

# Voorwaarden Mondial Tours

## Algemene voorwaarden

Algemene handelsvoorwaarden voor reisovereenkomsten.

### 1. **Het afsluiten van een reisovereenkomst**

Met de aanmelding biedt de klant de reisorganisator het afsluiten van een reisovereenkomst bindend aan.

De aanmelding kan schriftelijk, mondeling of via internet gebeuren. Een aanmelding geldt voor alle andere deelnemers die bij deze aanmelding zijn inbegrepen. De aanmelder staat in voor de contractuele verplichting van deze deelnemers, alsook voor zijn eigen verplichtingen voor zover hij daarover een afzonderlijke verplichting is aangegaan via een uitdrukkelijke en afzonderlijke verklaring. De overeenkomst komt tot stand bij aanvaarding door de reisorganisator. Voor de aanvaarding is geen bepaalde vorm nodig. Bij of onmiddellijk na het afsluiten van de overeenkomst zal de reisorganisator de klant een reisbevestiging doen toekomen. Wijkt de inhoud van de reisbevestiging af van de inhoud van de aanmelding, dan is er een nieuw aanbod van de reisorganisator beschikbaar waaraan deze voor de duur van tien dagen gebonden is. De overeenkomst komt tot stand op basis van dit nieuwe aanbod als de reiziger binnen de verbintenistermijn de aanvaarding aan de reisorganisator mededeelt.

### 2. **Betaling**

Bij het afsluiten van de overeenkomst kan een aanbetaling worden gevraagd. Verdere betalingen moeten voldaan worden op de overeengekomen tijdstippen en het definitieve saldo uiterlijk bij overhandiging of toegang tot de reisdocumenten, voor zover de reis niet meer op grond van de in artikel 7.b)- of 7.c) genoemde redenen afgezegd kan worden.

### 3. **Prestatie- en prijswijzigingen**

Wijzigingen of afwijkingen van afzonderlijke reisprestaties van de overeengekomen inhoud van de reisovereenkomst, die noodzakelijk worden en die door de reisorganisator niet te kwader trouw zijn veroorzaakt, zijn alleen dan toegestaan voor zover de wijzigingen of afwijkingen niet aanzienlijk zijn en deze het totale karakter van de geboekte reis niet schaden. Eventuele garantieaanspraken blijven onverlet voor zover er sprake is van tekortkomingen in de gewijzigde prestaties. De reisorganisator is verplicht de klant onmiddellijk op de hoogte te brengen van prestatiewijzigingen of afwijkingen. Zo nodig zal de klant een kostenloze omboeking of een kostenloze annulering van de overeenkomst worden aangeboden. De reisorganisator behoudt zich het recht voor, de aangekondigde en bij de boeking bevestigde prijs in het geval van een verhoging van de vervoerkosten of belastingen voor bepaalde prestaties, zoals haven- of luchthaventaksen of een wijziging van de op de reis toegepaste wisselkoers, te veranderen naarmate deze verhoging per persoon resp. per zitplaats een invloed heeft op de reissom, voor zover er tussen het afsluiten van de overeenkomst en de overeengekomen reisdatum een tijdsbestek ligt van meer dan vier maanden. In het geval van een wijziging van de reissom achteraf of een wijziging van

een wezenlijke reisprestatie, moet de reisorganisator de reiziger daarvan onmiddellijk, doch ten laatste 21 dagen vóór de afreisdatum informeren. Prijsverhogingen na dit tijdstip zijn niet toegestaan. Bij prijsverhogingen van meer dan vijf procent of in het geval van een aanzienlijke wijziging van een wezenlijke reisprestatie, heeft de reiziger het recht de reisovereenkomst kosteloos te annuleren of deelname aan een minstens gelijkwaardige reis te vragen, als de reisorganisator in staat is een dergelijke reis uit zijn aanbod aan te bieden zonder meerprijs voor de reiziger. De reiziger dient deze rechten onverwijld na de mededeling van de reisorganisator over de prijsverhoging, respectievelijk de wijziging van de reisprestatie tegenover hem te doen gelden. Voor wijzigingen die de reiziger vraagt, is een schriftelijke bevestiging van Mondial Tours vereist.

