



Algemene Reisvoorwaarden per november 2010

Deze voorwaarden van Emerald Travel zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer 24362090.

- Artikel 1: Inleidende bepalingen.
- Artikel 2: Totstandkoming van de reisovereenkomst.
- Artikel 3: Betaling.
- Artikel 4: Reissom.
- Artikel 5: Informatie.
- Artikel 6: Reisbescheiden.
- Artikel 7: Wijziging door de reiziger.
- Artikel 8: In de plaatsstelling.
- Artikel 9: Annulering door de Reiziger.
- Artikel 10: Opzegging door de reisorganisator.
- Artikel 11: Wijziging, eventueel gevolgd door opzegging, door de reisorganisator.
- Artikel 12: Aansprakelijkheid van de reisorganisator.
- Artikel 13: Overmacht en verlening van bijstand.
- Artikel 14: Uitsluiting en beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator.
- Artikel 15: Verplichting van de Reiziger.
- Artikel 16: Rente kosten.
- Artikel 17: Klachten.

1. In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

a. Reisorganisator; Emerald Travel, gevestigd te Rotterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 24362090.

b. Reisovereenkomst; de overeenkomst, waarbij de reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis, die een periode van minimaal 24 uur omvat en bestaat uit tenminste twee van de volgende componenten:

- Vervoer
- Verblijf
- Een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

c. Reiziger.

- de wederpartij van de reisorganisator, cq. De opdrachtgever.
- degene, in wiens opdracht de reis is georganiseerd/gereserveerd en die het overeengekomen heeft aanvaard.
- degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.

2. De bedragen in deze voorwaarden vermeld gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

Artikel 2 Totstandkoming van de reisovereenkomst

1. De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator. In geval van telefonische aanmelding geldt de dag waarop de persoonsgegevens worden doorgegeven als de dag van totstandkoming van de overeenkomst.

2. Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen.

3. De reiziger zal de voor het sluiten van de reisovereenkomst en de uitvoering daarvan benodigde gegevens betreffende hemzelf en de eventuele andere reiziger(s) verstrekken aan de reisorganisator.

4. De reiziger die namens of ten behoeve van een ander een reisovereenkomst aangaat is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk. De in de aanhef van dit lid bedoelde reiziger is verplicht relevante persoonlijke omstandigheden van de andere reizigers, die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de reisovereenkomst (zoals bijvoorbeeld leeftijd, handicap) bij de aanmelding kenbaar te maken.

5. Indien de reiziger bij het tot stand komen van de reisovereenkomst bepaalde voorkeuren kenbaar maakt met betrekking tot door de reisorganisator te leveren diensten, zoals bijvoorbeeld voorkeur voor de ligging van een hotelkamer, zal met de opgegeven voorkeur zoveel mogelijk rekening worden gehouden. Hieraan kunnen echter, ondanks eventuele vermelding op reisbescheiden en boekingsformulieren, geen rechten worden ontleend.

6. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de reisorganisator maken de hierin opgenomen gegevens mede deel van de reisovereenkomst. Iedere verlangde afwijking van of toevoeging aan de door de reisorganisator aangeboden reis(essenties) behoeft de nadrukkelijke instemming van de reisorganisator, die het recht heeft de daaraan verbonden kosten € 30,- per boeking plus eventuele communicatiekosten door te berekenen. Onder communicatiekosten worden begrepen telefax-, telefoon-, e-mail-, telegram- en telexkosten. Kennelijke fouten en vergissingen in een publicatie binden de reisorganisator niet.

7. Indien de reisduur in de publicatie is vermeld in dagen, zijn de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen gerekend. De definitieve vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden.

8. De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

Artikel 3 Betaling

1. Bij het tot stand komen van de reisovereenkomst dient een bedrag (aanbetaling) te worden voldaan dat gelijk is aan 10% van de totaal overeengekomen reissom. Tegelijkertijd met de aanbetaling dient, voorzover van toepassing, de verschuldigde premie voor de annuleringsverzekering te worden voldaan.

2. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek in het bezit zijn van de reisorganisator.

Bij niet-tijdige betaling kan na sommatie en na het verstrijken van de in de sommatie gestelde termijn de reisovereenkomst door of namens de reisorganisator met onmiddellijke ingang worden opgezegd, in welk geval de bepalingen van artikel 9 van toepassing zijn en de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden zullen worden verrekend.

3. Indien de reisovereenkomst binnen zes weken voor de dag van vertrek tot stand komt, dient de gehele reissom meteen te worden voldaan.

