



## 1. Reserveringen en Betalingen

Alleen schriftelijke reserveringen worden geaccepteerd. Reserveringen worden van kracht als de (voorstel-)betaling is voldaan. Voor de betaling ontvangt u een factuur.

Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens Oostwaarts (nader te noemen de reisorganisator) schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend.

Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 1% over iedere maand of gedeelte van een maand der vertraging. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, met een minimum van €50,00, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden in aanmerking nemende, onbillijk is. Zonder betaling van de totale verschuldigde reissom kunt u geen rechten laten gelden.

## 2. SGR

Oostwaarts reisorganisatie BV (KvK nr 500.68.1800 is aangesloten bij SGR (deelnemer 3303). U kunt dit controleren op [www.sgr.nl](http://www.sgr.nl).

Op onze reisovereenkomsten zijn de voorwaarden van de garantieregeling van de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR), gevestigd te Rotterdam, Admiraliteitskade 40, 3063 ED, mede van toepassing. Deze voorwaarden liggen bij SGR ter inzage, zijn gedeponneerd ter Griffie van de rechtbank te Rotterdam, alsmede bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam, worden op verzoek aan SGR onverwijld kosteloos toegezonden en zijn te vinden op [www.sgr.nl](http://www.sgr.nl).

Op [www.sgr.nl/garantieregeling](http://www.sgr.nl/garantieregeling) kunt u de regeling en de bijbehorende voorwaarden lezen.

### 2.1. Uitsluitingen

Indien er geen sprake is van een Reisovereenkomst (vgl. art. 7:500 lid 1 onder b Burgerlijk Wetboek: *de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten: vervoer, verblijf en/of een andere niet met vervoer of verblijf verband houdende, toeristische dienst die een significant deel van de reis*) is SGR garantie niet van toepassing.

Voorbeelden zijn onder andere:

- Losse overeenkomsten van luchtvervoer (als er verblijf bijgeboekt wordt dan kan de reis wel onder SGR garantie uitgevoerd worden);
- Losse overeenkomsten van autohuur;
- Losse entreekaarten (bijvoorbeeld pretparken, concerten en sportwedstrijden);

- Opleidingen (cursussen en seminars);
- Tegoedbonnen (bijvoorbeeld reischeques, vakantiebonnen en andere waardebonnen) waar nog geen reis mee is geboekt;
- Borgsommen.

## 2.2. Uitsluitingen groepsreizen op eigen naam

De bemiddelende partij (personeelsvereniging, school, sportvereniging) treedt eigenstandig op als reisorganisator (Burgerlijk Wetboek Boek 7, Titel 7A. Reisovereenkomst, Artikel 500).

## 3. Deelnemerslijst

Definitieve lijst van reizigers dient uiterlijk vier weken voor vertrek in bezit te zijn van Oostwaarts. Bij vliegvlagen en bij lijndienst busreizen in de meeste gevallen al op het moment van boeken (NAW, id/paspoortnummer en geboortedata).

## 4. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger is beperkt tot ten hoogste eenmaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator.

Reisorganisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies, diefstal, schade, kwetsing of ongevallen, veroorzaakt aan personen en/of goederen tijdens of ten gevolge van een verblijf in de boeking genoemde accommodatie en tijdens of ten gevolge van de heen- en terugreis en de geplande excursies.

Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van roekeloos gedrag van de reiziger.

### 4.1. Overmacht

In geval van een door [BuZa](http://www.buza.nl) afgegeven negatief reisadvies zal reisorganisator trachten de reizigers die onderweg zijn op de hoogte stellen via telefoon of SMS.

Reisorganisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele (gevolg)schade of gedeerd reisgenot ten gevolge van een overmacht omstandigheid (i.c. lokale verordening, extreme weersomstandigheid, vertragingen, van openbaar vervoer).

Reizigers dienen zich zelf te allen tijde ter plekke op de hoogte te stellen van zaken als op handen zijnd (extreem) weer en actuele verordeningen.

#### Bij reizen met begeleiding:

De reisbegeleiding / reisorganisator kan op basis van lokale omstandigheden afwijken van het programma. Hoog water, (extreme) koude, staking, wegomlegging etc. Alleen als er sprake is van schade door grove nalatigheid of kwade opzet van de reisbegeleiding / reisorganisator kan sprake zijn van aansprakelijkheidsstelling.

