

## Oleander Travel BV, Algemene Reisvoorwaarden

### Artikel 1 - Definities

**1.1** In deze algemene reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

**“Oleander Travel”**: Oleander Travel BV, gevestigd te (3956 XH) Leersum aan de Meester Bosweg 3, geregistreerd bij de KvK onder nummer 51345269).

**“Reisorganisator”**: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt, in deze voorwaarden genaamd Oleander Travel.

**“Reiziger”**: degene die met Oleander Travel een reisovereenkomst heeft gesloten, dan wel degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid

**2.1** Deze algemene reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en reisovereenkomsten tussen Oleander Travel en de reiziger.

**2.2** Informatie over de door Oleander Travel aangeboden reizen is beschikbaar via de website van Oleander Travel en/of in brochures die van tijd tot tijd worden verspreid. De in op vorenbedoelde website en de in brochures geplaatste zijn indicatief, maar het aanbod is vergelijkbaar.

**2.3** Oleander Travel is niet gehouden om overeenkomsten te sluiten op basis van de op haar website of in brochures genoemde prijzen. De prijzen terzake vervoer en/of autoverhuur zijn indicatief gegeven.

**2.4** Alle bedragen in deze voorwaarden vermeld, zijn, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

### Artikel 3 - Totstandkoming reisovereenkomst

**3.1** De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, via e-mail, brief of telefonisch gesprek plaatsvinden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

**3.2** Het aanbod van Oleander Travel is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de reissomberekening is toegestaan.

**3.3** De inhoud van het reisaanbod wordt bepaald door de gegevens zoals die gepubliceerd zijn, op de website of in andere publicaties van reisaanbiedingen van de reisorganisator. Kennelijke fouten of vergissingen in een publicatie binden de reisorganisatie niet. De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor publicaties zoals foto's, teksten en folders die zijn uitgegeven onder verantwoordelijkheid van derden.

**3.4** Bij reizen waarbij het vervoer is inbegrepen is de reisduur vermeld in dagen. De dagen van vertrek en aankomst zijn hierbij inbegrepen en gelden als hele dagen. Niet de in de publicatie vermelde tijden, maar de tijden die vermeld staan in de reisbescheiden gelden als de relevante tijden.

**3.5** Incidentele of structurele wijzigingen in de dienstregelingen en vluchtschema's van vervoerders kunnen van invloed zijn op de reisduur. Behoudens aanspraken op de eventueel door de reiziger afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering, heeft de reiziger geen recht op restitutie van een deel van de reissom indien de tijdstippen van vertrek tengevolge van genoemde wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijke tijdstip. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van vertraging.

**3.6** Een 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 reizigers zijn voor hun deel aansprakelijk. De reiziger die de reisovereenkomst aangaat zal de voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan benodigde gegevens betreffende hemzelf en de eventuele andere reiziger(s) verstrekken.

**3.7** Indien de reiziger bij het totstandkoming van de reisovereenkomst bepaalde preferenties (voorkeuren) kenbaar maakt met betrekking tot de reisorganisator te leveren diensten zoals b.v. ligging hotelkamer, zitplaats in vliegtuig e.d., zal met de opgegeven voorkeur(en) zoveel mogelijk rekening worden gehouden. Hieraan kunnen echter, ondanks eventuele vermelding op de reisbescheiden en boekingsformulieren, geen rechten worden ontleend.

**3.8** Indien bepaalde voorwaarden (b.v. dieet) zo essentieel zijn dat het afsluiten van de reisovereenkomst hiervan afhangt, dan is er sprake van essentie. Deze dient u bij boeking uitdrukkelijk kenbaar te maken. De reisorganisator moet schriftelijk bevestigen of de essentie kan worden geaccepteerd. De reisorganisator zal € 28,- essentiekosten in rekening brengen.

