



**REISVOORWAARDEN - AARTS WANDELREIZEN, september 2018**

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden

**DE BOEKING**

Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst

**INFORMATIE**

Artikel 4 - Informatie door Aarts Wandelreizen

Artikel 5 - Informatie door de Reiziger

**VOOR DE REIS**

Artikel 6 - Betaling

Artikel 7 - Indeplaatsstelling

Artikel 8 - Wijziging door de Reiziger

Artikel 9 - Annulering door de Reiziger

Artikel 10 - Wijziging door Organisator

Artikel 11 - Opzegging door Aarts Wandelreizen

**UITVOERING VAN DE REIS**

Artikel 12 - Verantwoordelijkheid

Artikel 13 - Conformiteit & non-conformiteit

Artikel 14 - Hulp en bijstand

**AANSPRAKELIJKHEID**

Artikel 15 - Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen

**VERPLICHTINGEN REIZIGER**

Artikel 16 - Verplichtingen Reiziger

**OVERIGE BEPALINGEN**

Artikel 17 - Klachten

Artikel 18 - Overige bepalingen

# Algemene Reisvoorwaarden - Aarts Wandelreizen

## Artikel 1 - Definities

**Organisator:** Aarts Wandelreizen die de Reis samenstelt en deze – al dan niet via een doorverkoper – aanbiedt. Eveneens wordt als Organisator beschouwd Aarts Wandelreizen die de Reis aanbiedt indien deze slechts bestaat uit één Reisdienst en de Voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard.

**Reiziger:** iedere persoon die met Aarts Wandelreizen een overeenkomst betreffende een Reis wil sluiten en iedere persoon die op grond van de Overeenkomst het recht heeft om te reizen.

**Reisdienst:** personenvervoer, huur van een motorvoertuig of motorrijwiel, accommodatie of een andere toeristische dienst, voor zover deze diensten vallen binnen de definitie van artikel 7:500 sub a BW.

**Reisdienstverlener:** de dienstverlener die een onderdeel van de Reis uitvoert, zoals Hulppersonen (accommodatieverschaffers / vervoerders / externe gidsen / etc.) van Aarts Wandelreizen.

**Overeenkomst:** de overeenkomst inclusief deze Voorwaarden waarbij Aarts Wandelreizen zich jegens de Reiziger verbindt tot het verschaffen van de Reis.

**Schriftelijk:** op schrift of langs elektronische weg waaronder per e-mail.

**Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

**Pakketreis:** een pakketreis in de zin van de wet.

**Reis:** een Pakketreis of indien de Voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard een enkele Reisdienst.

**Werkdagen:** maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (9 uur - 15 uur Nederlandse tijd).

## Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden

### 2.1 - Pakketreizen

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Aarts Wandelreizen aangeboden of met Aarts Wandelreizen overeengekomen Pakketreizen en vormen een onlosmakelijk onderdeel daarvan.

### 2.2 - Afwijkende en aanvullende voorwaarden

Afwijkende en aanvullende voorwaarden dienen schriftelijk te worden overeengekomen. Afwijkende bepalingen in de individuele overeenkomst hebben voorrang boven deze Voorwaarden.

## **DE BOEKING**

### Artikel 3 -Totstandkoming Overeenkomst

#### **3.1 - Inhoud aanbod**

De aangeboden Reis omvat de diensten en voorzieningen die in de offertes en publicaties van Aarts Wandelreizen uitdrukkelijk zijn omschreven. De inhoud van het aanbod wordt uitsluitend bepaald aan de hand van de door of namens Aarts Wandelreizen verstrekte informatie. Informatie in publicaties van Reisdienstverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van Aarts Wandelreizen. Aarts Wandelreizen behoudt zich het recht voor informatie op de website, brochures of andere informatiedragers te wijzigen. Deze wijzigingen worden voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst op een duidelijke en begrijpelijke en in het oog springende manier meegedeeld. De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.

#### **3.2 - Vrijblijvend aanbod**

Alle offertes en aanbiedingen door Aarts Wandelreizen zijn vrijblijvend en kunnen na aanvaarding in alle gevallen tot 17.00 uur van de eerstvolgende Werkdag zonder opgaaft van redenen worden herroepen door Aarts Wandelreizen, tenzij dit in strijd is met dwingendrechtelijke regelgeving. Dit geldt ook indien de Reiziger een automatische ontvangstbevestiging van de boeking heeft ontvangen.