#### Bij individuele self guided reizen en arrangementen:

Bij self guided reizen en arrangementen bepaalt de reiziger doorgaans geheel zelf hoe hij/zij de dag invult. Hij/zij heeft hierin volledig eigen verantwoordelijkheid. Reisorganisator geeft slechts route-adviezen, verstrekt materialen, maakt reserveringen voor overnachtingen en zorgt voor eventuele transfers. De individuele reiziger heeft de plicht om zich tijdens en voor de reis te informeren en voor te bereiden op te verwachten algemene en lokale omstandigheden (wat te doen bij kwetsuur, wat te doen bij brand, wat te doen bij extreme temperaturen, wat te doen bij onweer, hoe zorg je voor bereikbaarheid). Mogelijk bronnen: Meteoalarm Europa

## Algemene reisvoorwaarden individuele reizigers

(www.meteoalarm.eu), Tsjechisch verkeersburo, Nederlandse ambassade in Tsjechië (www.netherlandsembassy.cz). Bij twijfel dient door de reiziger redelijkerwijs tijdig contact te worden gezocht met de lokale vertegenwoordiger van de Reisorganisator of met Oostwaarts reisorganisatie BV in Nederland voor advies.

### 4.2. Schade aan (on)roerende zaken van derden

#### Bij huur accommodatie en/of materialen:

Schade aan (on)roerende zaken van derden (anders dan van reizigers) die onder opzicht van de reisorganisator staan zijn niet meeverzekerd. Schade die reiziger veroorzaakt aan bijvoorbeeld hotel, huurauto of gehuurd outdoor materiaal valt buiten de standaard aansprakelijkheidsverzekering van de reisorganisator. De reiziger dient dit risico zelf af te dekken middels een (aanvullende) reisverzekering.

Reisorganisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die ontstaat ten gevolge van gebruik van via onze bemiddeling gehuurde materialen en/of accommodaties. Dit geldt dus o.a. voor van of via ons gehuurde mountainbikes, vakantiehuis, appartement, hotel, hostel, tent en kampeerspullen (incl. gastoestellen, barbecue), kano's etc. De reiziger draagt zelf de verantwoordelijkheid om de gehuurde accommodatie en/of materiaal te controleren op volledigheid en of het gehuurde overeenstemt met datgene wat vooraf overeengekomen is. Indien een gebrek geconstateerd wordt dan dient hier ter plekke melding van gemaakt te worden. De lokale partner zal een alternatief bieden.

Indien de lokale partner e.e.a. niet naar wens en/of conform overeenkomst kan of wil oplossen dan dient de klant contact op te nemen met de contactpersoon van de reisorganisator (i.c. Oostwaarts) in Nederland.

## 5. Reisdocumenten

Voor EU-burgers geldt: een paspoort of identiteitskaart met een geldigheidsduur bij uitreizen van nog minimaal 90 dagen. Let op voor sommige nationaliteiten is binnen de EU nog steeds een visum vereist! Wij adviseren persoonlijk te informeren bij Oostwaarts of bij het consulaat van het te bezoeken land.

## 6. Annuleringen en omboeken door de reiziger

### Artikel 6, lid 1

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventueel verschuldigde boekingskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 21e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de 5e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5e dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volle reissom.

### Artikel 6, lid 2

a. Indien een reis is samengesteld uit verschillende

onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.

Dus op de vliegtickets zijn de reis- en annuleringsvoorwaarden van de betreffende maatschappij van toepassing.

b. Indien het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd of bijzondere diensten zoals camperhuur, autohuur, nationale parken en culturele of sportevenementen worden aangeboden, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt.

### Artikel 6, lid 3

De reiziger die de reis annuleert is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij hij gemotiveerd aangeeft waarom de schade van de reisorganisator lager is uitgevallen. In dat geval zal de reisorganisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

### Artikel 6, lid 4

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is worden door de reisorganisatie de eventuele kosten van het omboeken berekend.

