

Reisvoorwaarden

Versie: maart 2024



Inhoudsopgave:

Artikel 1.	- Definities
Artikel 2.	- Toepasselijkheid voorwaarden
Artikel 3.	- Totstandkoming Overeenkomst
Artikel 4.	- Informatie door de organisator
Artikel 5.	- Informatie door de Reiziger
Artikel 6.	- Betaling
Artikel 7.	- Indeplaatsstelling
Artikel 8.	- Wijziging door de Reiziger
Artikel 9.	- Annulering door de Reiziger
Artikel 10.	- Prijswijziging
Artikel 11.	- Wijziging door de Organisator
Artikel 12.	- Opzegging door de Organisator
Artikel 13.	- Verantwoordelijkheid
Artikel 14.	- Conformiteit & non-conformiteit
Artikel 15.	- Hulp en bijstand
Artikel 16.	- Aansprakelijkheid, schadevergoeding & exonерatie
Artikel 17.	- Verplichtingen Reiziger
Artikel 18.	- Klachten
Artikel 19.	- Overige bepalingen
Artikel 20.	- Garantieregeling

Artikel 1. Definities

Organisator: de handelaar die de reis samenstelt en deze (al dan niet via een doorverkoper) aanbiedt. Eveneens wordt als organisator beschouwd de handelaar die de reis aanbiedt indien deze slechts bestaat uit een reisdienst en de voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard.

Reiziger: iedere persoon die met de organisator een overeenkomst betreffende een reis sluit of wil sluiten en iedere persoon die op grond van de overeenkomst het recht heeft om te reizen.

Reisdienst: personenvervoer, huur van een motorvoertuig, motorrijwiel, accommodatie of een andere toeristische dienst in de zin 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 de organisator.

Overeenkomst: de overeenkomst inclusief deze voorwaarden waarbij de organisator zich jegens de reiziger verbindt tot het verschaffen van de reis.

Schriftelijk: of 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.

Artikel 2. Toepasselijkheid voorwaarden

Op onze verbintenissen is met uitsluiting van ieder ander rechtstelsel het Nederlands recht van toepassing. De beslissing van alle geschillen is met uitsluiting van ieder andere rechter opgedragen aan de bevoegde rechter in Nederland.

2.1 Pakketreizen

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door de organisator aangeboden of met de organisator overeengekomen pakketreizen en vormen een onlosmakelijk onderdeel daarvan.

2.2 Gekoppelde reisarrangementen

Deze voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op reisdiensten die onderdeel zijn van een gekoppeld reisarrangement. Op de reisdiensten die niet met de organisator zijn overeengekomen zijn de voorwaarden van de leverancier van de reisdienst van toepassing.

2.3 Reisdiensten

Deze voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op op zichzelf staande reisdiensten die geen pakketreis of gekoppeld reisarrangement vormen. Titel 7a van boek 7 Burgerlijk Wetboek waarin regels staan over pakketreisovereenkomsten en gekoppelde reisarrangementen is in dat geval niet van toepassing. Voor deze reisdiensten geldt geen bescherming bij het financieel onvermogen van de organisator, tenzij uitdrukkelijk in het aanbod is vermeld welke partij dekking biedt bij een financieel onvermogen van de organisator.

2.4 Afwijkende en aanvullende voorwaarden

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

Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst

Op basis van uw wensen en de actuele beschikbaarheid zullen wij voor u een duidelijk gespecificeerde en geheel vrijblijvende offerte op maat creëren. De offerte wordt met u besproken en eventuele aanpassingen worden gemaakt, tot u helemaal tevreden bent over datgene wat u wordt aangeboden. De offerte is altijd onder voorbehoud van beschikbaarheid van accommodaties en activiteiten bij een definitieve boeking en van eventuele koersverschillen van de lokale munteenheid ten opzichte van de euro.