#### **3.3 - Totstandkoming overeenkomst**

De Overeenkomst komt tot stand door de aanvaarding door de Reiziger van het aanbod van Aarts Wandelreizen, onder de opschortende voorwaarde dat alle accommodaties beschikbaar zijn.

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Aarts Wandelreizen gebruik van STO-reisgarantie op al haar pakketreizen (behalve losse accommodaties of losse trein- en vliegtickets). Stichting Take Over (STO) zal in geval van faillissement van Aarts Wandelreizen ervoor zorgen, afhankelijk in welke fase van de reis u zich bevindt, dat u uw geld terug krijgt, uw reis kunt vervolgen of naar huis terug kunt reizen.

Om dit te kunnen realiseren maakt de STO gebruik van een derdengeldenregeling. Als reiziger betaalt u de reissom niet aan Aarts Wandelreizen maar betaalt u deze aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow. Certo Escrow, een door de Nederlandse Bank vrijgestelde betaaldienstverlener, beheert deze stichting. Wanneer Aarts Wandelreizen voor het einde van uw reis niet in surseance van betaling komt of failliet gaat wordt uw geld 1 dag na afloop van uw reis vrijgegeven aan Aarts Wandelreizen. Mocht Aarts Wandelreizen voor het einde van uw reis in surseance van betaling terecht komen of failliet gaan dan gaan uw reisdagen naar STO. Zo kunnen schuldeisers niet bij uw geld. Indien u nog niet op reis bent ontvangt u de betaalde reissom terug. Wanneer u reeds onderweg bent zal STO ervoor zorgen dat u ofwel het rechtmatige deel van uw reissom terug krijgt, dat u uw reis af kan maken of dat u naar huis kunt terug keren.

#### **3.4 - Kennelijke fouten**

Kennelijke fouten in het aanbod binden Aarts Wandelreizen niet. Dit betreft het aanbod van een prijs, de inhoud van de aangeboden dienst of andere informatie waarvan de Reiziger, gelet op alle

omstandigheden, er redelijkerwijze niet vanuit mocht gaan dat Aarts Wandelreizen heeft bedoeld dit te verklaren. Indien er reden is tot twijfel aan de juistheid van de prijs of informatie dient de Reiziger navraag te doen.

### **3.5 - Bijzondere wensen**

Indien de Reiziger bepaalde voorkeuren voor of bij het aangaan van de Overeenkomst kenbaar maakt, kunnen er slechts rechten aan worden ontleend voor zover deze voorkeuren als bijzondere wens zijn geaccepteerd via een schriftelijke toezegging van Aarts Wandelreizen aan de Reiziger dat de voorkeur zal worden ingewilligd. De enkele vermelding als voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

### **3.6 - Bevestiging ontvangst van de boeking**

Indien aanvaarding door de Reiziger via elektronische weg geschiedt, bevestigt Aarts Wandelreizen de ontvangst van de door de Reiziger verstuurde aanvaarding.

### **3.7 - Bevestiging van de boeking en betalingsprocedure**

Aarts Wandelreizen stuurt onverwijld na de boeking van de reis een boekingsbevestiging al dan niet samen met een (aanbetaling)factuur.

Daarna ontvangt de Reiziger voor de betaling van de factuur van Stichting Derdengelden Certo Escrow per e-mail een uitnodiging met een gebruikersnaam en een wachtwoord. De Reiziger wordt gevraagd in te loggen op het beveiligde gedeelte van de website van Stichting Derdengelden Certo Escrow. Na bevestiging van de uitnodiging kan direct overgegaan worden tot betaling. Indien de Reiziger niet aan internetbankieren doet, kan ook een overboeking gedaan worden. Afhankelijk van het tijdstip van boeking krijgt de Reiziger een verzoek tot betaling van de aanbetaling en later tot betaling van het restant van de reissom óf tot betaling van de hele reissom in één keer als keer als het vertrek binnen 6 weken van de boekingsbevestiging plaatsvindt. Voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom voor vertrek betaald dient te zijn aan Stichting Derdengelden Certo Escrow. De volledige reissom wordt pas op rekening van de Aarts Wandelreizen gestort 1 dag na terugkomst.