#### **Artikel 4 - Betaling**

**4.1** Bij het totstandkomen van de reisovereenkomst dient een aanbetaling van 15% van de totale reissom. Indien voor bepaalde reizen een minimum aanbetaling wordt vereist dat afwijkt van het hiervoor vermelde, zal de reisorganisator dat duidelijk bij het reisaanbod vermelden. Tegelijkertijd met de aanbetaling dient, zover van toepassing, de verschuldigde premie voor de annuleringsverzekering te worden voldaan

**4.2** Het restant van de reissom moet uiterlijk 6 weken voor de aanvangsdatum van de reis door Oleander Travel zijn ontvangen. Indien de reisovereenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet per omgaande de gehele reissom worden voldaan.

**4.3** Indien voor bepaalde reizen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden, zal dit vermeld worden bij de offerte van de reis. In dat geval zullen de afwijkende betalingsvoorwaarden van toepassing zijn.

**4.4** Niet tijdige betaling kan, na sommatie, leiden tot onmiddellijke opzegging van de reisovereenkomst door de reisorganisator. In dat geval zullen de bepalingen die betrekking hebben op annulering door de reiziger (artikel 10 van deze voorwaarden) van toepassing zijn en het reeds betaalde gedeelte van de reissom zal worden verrekend met de annuleringskosten.

#### **Artikel 5 - Reissom**

**5.1** De gepubliceerde reissom in Euro's geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierbij zijn de diensten en voorzieningen zoals deze in de gepubliceerde arrangementen zijn omschreven inbegrepen.

**5.2** 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. De reisorganisator behoudt zich het recht voor om, ook met betrekking tot de reeds aangegane

reisovereenkomsten, tot 20 dagen voor de dag van vertrek, de reissom te verhogen als gevolg van verhogingen in de hiervoor genoemde prijzen. De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.

**5.3** Indien de reisorganisator na het sluiten van de reisovereenkomst de reissom verhoogt, dan heeft de reiziger het recht de reisovereenkomst te annuleren met aanspraak op restitutie van reeds betaalde gelden, echter uitsluitend binnen 5 dagen na ontvangst van de mededeling. Indien een zodanig aantal reizigers van dit annuleringsrecht gebruik maakt dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van de reisorganisator gevergd kan worden dat hij de reis uitvoert, heeft deze jegens de overige reizigers het recht de met hen gesloten overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

## **Artikel 6 - Reisdocumenten en bagage**

**6.1** De reiziger dient bij vertrek en tijdens de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals b.v. geldig paspoort etc. Gelet op het grote belang hiervan, dient de reiziger zelf de door de reisorganisator verstrekte informatie bij de betreffende instanties op toepasselijkheid, actualiteit en volledigheid te laten controleren.

**6.2** De reisorganisator is niet aansprakelijk in geval de reiziger niet aan de reis, of onderdelen daarvan, kan deelnemen tengevolge van tekortkomingen in zijn reisdocumenten. Alle hieraan verbonden kosten komen voor rekening van de reiziger.

**6.3** De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en reisdocumenten.

## **Artikel 7 - Reisbescheiden**

De benodigde reisbescheiden zullen uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger worden gesteld, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen moet worden overschreden. De reiziger die niet tijdig de noodzakelijke reisbescheiden heeft ontvangen, is verplicht dit uiterlijk 5 dagen voor vertrek aan de reisorganisator te melden.

### **Artikel 8 - Wijziging door de reiziger**

Tot 28 dagen voor vertrek kan de reiziger een wijziging in de reisovereenkomst verzoeken. Indien de wijziging niet het karakter van een annulering heeft en indien de bij de reisuivoering betrokken dienstverleners het verzoek inwilligen, kan de wijziging worden aangebracht. De kosten voor deze wijziging bedragen € 28,00, daarnaast kan door Oleander Travel communicatiekosten in rekening worden gebracht.