#### 4. **Niet genoten prestaties**

In het geval de reiziger geen gebruik maakt van afzonderlijke reisprestaties als gevolg van een vervroegde terugreis of om andere dwingende redenen, zal de reisorganisator proberen een vergoeding te verkrijgen van de dienstverlener voor de bespaarde uitgaven. Deze verplichting vervalt als het onbeduidende prestaties betreft of als een vergoeding strijdig is met wettelijke of officiële bepalingen.

#### 5. **Terugtrekking en opzegging door de reisorganisatie**

De reisorganisator kan zich in de volgende gevallen terugtrekken vóór aanvang van de reis of de

reisovereenkomst opzeggen na de aanvang daarvan:

##### 1. *Zonder naleving van een termijn*

Als de reiziger de uitvoering van de reis blijft verstoren, ondanks een aanmaning van de reisorganisator, of als hij zich in die mate strijdig met de overeenkomst gedraagt dat de onmiddellijke opzegging van de overeenkomst gerechtvaardigd is. Bij opzegging door de reisorganisator behoudt deze het recht op de reissom; hij moet echter de waarde van de bespaarde uitgaven in mindering laten brengen, alsook de voordelen die hij door een andere toepassing van de niet genoten prestatie verwerft, met inbegrip van bedragen, hem gecrediteerd door de dienstverlener.

##### 2. *Tot twee weken vóór vertrek*

Bij het niet bereiken van een aangekondigd of officieel bepaald minimumaantal deelnemers, als in de beschrijving van de betreffende reis gewezen wordt op een minimumaantal deelnemers. De reisorganisator is in elk geval verplicht onmiddellijk na het ingaan van de voorwaarde voor nietuitvoering van de reis, de klant op de hoogte te brengen en hem onmiddellijk de terugtrekkingsmededeling te doen toekomen. De klant krijgt dan de hele reissom direct terugbetaald. Mocht het op een vroeger tijdstip duidelijk zijn dan het minimumaantal niet kan worden bereikt, dan moet de reisorganisator de klant daarover informeren.

##### 3. *Tot vier weken vóór het vertrek*

Als de reisorganisator alle mogelijkheden ten volle heeft benut en toch niet van hem kan worden verwacht dat de reis doorgaat omdat de inkomsten uit boekingen voor deze reis zo gering zijn dat de uitvoering van de reis een economisch verlies zou inhouden. Het recht van terugtrekking door de reisorganisator bestaat echter alleen, als hij de omstandigheden die daartoe leiden, niet verhinderd heeft (zoals een berekeningsfout) en als hij de omstandigheden die leiden tot zijn terugtrekking, deugdelijk aantoonst en de reiziger een vergelijkbaar alternatief

aanbod heeft voorgelegd. Als de reis om die reden wordt afgezegd, dan krijgt de klant de totale reissom onmiddellijk terugbetaald. Bovendien wordt hem de boekingskosten terugbetaald, voor zover hij geen gebruik maakt van het alternatief aanbod van de reisorganisator.

#### 6. **Ontbinding van de overeenkomst wegens buitengewone omstandigheden**

Als de reis tengevolge van onvoorziene overmacht bij het afsluiten van de overeenkomst aanzienlijk wordt bemoeilijkt, in gevaar gebracht of belemmerd, dan kunnen zowel de reisorganisator als de reiziger de overeenkomst verbreken. Wordt de overeenkomst opgezegd, dan kan de reisorganisator een gepaste schadevergoeding vragen voor reeds geleverde prestaties of nog te leveren prestaties om de reis te beëindigen. Verder is de reisorganisator verplicht de nodige maatregelen te nemen, in het bijzonder in het geval de overeenkomst de terugbrenging omvat, om de reiziger terug te brengen. De meerkosten voor het terugbrengen moeten door beide partijen voor de helft worden gedragen. In alle andere gevallen zijn de meerkosten ten laste van de reiziger.