3.1 Inhoud aanbod

De aangeboden reis omvat de diensten en voorzieningen die in de offertes en publicaties van de organisator uitdrukkelijk zijn omschreven. De inhoud van het aanbod wordt uitsluitend bepaald aan de hand van de door of namens de organisator 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 de organisator. 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 de organisator zijn vrijblijvend en kunnen na aanvaarding in alle gevallen tot 17.00 uur van de eerstvolgende werkdag (ma-vr) zonder opgaaf van redenen worden herroepen door de organisator. 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 van de reiziger van het aanbod van de organisator. U kunt Ku Sungula Travel/ Reisadvies Zuid-Afrika een definitieve opdracht voor de reis geven, door per mail aan te geven dat u akkoord gaat met de betreffende versie van het door Ku Sungula Travel/ Reisadvies Zuid-Afrika gemaakte reisvoorstel. Met uw akkoord voor de offerte geeft u aan tevens akkoord te gaan met onze reisvoorwaarden. Vervolgens gaan wij voor u direct alle onderdelen van de reis boeken.

3.4 Kennelijke fouten

Kennelijke fouten in het aanbod binden de organisator 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 de organisator 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 de organisator aan de reiziger dat de

voorkeur zal worden ingewilligd. De enkele vermelding als voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

3.6 Bijzondere vereisten

Indien de reiziger uiterlijk bij het aangaan van de overeenkomst vereisten in verband met de medische gesteldheid of vanwege andere zwaarwegende belangen aan de organisator als 'vereiste' kenbaar maakt, geldt dit als een opschortende voorwaarde voor de totstandkoming van de overeenkomst. De organisator dient het 'vereiste' binnen een redelijke termijn af te wijzen of deze te bevestigen en zorg te dragen dat hieraan wordt voldaan. Een termijn van 7 dagen wordt in ieder geval als redelijk gezien. Wijst de organisator het vereiste af dan komt er geen overeenkomst tot stand. Bevestigt de organisator het 'vereiste' dan komt door het versturen van bevestiging de overeenkomst tot stand. Indien er aan de vereisten meerkosten zijn verbonden en deze zijn bekend, doet de organisator de reiziger een nieuw aanbod.

3.7 Bevestiging ontvangst van de boeking

Indien aanvaarding door de reiziger via elektronische weg geschiedt, bevestigt de organisator de ontvangst van de door de reiziger verstuurde aanvaarding.

3.8 Bevestiging van de boeking

De organisator stuurt onverwijld na de boeking van de reis een boekingsbevestiging al dan niet samen met een (aanbetalings) factuur.

3.9 Herroeping door reiziger

Een boeking van de reis is definitief. De reiziger heeft geen recht om de overeenkomst te herroepen.

3.10 Minderjarigen

De reiziger die de reis boekt dient meerderjarig te zijn. Indien een minderjarige (<18 jaar) reist zonder de personen die het gezag over de minderjarige hebben, dienen deze personen binnen 7 dagen na de boeking een ondertekende toestemmingsverklaring op te sturen. In dit geval komt in afwijking van lid 3 'Totstandkoming overeenkomst' van dit artikel de overeenkomst pas definitief tot stand na ontvangst van deze verklaring door de organisator.

3.11 Boeken voor 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 heeft 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.

Artikel 4. Informatie door de organisator

4.1 Reissom

Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. De aangeboden reis-som is inclusief alle bekende onvermijdbare bijkomende kosten, tenzij de kosten niet in de reis-som kunnen worden verwerkt of nog niet bekend zijn. In dat geval worden deze kosten of de aard van de kosten duidelijk en nabij de reissom vermeld. Indien de reissom leeftijdsafhankelijk is, is de leeftijd op de eerste dag van de reis bepalend.

4.2 Informatie door de organisator na boeking

Bij het sluiten van de overeenkomst of onverwijld daarna, verstrekt de organisator de reiziger een overeenkomst met inbegrip van de geaccepteerde bijzondere wensen van de reiziger en op de Nederlandse Nationaliteit afgestemde informatie over de benodigde (paspoorten, visa, etc.) en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied en de overige wettelijke verplichte informatie. Alle door u verstrekte persoonlijke gegevens, zoals bijvoorbeeld uw emailadres, paspoort en visa informatie worden door Ku Sungula Travel/ Reisadvies Zuid-Afrika vertrouwelijk en alleen voor de daartoe betreffende doeleinden gebruikt overeenkomstig de wet op bescherming persoonsgegevens.