Artikel 4 De reissom

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. In deze reissom zijn de in de publicatie vermelde diensten en voorzieningen inbegrepen.

2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze de reisorganisator bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.

3. Na tijdige betaling van de gehele reissom zal de reisorganisator gedurende het tijdvak vanaf zes weken voor de dag van vertrek de reissom niet wijzigen.

4. Onverminderd het bepaalde in lid 3 heeft de reisorganisator het recht om tot 21 dagen voor de aanvang van de reis de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van de brandstofkosten, de verschuldigde heffingen en de toepasselijke wisselkoersen). De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit gelet op de daaraan verbonden kosten in redelijkheid niet van de reisorganisator gevergd kan worden.

5. Betekent de aanpassing een verhoging, dan heeft de reiziger het recht de reisovereenkomst te annuleren met aanspraak op restitutie van reeds betaalde gelden, echter uitsluitend binnen vijf dagen na ontvangst van de mededeling.

Artikel 5 Informatie

1. De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een toeristenkaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

2. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de reisorganisator tekort is geschoten in zijn in het volgend lid bedoelde informatieverplichting.

3. Uiterlijk bij de totstandkoming van de reisovereenkomst zal door de reisorganisator algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

4. De inhoud van het reisaanbod wordt bepaald door de gegevens zoals die gepubliceerd zijn in de reisbrochure of in andere publicaties van reisaanbiedingen van de reisorganisator. Kennelijke fouten of vergissingen in een publicatie binden de reisorganisator niet. De reisorganisator kan niet worden gehouden aan de inhoud van het voorlichtingsmateriaal dat is uitgegeven onder verantwoordelijkheid van derden.

5. Door de reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringsverzekering.

Artikel 6 Reisbescheiden

1. De benodigde reisbescheiden zullen uiterlijk 8 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger worden gesteld, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen moet worden overschreden.
2. De reiziger die niet tijdig de noodzakelijke reisbescheiden heeft ontvangen, is verplicht dit uiterlijk vijf dagen voor vertrek aan de reisorganisator te melden.
3. Indien de reis binnen 2 weken voor vertrek wordt geboekt en de reisbescheiden daardoor per EMS verstuurd moeten worden of op de luchthaven van vertrek moeten worden klaargelegd, dient de opdrachtgever hiervoor € 12.50 per envelop extra te betalen.

Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger

1. Tot 28 dagen voor de dag van vertrek kan de reiziger wijziging in de reisovereenkomst verzoeken, welke voor zover mogelijk zal worden aangebracht. Hiervoor geldt de voorwaarde dat de reiziger de gewijzigde reissom conform de regeling van artikel 3 en onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 30,- per boeking plus eventuele communicatiekosten als bedoeld in artikel 2 lid 6 te vergoeden.
2. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Afwijzing zal met redenen worden omkleed.
3. Vanaf 28 dagen voor de dag van vertrek zal wijziging in het algemeen niet mogelijk zijn.
4. Wordt een verzoek, ondanks afwijzing, gehandhaafd, dan geldt dit als een annulering van de reisovereenkomst en zullen de annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 8 In de plaatsstelling

1. Indien een of een deel van de aangemelde reizigers verhinderd is aan de reis deel te nemen, kan/kunnen deze reiziger(s) onder de in lid 2 vermelde voorwaarden op verzoek van de reiziger worden vervangen door een andere persoon c.q. door andere personen.
2. De in lid 1 bedoelde in de plaatsstelling is mogelijk op de volgende voorwaarden: de andere persoon (personen) voldoet (voldoen) aan alle aan de reisovereenkomst verbonden voorwaarden; en het verzoek wordt uiterlijk 28 dagen voor vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen de in de plaatsstelling.
3. De reiziger en de derde(n) die als plaatsvervanger(s) van de oorspronkelijke reiziger(s) optreedt/optreden is/zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7, lid 1, respectievelijk artikel 2, lid 6 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van vervanging.

Artikel 9 Annulering door de reiziger

1. Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd door de reiziger, dat wil zeggen door hem met onmiddellijke ingang wordt opgezegd, zijn voor iedere reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende bedragen verschuldigd:

- bij annulering tot 28 dagen voor vertrek € 175 p.p.

- bij annulering van 28 dagen to 14 dagen voor vertrek 50% van de reissom
- bij annulering vanaf de 14 dagen tot de dag voor vertrek 75% van de reissom
- bij annulering op de dag van vertrek de gehele reissom

2. De hierboven bedoelde annuleringskosten zullen de reissom niet overschrijden.

3. Indien de reiziger aantoonbaar dat de door de reisorganisator geleden schade minder is dan in het eerste lid bedoelde bedragen, zullen hem de lagere kosten worden berekend.

