht voor aanvang van de Reis de overeengekomen Reis eenzijdig te wijzigen voor zover het niet-ingrijpende wijzigingen betreft. De Reiziger wordt hier Schriftelijk en op duidelijke wijze van op de hoogte gesteld.
- 13.2 Indien noodzakelijk kan de Onderneming de voornaamste kenmerken van de overeengekomen Reisdiensten voor aanvang van de Reis ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis die indien redelijkerwijs mogelijk van minimaal gelijke kwaliteit is. De Reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.
- 13.3 Bij ingrijpende wijzigingen stelt de Onderneming de Reiziger een redelijke termijn waarbinnen deze aan de Onderneming Schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of de Reiziger de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.
- 13.4 Bij ingrijpende wijzigingen stelt de Onderneming de Reiziger onverwijld op de hoogte van:
- de wijzigingen,
 - de redelijke termijn waarbinnen de Reiziger de Onderneming Schriftelijk in kennis dient te stellen van zijn besluit of de Reiziger de Overeenkomst beëindigt,
 - het gevolg dat indien de Reiziger niet tijdig antwoordt de wijziging geldt als aanvaard en het recht op beëindiging vervalt.

Artikel 14 - ANNULERING DOOR DE ONDERNEMING

- 14.1 De Onderneming kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis annuleren en de Reiziger alle voor de Reis betaalde bedragen terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.
- 14.2 Niet vergoed worden kosten die door de Opdrachtgever of Reiziger zijn gemaakt voor diensten die buiten de Overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de Reis inbegrepen de vliegtickets, accommodatie, e.d..
- 14.3 Ingeval de Reiziger niet voldoet aan vooraf gestelde deelname-eisen of indien door of namens Reiziger onjuiste of onvolledige informatie over ervaring, vaardigheden, lichamelijke of geestelijke gesteldheid of andere relevante onderwerpen wordt opgegeven, heeft de Onderneming het recht de Overeenkomst te beëindigen. Dit laat hetgeen is bepaald in het algemene deel van deze Voorwaarden en andere rechten van de Onderneming onverlet.

UITVOERING VAN DE REIS:

Artikel 15 - VERANTWOORDELIJKHEID

- 15.1 De Onderneming is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Reisdiensten waarop de Overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze Reisdiensten door de Onderneming zelf of door een andere dienstverlener worden uitgevoerd.
- 15.2 De Opdrachtgever en Reiziger dienen uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de terugreis het exacte tijdstip van vertrek te verifiëren.

Artikel 16 - CONFORMITEIT & NON-CONFORMITEIT

- 16.1 De Onderneming dient de Overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die de Opdrachtgever en Reiziger op grond van de publicaties, de Overeenkomst en de omstandigheden op de bestemmingen redelijkerwijs mocht hebben.
- 16.2 De Opdrachtgever of Reiziger stelt de Reisdienstverlener en de Onderneming overeenkomstig artikel 19 [klachten] onverwijld in kennis

van een non-conformiteit die de Opdrachtgever of Reiziger heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de Overeenkomst opgenomen Dienst.

- 16.3 De non-conformiteit behoeft niet te worden verholpen indien dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende Diensten.

OVERIGE BEPALINGEN:

Artikel 17 - AANSPRAKELIJKHEID, UITSLUITING VAN AANSPRAKELIJKHEID, OVERMACHT EN SCHADEVERGOEDING

- 17.1 De Opdrachtgever en de Reiziger hebben in geen geval recht op schadevergoeding voor schade die de Opdrachtgever of Reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit, voor zover de non-conformiteit is te wijten aan:
- a. de Opdrachtgever of Reiziger;
 - b. derden die niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen;
 - c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.
- 17.2 Iedere aansprakelijkheid van de Onderneming voor schade van de Reiziger is beperkt tot driemaal de reissom van één Reiziger, tenzij de schade bestaat uit persoonlijk letsel van de Reiziger of de schade is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van de Onderneming.
- 17.3 Indien de Onderneming aansprakelijk gehouden kan worden voor enige schade van de Reiziger, waaronder ook schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger, zal deze aansprakelijkheid in ieder geval beperkt of uitgesloten zijn tot de grenzen die zijn toegestaan volgens de ter zake geldende internationale verdragen en nationale wetgeving die betrekking hebben op de individuele Reisdiensten.
- 17.4 De aansprakelijkheid van de Onderneming voor schade van de Opdrachtgever is beperkt tot driemaal de reissom van één reiziger.
- 17.5 De verjaringstermijn voor het indienen van een vordering tot schadevergoeding door de Reiziger is twee jaar na afloop van de Reis. Andere vorderingen van de Reiziger vervallen één jaar na afloop van de Reis, tenzij deze beperking niet is toegestaan.
- 17.6 Vorderingsrechten van de Opdrachtgever vervallen één (1) jaar na afloop van de reis, tenzij deze beperking niet is toegestaan.
- 17.7 Vindt de reis geen doorgang dan geldt voor lid 5 en 6 de oorspronkelijk geplande terugkomstdatum als aanvang van de termijn.

Artikel 18- HULP EN BIJSTAND

- 18.1 De Onderneming verleent de Reiziger onverwijld 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 de Reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve invulling van de Reis.
- 18.2 De Onderneming brengt voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de Opdrachtgever/Reiziger.

Artikel 19 - KLACHTEN

- 19.1 Indien de Opdrachtgever of Reiziger een tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst constateert, dient hij deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval tijdens de Dienst te melden zodat een passende oplossing kan worden getroffen. De melding dient te geschieden bij de plaatselijk Vertegenwoordiger van de Onderneming en bij de uitvoerend dienstverlener.
- 19.2 Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid is opgelost, kan deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de Dienst schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de Onderneming.
- 19.3 Het niet of niet tijdig melden van de klacht kan van invloed zijn op de hoogte van een eventuele prijsverlaging of schadevergoeding, tenzij de belangen van de Onderneming 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 20 - OVERIGE BEPALINGEN

- 20.1 Vertegenwoordigers, ondergeschikten, Hulppersonen en andere bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden, alsmede hun personeel kunnen zich jegens de Opdrachtgever en Reiziger beroepen

- op de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden (met inbegrip van de aansprakelijkheidsuitsluitingen).
- 20.2 Indien dwingend recht aan de geldigheid van een bepaling in deze Voorwaarden of de Overeenkomst in de weg staat of indien een bepaling wordt vernietigd, worden partijen geacht een geldige bepaling te zijn overeengekomen die qua inhoud en strekking zo dicht mogelijk de oorspronkelijke intentie benadert.
- 20.3 Uitsluitend Nederlands recht is van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.
- 20.4 De Nederlandse rechter is exclusief bevoegd, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.
- 20.5 VZR Garant: Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt de Onderneming gebruik van de garantieregeling VZR Garant. (<https://www.vzr-garant.nl>). U kunt dit controleren via de deelnemerspagina van de website van VZR Garant. Binnen de grenzen van de Garantieregeling (te vinden op de website van VZR Garant) is de garantie van VZR Garant van toepassing. In de Garantieregeling leest u op welk (reis)aanbod de garantie van VZR Garant exact van toepassing is en wat deze garantie inhoudt. Wanneer diensten door financieel onvermogen van de Onderneming niet worden verleend, kunt u contact opnemen met VZR Garant, gevestigd aan de Torenallee 20, 5617 BC te Eindhoven, Nederland, via info@vzr-garant.nl of +31 (0)85 13 07 630.