### **3.8 - Herroeping door reiziger**

Een boeking van de Reis is definitief als Aarts Wandelreizen aangeeft dat alle accommodaties beschikbaar zijn. De Reiziger heeft geen recht om de Overeenkomst te herroepen.

### **3.9 - Minderjarigen**

Indien een reiziger minderjarig (<18 jaar) is, komt ter aanvulling op artikel 3.3 van de Overeenkomst de volgende opschortende voorwaarde tot stand: De personen die het gezag over de minderjarige hebben, dienen binnen 7 dagen na de boeking een ondertekende toestemmingsverklaring op te sturen. In dit geval komt in afwijking van lid 3 van dit artikel de Overeenkomst pas definitief tot stand na ontvangst van deze verklaring door Aarts Wandelreizen.

### **3.10 - Boeken voor andere Reizigers & communicatie**

De Reiziger die namens of ten behoeve van een of meer andere Reizigers een Overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De andere

Reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de Reiziger die de boeking verricht. De Reiziger die de Reis namens of ten behoeve van anderen boekt, is verplicht – met toestemming van die persoon - relevante persoonlijke omstandigheden van die andere Reizigers die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Overeenkomst bij de aanmelding kenbaar te maken. De Reiziger die de Reis namens of ten behoeve van anderen boekt, is verplicht die andere Reizigers deze Voorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken.

## **INFORMATIE**

### **Artikel 4 - Informatie door Aarts Wandelreizen**

#### **4.1 - Reissom**

Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

De prijzen op de website kunnen zonder voorafgaande kennisgeving wijzigen. De prijs van een arrangement op de website op het moment van boeken is van toepassing op de overeenkomst.

#### **4.2 - Informatie vóór de boeking**

Voor het sluiten van de Overeenkomst verstrekt Aarts Wandelreizen het ingevulde standaardinformatieformulier (Bijlage bij de Richtlijn (EU) 2015/2302) en de overige wettelijk verplichte informatie zoals vermeld in artikel 7:502 BW. 9 .Dat zijn deze reisvoorwaarden.

#### **4.3 - Informatie door Aarts Wandelreizen bij de boeking of onverwijld daarna**

Bij het sluiten van de Overeenkomst verstrekt Aarts Wandelreizen de Reiziger de Overeenkomst met inbegrip van de geaccepteerde bijzondere wensen van de Reiziger en op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie over de benodigde reisdocumenten (paspoorten, visa, etc.) en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied en de overige wettelijk verplichte informatie.

#### **4.4 - Informatie door Aarts Wandelreizen voor de Reis**

Tijdig voor aanvang van de Reis en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden ontvangt de Reiziger uitgebreide informatie over de geboekte Reis waaronder informatie over de geplande vertrektijden, de uiterste tijd om in te checken, de geplande tussenstops en aankomst.

#### **4.5 - Reisdocumenten**

De Reiziger dient gedurende de gehele Reis te beschikken over de voor de Reis over de noodzakelijke reisdocumenten, zoals een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc.. Gelet op het grote belang hiervan, dient de Reiziger de door Aarts Wandelreizen verstrekte algemene informatie hierover, bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te controleren. De Reiziger dient 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 maken wegens het ontbreken van geldige, volledige en juiste reisdocumenten, komen de daaruit voortvloeiende kosten geheel voor rekening van de Reiziger.

#### **4.6 - Reisbescheiden**

De reisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden tijdig en uiterlijk 7 dagen voor vertrek aan de Reiziger toegezonden tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Indien de Reiziger de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen dient deze Aarts Wandelreizen onverwijld op de hoogte te stellen. Definitieve vertrektijden en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden.

#### **4.7 - Informatie over verzekering**

Aarts Wandelreizen verstrekt de Reiziger voor de totstandkoming van de Overeenkomst informatie over de mogelijkheid om een annuleringsverzekering en een reisverzekering af te sluiten. Aarts Wandelreizen kan een dergelijke verzekering verplichten mits de Reiziger hier voor totstandkoming van de Overeenkomst schriftelijk van op de hoogte is gesteld.