4. In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor de in de plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

5. Bij sommige reizen kunnen afwijkende annuleringsbepalingen gelden doch uitsluitend indien deze op duidelijke wijze in de desbetreffende publicatie vooraf zijn vermeld.

6. Het annuleren van een reisovereenkomst door een of meer reizigers, die gezamenlijk voor een verblijf in een hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle reisovereenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald.

Indien de overblijvende reizigers willen blijven de respectievelijke reisovereenkomsten in stand. Het bepaalde sub c is dan van toepassing.

De sub b. bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal in de prijstabel vermeld staat. Indien in de prijstabel voor dit aantal personen geen prijs vermeld staat, zal de reisorganisator dit z.s.m. aan de desbetreffende personen kenbaar maken. Indien de overblijvende reizigers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie willen aangaan, worden de door de overblijvende reiziger(s) ontvangen annuleringsgelden in mindering gebracht op de nieuwe reissom(men).

Artikel 10 Opzegging door de reisorganisator

1. De reisorganisator heeft het recht de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de publicatie. Indien de reisorganisator de reiziger(s) binnen de in de publicatie van de opzegging op de hoogte heeft gesteld, hebben de reiziger(s) geen recht op schadeloosstelling.

2. Verder kan de reisorganisatie de reisovereenkomst slechts opzeggen wegens gewichtige omstandigheden en uitsluitend met onmiddellijke ingang. Indien de opzegging de reisorganisatie kan worden toegerekend & de reiziger daardoor schade lijdt, is de reisorganisatie verplicht de schade te vergoeden. Opzegging wegens overboeking wordt de reisorganisatie toegerekend. Onder gewichtige omstandigheden wordend verstaan, omstandigheden, die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.

3. De reisorganisator zal, met opgaaf van reden, de reiziger schriftelijk van de opzegging op de hoogte stellen.

4. Voor zover de opzegging niet het gevolg is van een aan de reiziger toe te rekenen oorzaak, zal de reisorganisatie de reiziger een gelijkwaardige of betere alternatieve reis aanbieden. De gelijkwaardigheid wordt beoordeeld naar de in artikel 11 lid 3a genoemde objectieve maatstaven.

Artikel 11 Wijziging, eventueel gevolgd door opzegging, door de reisorganisator

1. De reisorganisator heeft het recht de reisovereenkomst op een wezenlijk punt te wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld medegedeelde omstandigheden als bedoeld in artikel 10, lid 1. De reiziger kan in dat geval te allen tijde kosteloos annuleren overeenkomstig het gestelde in artikel 3 van dit artikel.

2. De reisorganisator mag de reisovereenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de

reiziger slechts kosteloos annuleren overeenkomstig het bepaalde in lid 3 indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

3. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de reisovereenkomst (zie lid 1 en 2) te annuleren, moet dit binnen 48 uur na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken (loopt de achtenveertig uur termijn af op een zon- of feestdag, dan wordt de termijn verlengd tot de eerstvolgende werkdag). In dat geval heeft de reiziger recht op:

a. een alternatieve minstens gelijkwaardige reis; beoordeling hiervan gebeurt aan de hand van:

- situering van de accommodatie op de plaats van bestemming
- aard & klasse van de accommodatie
- faciliteiten, die de accommodatie verder biedt.
- samenstelling van het reisgezelschap
- de aan de reisorganisatie bekende & door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de reizigers.
- de door de reiziger verlangde afwijkingen of toevoegingen aan het reisprogramma die door de reisorganisatie schriftelijk zijn bevestigd.
- bij aanmelding vast bekend gemaakte en vastgestelde persoonlijke omstandigheden van de reiziger, die als van wezenlijk belang zijn opgegeven.

b. restitutie van de door hem reeds geheel of gedeeltelijk betaalde reissom

4. Wordt het in lid 3 bedoelde aanbod van de reisorganisator niet aanvaard of kan een dergelijk aanbod niet worden gedaan, dan wordt de reeds geheel of gedeeltelijk betaalde reissom binnen twee weken aan de reiziger terugbetaald.

5. Indien na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of de reisorganisator bemerkt dat hij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt de reisorganisator er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis.

Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger(s) worden aanvaard, verstrekt de reisorganisator de reiziger(s) een gelijkwaardig vervoermiddel, dat hem/hen brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer.