### Artikel 6, lid 5

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

b. Indien de overblijvende reizigers zulks willen en hun groepsgrootte in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt blijven de respectievelijke overeenkomsten in stand. Het bepaalde sub c is dan van toepassing.

c. De in sub b bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in de prijstabel vermeld staat.

d. Indien de overblijvende reizigers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie willen aangaan, worden de voor de overblijvende reiziger(s) ontvangen annuleringsgelden in mindering gebracht op de nieuwe reissom(men).

Overigens zal het totaalbedrag van annuleringsgeld en verhoogde reissom(men) het totaal van de reissommen voor de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan.

### Artikel 6, lid 6

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

### Artikel 6, lid 7

Bij vroegtijdig vertrek vindt geen restitutie plaats van de betaalde reissom.

### Artikel 6, lid 8

Geboekte tickets (o.a. theater, opera, bioscoop, openbaarvervoer, sportwedstrijden etc.) zijn altijd non refundable.

### Artikel 6, lid 9

Alleen schriftelijke annuleringen worden geaccepteerd. In de annulering dient volgende duidelijk te zijn aangegeven: datum annulering, reden annulering, boekingsnummer, omschrijving van het te annuleren onderdeel, persoon waarop de annulering

# Algemene reisvoorwaarden individuele reizigers

betrekking heeft.

Artikel 6, lid 10

Het risico van annuleren kan alleen worden afgedekt met een annuleringsverzekering.

Artikel 6, lid 11

Aan mutaties van naamsgebonden onderdelen in de boeking zoals omboeken, indeplaatsstelling of naamscorrecties zijn in alle gevallen kosten verbonden. De kosten bedragen minimaal de door de touroperator te maken kosten om de mutatie correct door te voeren eventueel aangevuld met door derden te maken kosten.

Artikel 6, lid 12

Indien een boeking bestaat uit meerdere componenten dan wordt per component waarop de annulering van toepassing is een minimum bedrag van €25,00 annuleringskosten gerekend.

Indien de door de touroperator te maken kosten het bedrag van restitutie overtreffen vervalt het recht op restitutie. Dit geldt o.a. voor arrangementen die bestaan uit meerdere (kleine) onderdelen.

## 7. Onvoldoende deelname bij begeleide groepsreizen

Oostwaarts behoudt zich het recht voor om bij onvoldoende deelname de reis te annuleren. Zij zal de deelnemers die hebben geboekt, in geval van 15-daagse of langere reizen uiterlijk 3 weken voor vertrek, of in geval van 7-14 daagse reizen uiterlijk 2 weken voor vertrek, of in geval van kortere reizen of weekenden uiterlijk 1 week voor vertrek in kennis stellen. Bij groepsreizen inclusief vlucht zal 2 maanden voor vertrek het minimum aantal deelnemers bereikt moeten zijn. Boekers krijgen alle betaalde bedragen, ook van afgesloten verzekeringen, gerestitueerd.

## 8. Problemen tijdens de excursie

Indien tijdens de excursie -door wat voor oorzaak dan ook- dreigt te worden afgeweken van het vooraf overeengekomen programma, vindt -indien dit *redelijkerwijs* mogelijk is- eerst ruggespraak plaats met uw reisleader ter plekke of met uw contactpersoon van Oostwaarts in Nederland.

Afwijken van het overeengekomen programma zonder Oostwaarts vooraf hiervan in kennis te stellen kan leiden tot (aanzienlijke) prijsstijgingen. Indien de klant zich niet houdt aan afgesproken tijden vervallen alle rechten op restitutie.

## 9. Maaltijden

Tenzij anders overeengekomen geldt dat maaltijden genuttigd worden bij de accommodatie. Het ontbijt bestaat uit een buffet van brood(jes), beleg (hartig en zoet), thee; de lunch bestaat uit een pakket bestaande uit 2 broodjes, pakje drinken, 1 stuk fruit, snoep en het diner bestaat uit een hoofdgerecht.

## 10. Overmacht

Indien door overmacht, een omstandigheid die wij niet in de hand hebben (o.a. weer, faillissement van derde, beurscrisis, staking, niet rijden van treinen, vertraging door file, grensformaliteiten, ziekte chauffeur, ongeval, natuurramp, nationale rouw), een overnachting, excursie of activiteit geen of slechts gedeeltelijk doorgang kan hebben vindt *geen* restitutie van betaalde gelden plaats.