### Artikel 5 - Informatie door de Reiziger

#### **5.1 - Relevante informatie van de Reiziger(s)**

Voor of bij het sluiten van de Overeenkomst verstrekt de Reiziger die de boeking verricht alle voor de Reis relevante informatie van zichzelf en de door hem of haar aangemelde andere Reizigers. In het bijzonder betreft dit informatie over de Reizigers of de samenstelling van de groep indien dit mogelijk van invloed is op de gezondheid of veiligheid van de Reiziger of anderen tijdens de Reis. Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig is kan dit tot gevolg hebben dat de Reiziger van deelname wordt uitgesloten door Aarts Wandelreizen of de Reisdienstverleners. De Reiziger is in dat geval de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 verschuldigd. Andere hieruit voortvloeiende kosten komen eveneens voor rekening van de Reiziger.

#### **5.2 - Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en ziekte**

Reizigers met verminderde mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleen reizende minderjarigen en Reizigers met een ziekte die mogelijk effect heeft op de Reis dienen dit bij het aangaan van de Overeenkomst of in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de Reiziger hiermee bekend is te melden bij Aarts Wandelreizen in verband met eventuele gevolgen voor de Reis en in het bijzonder het luchtvervoer. Deze Reizigers dienen zelf bij de vervoerder te verifiëren of er een medische verklaring nodig is om te mogen reizen.

## **VOOR DE REIS**

### Artikel 6 – Betaling

#### **6.1 - Aanbetaling**

Na totstandkoming van de Overeenkomst dient binnen 10 werkdagen na ontvangst van de factuur de aanbetaling van 15% van de reissom per persoon te zijn voldaan.

#### **6.2 - Restantbetaling**

Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor de aanvangsdatum van de Reis te zijn voldaan. Bij totstandkoming van de Overeenkomst binnen 6 weken voor de aanvangsdatum van de Reis, dient de volledige reissom per ommegaande en in ieder geval voor aanvang van de Reis te zijn voldaan.

#### **6.3 - Verzuim en rente**

Indien de Reiziger niet betaalt binnen de hierboven genoemde of op de factuur vermelde termijn is de Reiziger zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag vanaf dan de wettelijke rente verschuldigd.

#### **6.4 - Incassokosten**

De Reiziger is gehouden tot betaling van de buitengerechterlijke incassokosten indien de Reiziger vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen, aanvangende de dag nadat de aanmaning is ontvangen onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling, waaronder de exacte incassokosten die wordt gevorderd.

De buitengerechterlijke incassokosten bedragen 15% van het gevorderde tot €2500, 10% over de daaropvolgende € 2500, 5% over de daaropvolgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van € 40.

#### **6.5**

Verdere gevolgen van uitblijven van betaling Indien de Reiziger in verzuim is kan Aarts Wandelreizen het toezenden van de reisbescheiden zonder nadere aankondiging opschorten tot de volledige betaling is ontvangen. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de reis is betaald, heeft Aarts Wandelreizen het recht de Reiziger uit te sluiten van deelname. De verplichting tot betaling blijft bestaan. In plaats van de Reiziger uit te sluiten van deelname kan Aarts Wandelreizen de Overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten bij de Reiziger in rekening brengen. Het bepaalde in dit lid laat andere rechten van Aarts Wandelreizen onverlet.

## Artikel 7 - Indeplaatsstelling

### 7.1 - Voorwaarden en kennisgeving

Een Reiziger kan de Reis overdragen aan een andere persoon die voldoet aan alle aan de Reis verbonden voorwaarden. De Reiziger verzoekt Aarts Wandelreizen uiterlijk 7 dagen voor aanvang van de Reis, althans met in acht neming van een redelijke termijn waarbinnen de nodige handelingen kunnen worden verricht, om de persoon in de plaats te stellen.

### 7.2 - Hoofdelijke aansprakelijkheid en extra kosten

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 8 - Wijziging door de Reiziger

### 8.1 - Wijziging

De Reiziger die de Reis heeft geboekt kan Aarts Wandelreizen Schriftelijk verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. Aarts Wandelreizen is hier niet toe gehouden. Aarts Wandelreizen stelt de Reiziger op de hoogte van de nieuwe reissom. Indien de Reiziger akkoord gaat met de kosten van de wijziging zijn de nieuwe reissom en wijzigingskosten verschuldigd. In dien de nieuwe reissom lager uitvalt dan de oorspronkelijke reissom, wordt het verschil verrekend met de verschuldigde wijzigingskosten.

