

VOORWAARDEN TERRAMUNDO BETREFFENDE REIZEN INCLUSIEF EEN ARRANGEMENT

Het aangaan van een overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand door opdracht van de reiziger tot reservering van hetgeen TerraMundo heeft aangeboden. De opdracht kan telefonisch, via e-mail of ter kantore gedaan worden. Wanneer de reiziger TerraMundo alle gegevens mbt naam, voorletters, adres, woonplaats, telefoon en eventueel af te sluiten verzekeringen heeft verstrekt wordt de overeenkomst als aangegaan beschouwd.

Het aanbod is vrijblijvend en kan binnen 8 kantooruren worden herroepen. Correctie in de reissom/reisroute is toegestaan.

Kennelijke fouten en vergissingen in publicaties binden TerraMundo niet.

Betaling

Na ontvangst van de overeenkomst/factuur dient de reiziger de aanbetaling ad 10% van de reissom plus de premie van de eventueel afgesloten annuleringsverzekering per ommegaande te betalen aan TerraMundo hetzij per bank of giro hetzij contant. Zes weken voor vertrek dient het resterende bedrag betaald te zijn. Bij boekingen binnen zes weken voor vertrek dient de gehele reissom per ommegaande overgemaakt te worden. Tickets voor luchtvaartmaatschappijen die onmiddellijke betaling en uitgifte van het ticket verlangen vormen op bovenstaande regels een uitzondering. Deze voorwaarden moeten door de medewerkers van TerraMundo duidelijk aangegeven worden tijdens de reservering. Bij het uitblijven van de betaling dient TerraMundo hetzij telefonisch hetzij schriftelijk de klant te herinneren aan de betalingsverplichting. Afhankelijk van de vertrekdatum heeft de reiziger maximaal 7 dagen de tijd de betaling alsnog te verrichten en minimaal 1 dag. Blijft betaling uit dan wordt de overeenkomst als geannuleerd beschouwd waarbij alle daaruit voortvloeiende kosten voor de rekening van de reiziger zijn, zie ook annuleringen. De kosten worden vermeerderd met 1% rente over iedere maand of deel van de maand der vertraging en 15% van het gevorderde bedrag als buitenrechtelijke incasso kosten met een minimum van € 50,- bij uitblijven van de betaling.

Reissom

De prijzen in de brochure en in de offertes zijn per persoon op basis van gebruik van een tweepersoons kamer tenzij anders vermeld. De prijzen zijn gebaseerd op de valutakoers zoals die ten tijde van de druk bekend waren. Verhogingen door schommeling in de valuta koers en door derden, opgelegde toeslagen: als brandstoftoeslagen mogen totl 20 dagen voor vertrek doorberekend worden aan de klant. Bij koersval heeft de reiziger recht op gedeeltelijke restitutie van de reissom onder inhouding van € 25,- kosten per boeking. De datum van ontvangst van de betaling van de klant is bepalend voor de koers.

In geval van verhoging van meer dan 10% heeft de reiziger het recht de overeenkomst te ontbinden zonder dat daarvoor kosten worden berekend als in andere annuleringen. Uitgezonderd daarvan zijn tickets die reeds uitgegeven zijn. Daarvoor gelden de voorwaarden van de verschillende luchtvaartmaatschappijen. Reserveringskosten en de premie van de annuleringsverzekering moeten echter wel betaald worden. De reiziger dient binnen 3 dagen, op straffe van verval, aan te geven tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan. Ingeval van toerekenbaar te kort schieten van de medewerkers van TerraMundo m.b.t. de hoogte van de reissom is TerraMundo aansprakelijk voor maximaal 25% van de gefactureerde diensten. De klant heeft bij te kort schieten recht op kosteloze annulering.

Reisbescheiden

De reisbescheiden worden één à twee weken voor vertrek de klant toegestuurd. In geval van boekingen binnen 2 weken voor vertrek worden reisbescheiden klaargelegd op Schiphol. De kosten daarvoor worden aan de klant berekend.

Wijzigingen door de reiziger

Na de totstandkoming van de overeenkomst, tot 28 dagen voor vertrek, kan de reiziger verzoeken wijzigingen aan te brengen. De meerkosten zijn voor rekening van de reiziger plus de wijzigingskosten ad € 25,-- pp per wijziging. Voor vliegtickets gelden weer de voorwaarden van de verschillende maatschappijen. Indien de wijziging wordt afgewezen kan de reiziger annuleren of de overeenkomst handhaven. Ingeval van annulering gelden de voorwaarden als in het hoofdstuk annuleringen. Bij het uitblijven van een reactie van de klant op afwijzing wordt het oorspronkelijke programma zoals aan de klant bevestigd uitgevoerd.

Wijziging van deelnemers

Tot 2 weken voor vertrek kan de reiziger zich laten vervangen door een ander indien de buitenlandse leveranciers zich daar niet tegen verzetten. Bij vluchten is in de plaats stelling niet mogelijk en is men afhankelijk van de beschikbaarheid van vluchten. De kosten van wijziging zijn € 25,-- pp. Voor vliegtickets gelden de voorwaarden van de verschillende maatschappijen.