Indien naar redelijkheid mogelijk zal reisorganisator in geval van overmacht een alternatief aanbieden. Aanvullende kosten (o.a. transfers, wachttijden gids, overnachtingen, huur materiaal, communicatie etc.) die gemaakt moeten worden om

het alternatief te realiseren zijn volledig voor rekening van reiziger.

Veel situaties van overmacht zijn voor de reiziger te ondervangen door een goede (all risk) reisverzekering af te sluiten. Zie artikel 11.

## 11. Verzekeren

Reisorganisator adviseert nadrukkelijk om een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten inclusief bagage-, ziektekosten- en ongevallendeckking.

Onderdelen van de boeking die afgedekt kunnen worden via een reis- en annuleringsverzekering kunnen niet verhaald worden op de reisorganisator.

***Gevaarlijke sporten:*** Indien u zogeheten “gevaarlijke sporten” gaat beoefenen dient u dit risico mee te laten verzekeren. In geval van paragliden en geweer schieten is ondertekening van een disclaimer verplicht

## 12. Belastingen

Luchthavenbelasting en toeristenbelasting zijn continu aan verandering onderhevig. De actuele bedragen worden doorberekend aan de klant.

## 13. Aanvullende voorwaarden transfers

Voor maatwerk busreizen gelden de reisvoorwaarden van KNV, Koninklijk Nederland Vervoer.

Voor treinreizen, lijndienst busreizen en vlieguren gelden de toepasselijke reisvoorwaarden van de uitvoerende maatschappij. Zitplaatsen kunnen niet vrij worden gekozen. Oostwaarts is niet verantwoordelijk voor het op tijd vertrekken van vliegtuigen, lijndienst bussen en treinen of voor veranderingen in dienstregeling. U dient zich te allen tijde ter plekke te informeren over de actuele dienstregeling (o.a. wijziging in perrons), identificatie vereisten en bagagevoorschriften.

Aanvullende voorwaarden worden op aanvraag verstrekt.

## 14. Klachten

Indien zich -onverhoopt- klachten voordoen probeert u eerst via de reisleiding ter plekke of de leiding van de accommodatie een oplossing te vinden. Worden de klachten niet tot tevredenheid opgelost dan dient u zich uiterlijk 14 dagen na vertrek uit de accommodatie c.q. na het einde van de reis schriftelijk te wenden tot Oostwaarts reisorganisatie BV, Graafseweg 274, 6532 ZV Nijmegen.

## 15. Voorbehoud accommodatie

Indien een geboekte accommodatie door omstandigheden (o.a. brandschade, waterschade, dubbele boeking) geen plaats kan bieden zorgt de reisorganisator voor vervangende accommodatie(s) die redelijkerwijs overeenkomt c.q. overeenkomen met de oorspronkelijk geboekte accommodatie(s).

Op basis van de vervangende accommodatie wordt echter *geen* restitutie verleend.

## 16. Voorbehoud excursies en activiteiten

In voorkomende gevallen (o.a. hoog of laag water, harde wind, regen) kan een activiteit/excursie afwijken van de oorspronkelijk geboekte excursie/activiteit omdat genoemde omstandigheden specifiek zijn voor het geen doorgang hebben van de activiteit. Op basis van de vervangende activiteit of excursie wordt *geen* restitutie verleend.

## Algemene reisvoorwaarden individuele reizigers

Aanvullende kosten (o.a transfers, wachttijden, overnachtingen, huur materiaal, communicatie etc.) die door reiziger gemaakt moeten worden om het alternatief te realiseren zijn volledig voor rekening van reiziger.

### 17. Reserveringen “om niet”

Reserveringen die door reisorganisator “om niet” gedaan zijn vallen buiten het juridische bereik van de boeking. Reclamatie van (gevolg-)schade of aansprakelijkheidsstelling is in geen geval mogelijk.

### 18. Algemeen voorbehoud.

De prijzen en programmaonderdelen zijn onder voorbehoud van wijzigingen.

Laatst afgedrukt op 9-1-2018 18:24:00

C:\Users\luit\Google Drive\Oostwaarts\TourCMS\documenten\voorwaarden-individueel.rtf