### 8.2 - Aanpassing vertrekdatum of aantal reizigers

Een verzoek tot wijziging van de vertrekdatum vormt geen wijziging, maar een annulering. Vermindering van het aantal betalende passagiers vormt geen wijziging, maar een deel-annulering. Hierop is de annuleringsregeling van artikel 9 lid 2 van toepassing.

## Artikel 9 - Annulering door de Reiziger

### 9.1 - Annulering

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 Aarts Wandelreizen 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.

### 9.2 - Annuleringskosten

Bij annulering door de reiziger is deze de volgende bedragen per persoon verschuldigd aan Aarts Wandelreizen.



- bij annulering tot 56 dagen voor vertrek de aanbetsaling 15% van de reissom, met een minimum van € 60,-
- bij annulering van 56 tot 28 dagen voor vertrek 50% van de reissom;
- bij annulering van 28 tot 14 dagen voor vertrek 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf 14 dagen voor vertrek de volledige 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.

Er zijn reizen waarbij de annuleringskosten en termijnen van het bovenstaande afwijken. Als dat zo is staat dat vermeldt in de detailinformatie van de betreffende reis en treden de afwijkende annuleringsvoorwaarden voor de betreffen de reis in de plaats van de hierboven genoemde annuleringsvoorwaarden van Organisator.

## Artikel 10 - Wijziging door Organisator

### **10.1 - Wijzigingen**

Aarts Wandelreizen heeft het recht voor aanvang van de Reis de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen voor zover het niet-ingrijpende wijzigingen betreft. De Reiziger wordt hier Schriftelijk en op duidelijke wijze van op de hoogte gesteld.

### **10.2 - Ingrijpende wijzigingen**

Indien noodzakelijk kan Aarts Wandelreizen de voornaamste kenmerken van de Overeenkomst 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.

### **10.3 - Wijziging in een overeengekomen bijzondere wens**

Indien Aarts Wandelreizen niet of niet met een redelijke in spanning kan voldoen aan een overeengekomen bijzondere wens van de Reiziger dan kan Aarts Wandelreizen de Reis op dit onderdeel wijzigen. De Reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.

### **10.4 - Termijn**

Bij ingrijpende wijzigingen stelt Aarts Wandelreizen de Reiziger een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger aan Aarts Wandelreizen Schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

## **10.5 - Prijsverlaging**

Indien de wijziging tot gevolg heeft dat de kwaliteit of kosten van de Reis verminderen, heeft de Reiziger recht op passende prijsverlaging.

## **10.6 - Kennisgeving**

Bij ingrijpende wijzigingen stelt Aarts Wandelreizen de Reiziger onverwijld op de hoogte van:

- de wijzigingen,
- de redelijke termijn waarbinnen de Reiziger Aarts Wandelreizen schriftelijk in kennis dient te stellen van haar 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.
- indien aangeboden, de inhoud van een vervangende Reis of de hoogte van de passende prijsverlaging.

## **10.7 - Terugbetaling betaalde bedragen**

Indien de Reiziger op grond van dit artikel de Overeenkomst beëindigt en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt Aarts Wandelreizen alle door of namens de reiziger betaalde bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen aan de Reiziger terug.

## **Artikel 11 - Opzegging door Aarts Wandelreizen**

### **11.1 - Opzegging**

Aarts Wandelreizen kan de Overeenkomst vóór aanvang van de reis opzeggen en de Reiziger alle voor de Reis betaalde bedragen terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn:

- I. ingeval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal en de Reiziger van de opzegging in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:
  - a. 20 dagen voor aanvang van de Reis bij een Reis van meer dan 6 dagen.
  - b. 7 dagen voor aanvang van de Reis bij een Reis van 2 tot 6 dagen.
  - c. 48 uur voor aanvang van de Reis bij een Reis van minder dan 2 dagen.
- II. ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en Aarts Wandelreizen de Reiziger er onverwijld en voor het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de Overeenkomst wordt beëindigd.