#### 7. **Aansprakelijkheid van de reisorganisator**

1. De reisorganisator is in het kader van de zorgvuldige handelspraktijken handelaar verantwoordelijk voor:
  1. De nauwgezette voorbereiding;
  2. De zorgvuldige keuze en de controle van dienstverleners;
  3. De juiste beschrijving van alle reisprestaties, vermeld in de brochures, voor zover de reisorganisator vóór het afsluiten van de overeenkomst geen wijziging van de gegevens in de reisbrochure heeft meegedeeld volgens artikel 3.
  4. De behoorlijke uitvoering van de overeengekomen reisprestaties.
2. De reisorganisator is aansprakelijk voor elke nalatigheid van de persoon belast met de uitvoering van de prestatie.
3. Wordt in het kader van een reis of aanvullend vervoer in het openbaar lijnverkeer verschaft en wordt de reiziger hiervoor een overeenkomstig vervoerbewijs bezorgd, dan levert de reisorganisator in dit opzicht externe prestaties, voor zover hij daar in de reisbeschrijving en in de reisbevestiging uitdrukkelijk op wijst. Hij is derhalve niet verantwoordelijk voor de levering van de vervoerprestatie zelf. Een eventuele aansprakelijkheid wordt in dit geval geregeld volgens de vervoerbepalingen van de betrokken onderneming, waarop de reiziger uitvoerig moet worden gewezen en die desgewenst voor hem toegankelijk moeten worden gemaakt.

#### 8. **Garantie**

##### 1. *Regularisatie*

Als de reis niet volgens de overeenkomst wordt uitgevoerd, dan kan de reiziger om een regularisatie vragen. De reisorganisator kan de regularisatie weigeren als daarvoor een buitenproportionele inspanning is vereist. De reisorganisator kan de regularisatie ook bieden door een gelijkwaardige, alternatieve prestatie te leveren. De reisorganisator kan de regularisatie weigeren als daarvoor een buitenproportionele inspanning is vereist.

##### 2. *Vermindering van de reissom*

De reiziger kan een verlaging van de reissom eisen voor de duur van reis voor zover die niet volgens de overeenkomst is uitgevoerd. De reissom moet worden verminderd in verhouding tot de waarde die de reis op het moment van

de verkoop in perfecte toestand tegenover de werkelijke waarde gehad zou hebben. De vermindering wordt niet van kracht zolang de reiziger nalaat het gebrek aan te tonen.

3. *Opzegging van de overeenkomst*

Wanneer een reis ten gevolge van een tekortkoming aanzienlijk benadeeld wordt en de reisorganisator geen regularisatie biedt binnen een redelijke termijn, dan kan de reiziger de reisovereenkomst annuleren binnen het kader van de wettelijke bepalingen. In het belang van de reiziger en om bewijstechnische redenen wordt aanbevolen dit in schriftelijke vorm te doen. Hetzelfde geldt wanneer ten gevolge van een belangrijke en door de reisorganisator erkenbare reden niet van de reiziger kan worden gevraagd aan de reis deel te nemen. De vaststelling van een termijn voor de regularisatie is alleen dan onnodig, wanneer de regularisatie onmogelijk is of door de reisorganisator wordt geweigerd of wanneer directe annulering vanwege een bijzonder belang van de reiziger gerechtvaardigd is. Hij dient de reisorganisator slechts te betalen voor de prestaties waarvan hij gebruik heeft gemaakt, voor zover deze voor hem van belang waren.

4. *Schadevergoeding*

De reiziger kan schadevergoeding wegens niet-naleving eisen, ongeacht het recht op mindering of opzegging, tenzij de tekortkoming van de reis is veroorzaakt door omstandigheden die buiten de verantwoordelijkheid van de reisorganisator vallen.