6. Als een wijziging de reisorganisator kan worden toegerekend en de reiziger hierdoor schade lijdt, is de reisorganisator verplicht die schade te vergoeden. Wijzigingen door overboeking wordt de reisorganisator toegerekend. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komen de kosten hiervan voor rekening van de reiziger. Indien de reisorganisator door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

7. De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 1, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd. Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfadres niet bekend is.

Artikel 12 Aansprakelijkheid van de reisorganisator

De reisorganisator is jegens de reiziger aansprakelijk voor de goede uitvoering van de uit de reisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen door

hemzelf of door andere, door hem ingeschakelde dienstverleners worden uitgevoerd, dit met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 10, 11, 13, 14 en 15.

Artikel 13 Overmacht en verlening van bijstand

1. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor het niet of slecht uitvoeren van de reisovereenkomst, voor zover de tekortkomingen niet te wijten zijn aan zijn schuld, noch krachtens de Nederlandse Wet of in het verkeer in Nederland geldende opvattingen voor zijn rekening komen.
2. De reisorganisator heeft de plicht een in moeilijkheden verkerende reiziger naar beste kunnen hulp te bieden. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst aan hem is toe te rekenen. De kosten zijn voor rekening van de reiziger indien de oorzaak van de moeilijkheden aan de reiziger is toe te rekenen.

Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator

1. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het niet goed uitvoeren van de reisovereenkomst, indien en voor zover de tekortkomingen in de uitvoering toe te schrijven zijn aan de reiziger, waaronder begrepen schades die het gevolg zijn van de gezondheidsconditie van de reiziger.
2. Wanneer de reisorganisator op grond van artikel 12 aansprakelijk is voor de door de reiziger geleden schade zal zijn aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn overeenkomstig de ter zake geldende internationale verdragen. Hij aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak of vergoeding bestaat uit hoofde van een reis- en/of annuleringsverzekering.
3. Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste eenmaal de reissom.
4. De aansprakelijkheid van de reisorganisator voor schade die de reiziger in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf lijdt, belooft maximaal het bedrag van de reissom.
5. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom.
6. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator, betrokken dienstverleners alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

Artikel 15 Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 72 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek. In de informatie zal de reisorganisator aangeven bij welke instantie (luchtvaartmaatschappij, de lokale agent) dit dient te gebeuren.
2. De reiziger, die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door of namens de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Restitutie van de reissom of een gedeelte van de reissom kan worden verleend indien de betrokken reiziger ter zake van zijn uitsluiting geen verwijt treft.

3. De reiziger is verplicht elke nalatigheid bij de uitvoering van de reisovereenkomst, die ter plaatse door hem wordt geconstateerd, zo spoedig mogelijk schriftelijk of in andere passende vorm mee te delen aan de betrokken dienstverlener en aan de reisorganisator.

4. De verplichting van de reisorganisator om de in nood verkerende reiziger hulp en bijstand te verlenen (zie artikel 13 lid 2) wordt zwaar belemmerd indien niet kan worden teruggevallen op de hulp van een bij de reis- en bagageverzekering inbegrepen S.O.S.-centrale. De reiziger is daarom verplicht een volledig dekking verschaffende verzekering af te sluiten voor risico's die worden gedekt door de gangbare reis-, ongevallen- en bagageverzekeringen.

Artikel 16 Rente - & Incassokosten

De reiziger, die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, is over de hoofdsom een rente verschuldigd van 1% over iedere maand of gedeelte van een maand van vertraging. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtigde incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, met een minimum van € 45,- tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden in aanmerking nemende, onbillijk is.

Artikel 17 Klachten

1. Als een op de plaats van bestemming geconstateerde nalatigheid bij de uitvoering van de reisorganisator als bedoeld in artikel 15, lid 3, leidt tot een klacht dan dient deze voor zover mogelijk op de plaats van bestemming en zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden ingediend bij de plaatselijke vertegenwoordiger van de reisorganisator, de reisorganisator zelf of de verstrekker van de betrokken dienst, die terstond moet streven naar passende oplossingen. Als indiening van een klacht niet mogelijk is wegens het ontbreken van een plaatselijke vertegenwoordiger, dient de klager onverwijld contact op te nemen met de reisorganisator.

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen een maand na terugkeer in Nederland schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator. Heeft de reis geen doorgang gevonden, dan geldt hiervoor een termijn van een maand na de oorspronkelijke vertrekdatum. Als een klacht niet de uitvoering, maar de totstandkoming van een reisovereenkomst betreft, dient deze binnen de termijn van een maand na het ontstaan van de klacht bij de reisorganisator te worden ingediend.

2. Op de reisovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende verplichtingen is het Nederlands recht van toepassing.



EMERALD

TOERISME & REIS