### **11.2 - Terugbetaling betaalde reissom**

In de bovenstaande gevallen betaalt Aarts Wandelreizen reeds ontvangen bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen terug. Niet vergoed worden kosten die door de Reiziger zijn gemaakt voor

diensten die buiten de Overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de Reis inbegrepen de heen-en terugreis, tickets, accommodatie, e.d..

### **11.3 - Beëindiging door toedoen van de Reiziger**

Ingeval de Reiziger niet voldoet aan vooraf gesteld e deelname-eisen of indien door of namens de Reiziger onjuiste of onvolledige informatie over ervaring, vaardigheden, lichamelijke of geestelijke gesteldheid of andere relevante onderwerpen wordt opgegeven, heeft Aarts Wandelreizen het recht de Overeenkomst te beëindigen. Dit laat andere rechten van Aarts Wandelreizen onverlet.

## **UITVOERING VAN DE REIS**

### **Artikel 12 - Verantwoordelijkheid**

#### **12.1 - Goede uitvoering van de Reis**

Aarts Wandelreizen is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Reisdiensten waarop de Overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze Reisdiensten door Aarts Wandelreizen zelf of door een andere Reisdienstverlener worden uitgevoerd.

#### **12.2 - Wijzigingen in reisschema en reistijden**

Aarts Wandelreizen zal de Reiziger informeren over wijzigingen in het reisschema of de reistijden. Indien Aarts Wandelreizen niet op de hoogte is van de plaats van verblijf zal de Reiziger enkel worden geïnformeerd op het bij Aarts Wandelreizen bekende e-mailadres of mobiele telefoonnummer.

### **Artikel 13 - Conformiteit & non-conformiteit**

#### **13.1 - Conformiteit**

Aarts Wandelreizen dient de Overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die de Reiziger op grond van de publicaties, de Overeenkomst en de omstandigheden op de reisbestemmingen redelijkerwijs mocht hebben.

#### **13.2 - Klachtplicht reiziger**

De Reiziger stelt de Reisdienstverlener en Aarts Wandelreizen overeenkomstig artikel 18 onverwijld in kennis van een non-conformiteit die de Reiziger heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de Overeenkomst opgenomen Reisdienst.

#### **13.3 - Oplossing door Aarts Wandelreizen**

Aarts Wandelreizen draagt er zorg voor dat de gemelde non-conformiteit wordt verholpen. 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 Reisdiensten.

### **13.4 - Oplossing door de Reiziger**

Indien de non-conformiteit niet wordt verholpen binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn heeft de Reiziger de mogelijkheid de non-conformiteit zelf te verhelpen en om terugbetaling van de uitgaven te verzoeken.

### **13.5 - Alternatieve reis**

Indien een aanzienlijk deel van de Reisdiensten niet kan worden uitgevoerd zoals overeengekomen, zal Aarts Wandelreizen een geschikt alternatief aanbieden, zonder bijkomende kosten voor de Reiziger. De Reiziger heeft recht op prijsverlaging indien het alternatief van lagere kwaliteit is. De Reiziger kan het aangeboden alternatief slechts afwijzen indien het niet vergelijkbaar is of de prijsverlaging ontoereikend is.

### **13.6 - Beëindiging door de Reiziger bij aanzienlijke gevolgen**

Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de Reis en Aarts Wandelreizen deze niet binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn heeft verholpen, kan de Reiziger de Overeenkomst zonder betaling van annuleringskosten opzeggen. Indien de Overeenkomst mede het vervoer omvat dan voorziet Aarts Wandelreizen bij beëindiging door de Reiziger ook in onverwijld repatriëring van de Reiziger met gelijkwaardig vervoer zonder bijkomende kosten.

### **13.7 - Prijsverlaging en schadevergoeding**

In geval van beëindiging op grond van het vorige lid of in het geval de Overeenkomst niet wordt beëindigd en geen alternatieven zijn overeengekomen, heeft de Reiziger recht op passende prijsverlaging en passende schadevergoeding.

### **13.8 - Voorwaarden prijsverlaging**

Indien de Reiziger recht heeft op een passende prijsverlaging geldt dit enkel voor de periode waarin sprake was van non-conformiteit. De Reiziger heeft in geen geval recht op prijsverlaging voor zover de non-conformiteit is toe te rekenen aan de Reiziger.

## **Artikel 14 - Hulp en bijstand**

### **14.1 - Verplichte bijstand**

Aarts Wandelreizen 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 reisarrangementen.