## 9. **Beperking van aansprakelijkheid**

1. De contractuele aansprakelijkheid van de reisorganisator voor schade, die geen lichamelijke schade betreft, is beperkt tot de drievoudige reissom:
  1. voor zover schade voor de reiziger noch opzettelijk, noch door grove nalatigheid ontstond, of
  2. voor zover de reisorganisator alleen wegens nalatigheid van een dienstverlener verantwoordelijk is voor schade die ontstaat voor een reiziger.
2. Voor alle vergoedingsaanspraken van de klant tegen de reisorganisator omwille van onrechtmatige handelingen, die niet opzettelijk of door grove nalatigheid ontstaan, is de reisorganisator aansprakelijk voor lichamelijke schade tot € 75.000, - per klant en per reis. De aansprakelijkheidbeperking voor materiële schade bedraagt per klant en per reis € 4.000, -. Bedraagt de reissom meer dan € 1.30, -, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de omvang van de drievoudige reissom. In dit verband wordt de klanten in hun eigen belang aangeraden een reisongevallen- en bagageverzekering af te sluiten.
3. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verstoringen in verband met prestaties die louter als externe prestaties worden geleverd (zoals sportmanifestaties, theaterbezoeken, tentoonstellingen enzovoort) en die in de reisbeschrijving uitdrukkelijk als externe prestaties worden aangeduid.
4. Een aanspraak op schadevergoeding jegens de reisorganisator is in zoverre beperkt of uitgesloten als op grond van internationale afspraken of daarop gebaseerde wettelijke voorschriften, die van toepassing zijn op de door een prestatieverlener te leveren prestaties, een aanspraak op schadevergoeding jegens de prestatieverlener slechts onder bepaalde voorwaarden of beperkingen

te gelde kan worden gemaakt of onder bepaalde voorwaarden is uitgesloten.

#### **10. Medewerkingsvergoeding**

De reiziger is in het kader van wettelijke bepalingen verplicht bij opgetreden prestatiestoringen mee te werken om eventuele schade te vermijden of beperkt te houden. De reiziger is in het bijzonder verplicht zijn opmerkingen onmiddellijk mee te delen aan de plaatselijke reisleiding. De reisleiding heeft tot taak voor regularisatie te zorgen, voor zover dit mogelijk is. Laat een reiziger door eigen schuld na een gebrek te melden, dan kan er geen aanspraak worden gemaakt op vermindering van de reissom.

#### **11. Uitsluiting van aanspraken en verjaring**

De reiziger moet aanspraken wegens niet-contractuele uitvoering van de reis, binnen een maand na de contractueel voorziene beëindiging van de reis tegenover de reisorganisator doen gelden. Na afloop van de termijn kan de reiziger aanspraken slechts doen gelden als hij zonder nalatigheid verhinderd was de gestelde termijn na te leven. Contractuele aanspraken van reizigers verjaren na twaalf maanden. De verjaringstermijn vangt aan op de dag dat de reis volgens de overeenkomst zou eindigen. Heeft de reiziger een dergelijke aanspraak doen gelden, dan wordt de verjaring opgeschort tot de dag waarop de reisorganisator de aanspraken schriftelijk afwijst. Aanspraken wegens onrechtmatige handeling verjaren in twee jaar.

#### **12. Visum- en gezondheidsvoorschriften**

1. De reisorganisator garandeert dat zij burgers van het land waar de reis wordt aangeboden, vóór de afreis informeert over bepalingen inzake paspoort-, visum- en gezondheidsvoorschriften, alsook over eventuele wijzigingen daaromtrent. Voor ingezetenen van andere landen kan het betreffende consulaat informatie verschaffen.
2. De reisorganisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de tijdsgebrekige verstrekking en beschikbaarheid van de noodzakelijke visa via de betreffende diplomatieke vertegenwoordiging, als de reiziger de reisorganisatie heeft opgedragen deze zaken af te handelen, tenzij de reisorganisator verantwoordelijk is voor de vertraging.
3. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor de naleving van alle belangrijke voorschriften voor de uitvoering van de reis. Alle schade, met name de betaling van annuleringskosten die voortkomen uit het niet naleven van deze voorschriften, komt ten laste van de reiziger, behalve als die veroorzaakt is door de reisorganisator doordat hij de reiziger onjuist of niet heeft ingelicht. De reiziger moet zich tijdig informeren over infectie- en vaccinatiebescherming, alsook over andere preventieve maatregelen. Eventueel moet er medisch advies worden ingewonnen over trombose- en andere gezondheidsrisico's. Er wordt verwezen naar algemene informatie, in het bijzonder bij gezondheidsdiensten, artsen met ervaring op het vlak van reisgeneeskunde, tropenartsen, informatiediensten over reisgeneeskunde of diensten gezondheidsvoorlichting.