### **Artikel 10 - Annulering door de reiziger**

De Reiziger kan de Overeenkomst te allen tijde voor aanvang van de Reis opzeggen. Opzegging dient Schriftelijk te geschieden. De datum waarop de Schriftelijke opzegging door de Organisator wordt ontvangen, geldt als het moment van opzegging. Bij ontvangst na 17.00 of buiten Werkdagen om, wordt de volgende Werkdag gezien als de datum van ontvangst.

#### **Annuleringskosten**

**Indien er een vlucht bij de Reis is inbegrepen dan zijn bij opzegging door de Reiziger de volgende bedragen verschuldigd:**

1. tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 20% van het overige deel van de reissom;
2. vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 50% van het overige deel van de reissom;
3. vanaf 21 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 75% van het overige deel van de reissom;
4. vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

**Indien geen vlucht is inbegrepen is de Reiziger de volgende bedragen verschuldigd:**

1. tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: 20% van de reissom;
2. vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: 50% van de reissom;
3. vanaf 21 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: 75% van de reissom;
4. vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

Bij vermindering van het aantal personen binnen een boeking waarbij niet alle overeengekomen diensten evenredig kunnen worden verminderd, bedragen de verschuldigde annuleringskosten de reissom minus de werkelijke kostenbesparingen. Indien van toepassing worden inkomsten uit werkelijk alternatief gebruik van de vrijgekomen capaciteit op de annuleringskosten in mindering gebracht.

### **Artikel 11 - Opzegging door de reisorganisator**

**11.1** De reisorganisator kan de reisovereenkomst slechts opzeggen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan: omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet geveerd kan worden. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend en de reiziger daardoor schade lijdt, is de reisorganisator verplicht die schade te vergoeden op de in lid 2 van dit artikel genoemde wijze.

**11.2** De reiziger heeft in dat geval recht op een minstens gelijkwaardige, alternatieve reis, dan wel op restitutie van (het reeds betaalde gedeelte) van de reissom.

**11.3** De reisorganisator zal, met opgaaf van reden, de reiziger onverwijld schriftelijk van de opzegging op de hoogte brengen.

**11.4** De reisorganisator heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade in geval:

1. het aantal aanmeldingen kleiner is dan het minimum aantal vermeld in de publicatie en de opzegging binnen de in artikel 12.5 bedoelde termijn wordt gedaan;
2. van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden, die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

## **Artikel 12 - Wijziging door de reisorganisator**

**12.1** De bijzondere bestemmingen en de lokale omstandigheden van de reizen die de reisorganisator aanbiedt, kunnen met zich meebrengen dat vóór of tijdens de reis aanpassingen in het reisprogramma moeten worden aangebracht. Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodatie en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in de publicatie is aangegeven. De reisorganisator is in dat geval verplicht aan de reiziger alternatieven aan te bieden die zoveel mogelijk het karakter van de reis in stand laten. De reisorganisator verplicht zich om de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken.

**12.2** De reisorganisator heeft het recht de reisovereenkomst op een wezenlijk punt te wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijd medegedeelde, omstandigheden. De reiziger heeft in dat geval recht op een alternatieve, minstens gelijkwaardige reis, dan wel recht op restitutie (van het reeds betaalde gedeelte) van de reissom. Indien de reiziger gebruik wil maken van zijn recht op restitutie, dient hij de reisorganisator binnen 48 uur na ontvangst van het bericht van de wijziging daarvan in kennis te stellen.

**12.3** Indien de in dit artikel genoemde wijzigingen zich voordoen na vertrek van de reiziger, zorgt de reisorganisator ervoor dat passende, alternatieve, regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis.

**12.4** Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger worden aanvaard, verstrekt de reisorganisator de reiziger een gelijkwaardig vervoermiddel, dat hem terugbrengt naar de plaats van vertrek, dan wel een andere met de reiziger overeengekomen plaats van terugkeer.

**12.5** De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in Artikel 11.1. Deze deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigenvervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt hij deze binnen 24 uur (1 werkdag) mee.