## **14.2 - Kosten**

Aarts Wandelreizen brengt voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de Reiziger.

## **AANSPRAKELIJKHEID**

### **Artikel 15 Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen**

#### **15.1 - Toerekening & overmacht**

De Reiziger heeft in geen geval recht op schadevergoeding voor schade die de Reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit, voor zover de non-conformiteit is te wijten aan:

- a. de 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.

#### **15.2- Aansprakelijkheidsuitsluiting**

Iedere aansprakelijkheid van Aarts Wandelreizen voor schade is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij de schade volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger of de schade is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van Aarts Wandelreizen.

#### **15.3 - Aansprakelijkheidsuitsluiting krachtens verdrag of EU-verordening**

Indien Aarts Wandelreizen aansprakelijk gehouden kan worden voor enige schade, 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/of EU-verordeningen die betrekking hebben op de individuele Reisdiensten.

#### **15.4 - Verzekerde schade**

Aarts Wandelreizen is niet aansprakelijk voor schade van de Reiziger die is gedekt door verzekeringen, zoals zorg-, reis- of annuleringsverzekeringen.

#### **15.5 - Verjaring**

Iedere aanspraak van de Reiziger op vergoeding van schade verjaart twee jaar nadat de Reis heeft plaats gevonden of indien de reis geen doorgang vond twee jaar na de geplande datum van aanvang.

#### **15.6 - Geen accumulatie van vergoedingen**

Indien vanwege dezelfde gebeurtenis compensatie of schadevergoeding verschuldigd is uit hoofde van internationale verdragen of EU-verordeningen, zoals de verordening betreffende rechten van luchtreizigers bij instapweigering, annulering of langdurige vertraging, accumuleert deze

compensatie of schadevergoeding niet met de schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze Overeenkomst. De compensatie of schadevergoeding wordt in mindering gebracht op de door Aarts Wandelreizen verschuldigde schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze Overeenkomst. Voor het bovenstaande maakt het niet uit of de compensatie of schadevergoeding uit hoofde van internationale verdragen of EU-verordeningen door Aarts Wandelreizen of een door haar ingeschakelde reisdienstverlener is verschuldigd.

### **15.7 - Aarts Wandelreizen is in ieder geval niet aansprakelijk indien:**

a. de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering, ii) de reiziger de reis geheel of gedeeltelijk niet kan maken bij gebrek aan of onvolledigheid van de juiste documenten.

b. de reiziger schade ondervindt die voortvloeit uit het schrappen van vliegdiensten of uit vertragingen van vliegverkeer, openbaar vervoer en andere onvoorziene omstandigheden. In voornoemde gevallen kan geen aanspraak gemaakt worden op restitutie van (delen van ) de reissom.

## **VERPLICHTINGEN REIZIGER**

### **Artikel 16 - Verplichtingen Reiziger**

#### **16.1 - Gedrag en opvolging van aanwijzingen**

De Reiziger dient zich als een redelijk handelend Reiziger te gedragen en is verplicht alle aanwijzingen ter bevordering van een goede uitvoering van de Reis van Aarts Wandelreizen en de Reisdienstverleners op te volgen.

#### **16.2 - Gevolgen niet naleving – uitsluiting van deelname**

Bij niet naleving van aanwijzingen of in het geval een Reiziger overlast veroorzaakt, heeft Aarts Wandelreizen dan wel de Reisdienstverlener het recht de Reiziger de verdere deelname aan de Reis of Reisdienst gedeeltelijk of geheel te ontzeggen. De Reiziger heeft in een dergelijk geval geen recht op restitutie van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening en risico van de Reiziger.

#### **16.3 - Waarschuwing**

Alvorens over te gaan tot uitsluiting van deelname wordt de Reiziger eerst een mondelinge of schriftelijke waarschuwing gegeven. Een waarschuwing is niet vereist indien dit niet van Aarts Wandelreizen of Reisdienstverlener gevegd kan worden gegeven de omstandigheden van het geval, waarbij in aanmerking wordt genomen het gedrag van de Reiziger, de verwachte kans op verbetering van het gedrag, het effect op de Reis en andere Reizigers, het risico op schade en de veiligheid van de Reizigers en anderen.