#### **13. Nietigheid van afzonderlijke bepalingen**

De nietigheid van afzonderlijke bepalingen laat de geldigheid van de

reisovereenkomst als geheel onverlet.

#### **14. Bevoegde rechtbank**

De reiziger kan de reisorganisator enkel aanklagen bij zijn rechtbank of bij de hoofdrechtbank. Voor vorderingen van de reisorganisator jegens de reiziger is de woonplaats van de reiziger bepalend, tenzij de vordering zich richt jegens geregistreerde zakenlieden of personen die na afsluiting van de overeenkomst hun woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats naar het buitenland hebben verlegd, of van wie de woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats op het tijdstip van de indiening van de vordering niet bekend is. In zulke gevallen is de vestigingsplaats van de reisorganisator bepalend.

#### **15. Boekingsbevestiging**

Nadat we uw ingevulde boekingsformulier hebben ontvangen, sturen wij u een bevestiging waarin wij u verzoeken een aanbetaling van 10% van de reissom te voldoen. Het restbedrag dient u 4 weken voor vertrek aan ons over te maken. Indien u binnen 4 weken voor vertrek boekt verzoeken wij u het volledige bedrag ineens te voldoen. Op de bevestiging vermelden wij deze bedragen en uiterste betaaldatum.

Reisorganisator is Mondial Tours SA, gevestigd Piazza G. Pedrazzini 7a, CH-6601 Locarno (Zwitserland).

Register: CH-509.3.001.358-5. Stand: 1 oktober 2009

# Annuleringsvoorwaarden

Annulering door de klant, boekingswijzigingen, plaatsvervangende personen:

1. Voor de aanvang van de reis kan de klant te allen tijde de reis annuleren. Als bewijs hiervoor geldt de ontvangst van de annuleringverklaring door de reisorganisator. Het wordt de klant aangeraden, de annulering schriftelijk te bevestigen. Indien de klant de reisovereenkomst annuleert of de reis niet aanvat, kan de reisorganisator voor de reeds getroffen voorbereidingen en voor zijn kosten een schadevergoeding eisen of een andere reis aanbieden. Bij de berekening van de vergoeding moet men rekening houden met de uitgespaarde kosten en met eventuele andere aanwendungen van de reisprestaties. De reisorganisator kan deze schadeclaim, op basis van onderstaande indeling en volgens de tijdsperiode tussen het tijdstip van de annulering en de in de overeenkomst afgesproken aanvangsdatum van de reis, procentueel in verhouding tot de reissom berekenen:
  1. tot 92 dagen voor aanvang van de reis: 15% van de reissom  
van dag 91 tot dag 42 voor aanvang van de reis: 45% van de reissom  
van dag 41 tot dag 11 voor aanvang van de reis: 80% van de reissom  
van dag 10 tot laatste dag voor aanvang reis: € 100%  
bij niet komen opdagen van de deelnemer(s)/no show: 100% van de reissom
  2. Voor de kosten van niet in het reisprogramma inbegrepen toegangskarten bedragen de stornokosten 100% vanaf het moment van boeking.
  3. Verzekeringen komen altijd tot stand door bemiddeling voor derden. De premie dient bij boeking direct en in zijn geheel voldaan te worden. Bij storneren door de klant is restitutie niet mogelijk.
2. Tot aan het begin van de reis kan de deelnemer verlangen dat een ander zijn plaats inneemt inzake de rechten en plichten die uit de reisovereenkomst voortvloeien. De reisagent kan de overname van de rechten en plichten door een derde weigeren als deze laatste niet voldoet aan bijzondere vereisten voor de reis of als diens deelname strijdig is met de wettelijke regels of voorschriften van de overheid. Treedt een derde tot de reisovereenkomst toe, dan zijn deze persoon en de klant beiden aansprakelijk voor zowel de reissom als voor de hierdoor ontstane meerkosten.
3. In geval van annulering, boekingswijzigingen en/of naamswijziging kan de reisagent de klant de daadwerkelijk ontstane meerkosten, c.q. administratieve kosten in rekening brengen.