Annulering door de reiziger

Wanneer de overeenkomst door de reiziger geannuleerd wordt zijn kosten verschuldigd:

- bij annuleringen tot 56 dagen voor vertrek € 35,-- per persoon
- bij annuleringen vanaf de 56^{ste} tot de 28^{ste} dag voor vertrek de aanbetaling
- bij annuleringen vanaf de 28^{ste} tot de 14^{de} dag voor vertrek 50% van de reissom
- bij annuleringen vanaf de 14^{de} tot de 7^{de} dag voor vertrek 75% van de reissom
- bij annulering op de dag van vertrek of later 100% van de reissom

Tickets voor luchtvaartmaatschappijen die onmiddellijke betaling en uitgifte van het ticket verlangen vormen op bovenstaande regels een uitzondering, evenals pakketten waarbij, op factuur, vermeld is dat de annuleringskosten afwijken van bovengenoemde voorwaarden. Annuleringen worden alleen op werkdagen tijdens kantooruren in behandeling genomen. Annuleringen buiten kantoor uren worden geacht de volgende dag gedaan te zijn.

Opzeggingen door de reisorganisator

TerraMundo heeft het recht om 3 weken voor vertrek de overeenkomst op te zeggen wanneer niet het minimum aantal deelnemers als gepubliceerd gehaald is, dit betreft groepsreizen.

Aansprakelijkheid en overmacht

De reisorganisatie verplicht zich de reis uit te voeren zoals de reiziger op grond van de overeenkomst redelijker wijs had mogen verwachten uitgezonderd overmacht. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden van de gevolgen redelijker wijs niet vermeden kunnen worden, denk b.v. aan extreme weersomstandigheden en stakingen.

Wanneer de reis niet verloopt als overeengekomen dan is de reisorganisator aansprakelijk voor de geleden schade uitgezonderd:

- door tekortkomingen toe te rekenen aan de reiziger
- door toedoen van acties van derden die niet bij de uitvoering van de reis betrokken zijn
- overmacht

Wijzigingen/annuleringen door de reisorganisatie

De reisorganisator heeft het recht uitvoering van de reis wegens bovengenoemde 3 punten te wijzen. Indien de wijzigingen de reisorganisator toe te rekenen is, is de schade voor rekening van die reisorganisator. Schade door wijzigingen om redenen van bovengenoemde 3 punten komen niet de reisorganisator toe.

Wanneer de schade door de reisorganisatie is ontstaan dient deze een gelijkwaardig alternatief te bieden waarbij situering, faciliteiten, aard en klasse van de accommodatie moet overeenkomen met de reeds bevestigde accommodatie. De reiziger dient binnen 3 dagen bekend te maken of het alternatief geaccepteerd wordt. Bij afwijzing is de reiziger gerechtigd

kosteloos te annuleren, uitgezonderd tickets die reeds uitgegeven zijn. Daarvoor gelden de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij.

Indien de tekortkoming door schuld van de reisorganisator zich tijdens de reis voordoet, is de reisorganisator verplicht alternatieven te verzorgen die de continuering van de reis garanderen.

Hulp en bijstand

De reisorganisator is verplicht de reiziger te helpen indien de reis niet zoals overeengekomen kan worden uitgevoerd. De kosten komen voor rekening van de reisorganisator indien de tekortkoming door de reisorganisator veroorzaakt is. Wanneer de oorzaak de reiziger aan te rekenen is wordt hulp geboden die redelijker wijs gevegd mag worden komen de kosten voor rekening van de reiziger. Wanneer de problemen noch de reiziger noch de reisorganisator aan te rekenen zijn draagt de reisorganisator de kosten van de extra inzet van mensen en de reiziger de kosten van repatriëring en extra verblijfskosten.

Verplichtingen van de reiziger

De reiziger dient zorg te dragen voor verplichte reisdocumenten, visa en inentingen en is zelf verantwoordelijk voor herbevestiging van de vluchten tijdens de reis met uitzondering van de intercontinentale heenreis.

De reiziger zich zo te gedragen dat de goede uitvoering van de reis niet belemmerd wordt.

Indien de reiziger de goed uitvoering in de weg staat kan deze van verdere deelname uitgesloten worden waarbij de kosten daarvan voor rekening van die reiziger zijn.

Klachten

Klachten dienen bij de lokale vertegenwoordiger gemeld te worden. Indien de klacht niet naar wens door de plaatselijke vertegenwoordiging verholpen wordt, dient deze nog tijdens de reis gemeld te worden via fax, e-mail of telefonisch tijdens kantooruren op het normale nummer en buiten kantooruren op het noodnummer. Klachten die niet tijdens de reis gemeld worden, worden niet in behandeling genomen.

Klachten dienen schriftelijk binnen 1 maand na thuiskomst ingediend te worden. De reisorganisatie verplicht zich binnen 3 maanden te reageren op de klacht indien mogelijk echter op kortere termijn. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid van de klant wordt opgelost heeft deze het recht zich tot de rechtbank te wenden. Dit vorderingsrecht vervalt 1 jaar na afloop van de reis.

Einde -----