**12.6** Als een wijziging de reisorganisator kan worden toegerekend, het bepaalde in artikel 13 daarbij in achtnemende, en de reiziger hierdoor schade lijdt, is de reisorganisator verplicht die schade te vergoeden. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komen de kosten hiervan voor rekening van de reiziger.

### **Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de reisorganisator**

**13.1** De reisorganisator is jegens de reiziger aansprakelijk voor de goede uitvoering van de uit de reisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze door hemzelf of door andere door hem ingeschakelde dienstverleners worden uitgevoerd. Rekening dient te worden gehouden met feiten van algemene bekendheid met betrekking tot de bijzondere bestemmingen. De uitvoering van de reisovereenkomst dient mede beoordeeld te worden aan de hand van gebruiken, de stand der techniek, en de beperkingen en gewoonten die de bijzondere bestemmingen van de reizen van de reisorganisator meebrengen.

**13.2** De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

1. tekortkomingen in de uitvoering van de reisovereenkomst op grond van omstandigheden die toe te rekenen zijn aan de reiziger, waaronder begrepen schades die het gevolg zijn van de gezondheidsconditie van de reiziger; of
2. handelingen en invloeden van niet direct bij de uitvoering van de reis betrokken derden; of
3. omstandigheden die niet te wijten zijn aan de schuld van de reisorganisator en/of krachtens de Nederlandse wet of de in het maatschappelijk verkeer geldende normen niet in redelijkheid aan de reisorganisator kunnen worden toegerekend.

**13.3** De reisorganisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor reis- en/of annuleringsverzekering dekking plegen te geven.

**13.4** Voor zover de reisorganisator aansprakelijk gehouden kan worden voor door de reiziger geleden schade, zal deze aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn in de overeenstemming met de ter zake geldende internationale verdragen.



**13.5** Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste eenmaal de reissom.

**13.6** De aansprakelijkheid van de reisorganisatie voor schade die de reiziger in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf lijdt, bedraagt ten hoogste eenmaal de reissom.

**13.7** 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.

#### **Artikel 14 - Verplichtingen van de reiziger**

**14.1** De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator c.q. reisbegeleider ter bevordering van een goede uitvoering van zijn reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

**14.2** Indien de reiziger zodanige hinder of last veroorzaakt dat daardoor de uitvoering van de reis in sterke mate wordt bemoeilijkt, kan hij door de reisorganisator c.q. de reisbegeleider van verdere deelname van de reis worden uitgesloten. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger indien en voor zover de gevolgen van hinder en last hem kunnen worden toegerekend.

**14.3** 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/of aan de reisorganisator of diens vertegenwoordiger ter plaatse.

**14.4** De verplichting van de reisorganisatie om de in nood verkerende reiziger hulp en bijstand te verlenen wordt zwaar belemmerd indien niet kan worden teruggevallen op de hulp van een bij de reisongevallen- en bagageverzekering inbegrepen S.O.S.-centrale. De reiziger is daarom verplicht een volledige dekking verschaffende verzekering af te sluiten voor risico's die worden gedekt door de gangbare reisongevallen- en bagageverzekering.

## **Artikel 15 - Klachten**

**15.1** Eventuele klachten die het niveau van een enkele op- of aanmerking overschrijden, dienen op de plaats van bestemming en/of op de plaats waar de klacht ontstond, zo spoedig mogelijk schriftelijk of in andere passende vorm te worden ingediend bij de plaatselijke vertegenwoordiger van de reisorganisator en indien van toepassing, voor zover mogelijk bij de betrokken dienstverlener. Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, kan de reiziger uiterlijk binnen een maand na terugkeer in Nederland de klacht schriftelijk en met redenen omkleed, indienen.

**15.2** Als een klacht niet tijdig tot tevredenheid van de reiziger wordt opgelost, kan de reiziger zich desgewenst tot uiterlijk twee maanden na afloop van de reis wenden tot de bevoegde rechter van de rechtbank van Utrecht.