#### **16.4 - Aansprakelijkheid reiziger**

De Reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedrag, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan hem moet worden toegerekend. De Reiziger vrijwaart Aarts Wandelreizen van aanspraken van bij de Reis betrokken

Reisdienstverleners of derden voor schade die door de Reiziger is veroorzaakt en dus aan hem moet worden toegerekend.

## **16.5 - Controle tijdstip terugreis**

De Reiziger dient uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de terugreis het exacte tijdstip van vertrek te verifiëren.

## **16.6 - Conditie**

Van de reizigers wordt een goede lichamelijke en psychische conditie verwacht. Van de reiziger wordt verwacht dat hij informatie verschaft die van invloed kan zijn op de goede uitvoering van de reisovereenkomst. Hierbij kan gedacht worden aan gebruik van alcohol, drugs of medicijnen, die tot gevaar kunnen leiden aan derden. De overeenkomst kan met onmiddellijke ingang worden opgezegd wanneer deze informatie niet is verstrekt. Wanneer er sprake is van een beperkte mobiliteit, dient dit ook vermeld te worden. Deze informatieverplichting is onverwijld ook van toepassing na de bevestiging van de boeking door Aarts Wandelreizen. Mocht deze informatie aanleiding vormen tot annulering, dan kunt u eventueel gebruik maken van uw annuleringsverzekering.

## **16.7 - Materiaal en bescherming tegen de zon**

De reiziger draagt (wandel)schoenen met een goed profiel in de zool en stevigheid voor de enkels en neemt maatregelen tegen (zon)verbranding en/of dorst.

## **Artikel 17 - Klachten**

### **17.1 - Informatie**

Aarts Wandelreizen verstrekt voor aanvang van de Reis de contactgegevens in geval van nood van Aarts Wandelreizen en in voorkomend geval diens lokale vertegenwoordiger.

### **17.2 - Melden ter plaatse**

Indien de Reiziger meent dat de Reis non-conform wordt uitgevoerd, dient hij deze non-conformiteit onverwijld, maar in ieder geval tijdens de Reis te melden bij de betrokken Reisdienstverlener zodat deze een oplossing kan vinden. Indien reisleiding van Aarts Wandelreizen ter plaatse is, dient de klacht tevens onverwijld bij de reisleiding te worden gemeld.

Indien er geen reisleiding ter plaatse is dient de klacht tevens duidelijk bij Aarts Wandelreizen te worden gemeld. Deze melding kan geschieden per sms-tekstbericht of op Werkdagen onder Nederlandse kantoortijden (9 - 17 uur) ook telefonisch of per e-mail. Aarts Wandelreizen verstuurt de Reiziger een bevestiging van de melding via hetzelfde medium en per e-mail.

### **17.3 - Communicatiekosten**

De kosten van de noodzakelijke communicatie met Aarts Wandelreizen komen voor rekening van Aarts Wandelreizen. De Reiziger dient voor zover mogelijk de kosten te beperken onder meer door gebruik te maken van bellen via internet, sms-tekstbericht en e-mail.

## Artikel 18 - Overige bepalingen

### 18.1

Rechten van derden ondergeschikten, hulppersonen en andere bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden kunnen zich jegens de Reiziger beroepen op de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden (met inbegrip van de aansprakelijkheidsuitsluitingen).

### 18.2 - Vervangende bepalingen

Indien dwingend recht aan de geldigheid van een bepaling in deze Voorwaarden in de weg staat of indien een bepaling wordt vernietigd, wordt die bepaling geacht te zijn geconverteerd naar een geldige bepaling die qua inhoud en strekking zo dicht mogelijk de oorspronkelijke intentie benadert.

### 18.3 - Toepasselijk recht

Op het aanbod, de Overeenkomst en de uitvoering van de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Onverminderd deze rechtskeuze komt een consument de bescherming toe die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt indien Aarts Wandelreizen de commerciële activiteiten (o.a. reclame) betreffende de overeengekomen Reis richt op het land waar de consument woonplaats heeft, tenzij de diensten niet geheel of gedeeltelijk in dat land worden verricht.

### 18.4 - Bevoegde rechter

De Nederlandse rechter is exclusief bevoegd, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.

Datum: 10-02-2019

Versie: 1.2