4.3 Informatie door de organisator 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 en in voorkomend geval de naam van de luchtvaartmaatschappij die het luchtvervoer uitvoert.

4.4 Reisdocumenten

De reiziger dient gedurende de gehele reis te beschikken over de voor de reis noodzakelijke reisdocumenten, zoals een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc.. gelet op het grote belang hiervan, dient de reiziger de door de organisator verstrekte algemene informatie hierover, bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te controleren. De reiziger dient voor 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 lange doorlooptijd van een aanvraag van reisdocumenten en in het bijzonder bij 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.

Voor een reis naar Zuid-Afrika van maximaal 90 dagen heeft u een geldig Nederlands paspoort nodig dat bij vertrek nog minimaal 30 dagen geldig is. Een visum is niet nodig. Het is wel belangrijk dat u nog minimaal een lege pagina in uw paspoort heeft. Indien u een bezoek brengt aan Swaziland of Namibie, dient uw paspoort bij vertrek uit het land nog 6 maanden geldig te zijn. Een normaal Nederlands rijbewijs is geldig in Zuid-Afrika doch voor Namibie weer niet.

4.5 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. Hierin zijn ondermeer ook de contactgegevens van onze lokale contactpersonen vermeld zodat u altijd, in geval van nood, ook met hen in contact kunt treden. Indien de reiziger de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen dient deze de organisator onverwijld op de hoogte te stellen. Definitieve vertrektijden en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden.

4.6 Informatie over verzekering

Wij raden iedereen dringend aan een goede reisverzekering met werelddekking, inclusief medische dekking af te sluiten. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van zowel de reis- als annuleringsverzekering dit kan een hoop ellende en kosten besparen.

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 de organisator of de reisdienstverleners. De reiziger is in dat geval de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 'annuleringskosten' 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, alleenreizende minderjarigen en reizigers met een ziekte die mogelijk effect heeft op de reis dienen bij het aangaan van de overeenkomst of in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de reiziger hiermee bekend is te melden bij de organisator 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.

Artikel 6. Betaling

6.1 Aanbetaling

Na totstandkoming van de overeenkomst dient binnen 7 werkdagen na ontvangst van de aanbetalingsfactuur 30% van de totale reissom te zijn voldaan. Indien vliegtickets zijn inbegrepen dient het volledige bedrag van de vliegtickets plus 30% van de reissom van het overige deel van de Reis als aanbetaling te worden voldaan. Vliegtickets worden pas geboekt na betaling. Houd hier rekening met de gecommuniceerde optietermijn. Prijzen van vliegtickets staan pas vast bij daadwerkelijk boeken.

6.2 Restantbetaling

Het restant van de reissom dient uiterlijk 3 maanden voor de aanvangsdatum van de reis te zijn voldaan. Bij totstandkoming van de overeenkomst binnen 3 maanden voor de aanvangsdatum van de reis, dient de volledige reissom per omgaande en in ieder geval voor aanvang van de reis te zijn voldaan.

6.3 Verzuim en rente

Indien de reiziger niet betaald binnen de hierover 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 buitengerechtelijke 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 worden gevorderd. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het gevorderde tot € 2500,00, 10% over de daaropvolgende € 2500,00, 5% over de daaropvolgende € 5000,00 en 1% over het meerdere, met een minimum van € 40,00.

6.5 Verdere gevolgen van uitblijven van betaling

Indien de reiziger in verzuim is kan de organisator 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 de organisator 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 de organisator de overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten bij de reiziger in rekening brengen. Het bepaalde in dit lid laat andere rechten van de organisator 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 de organisator uiterlijk 7 dagen voor aanvang van de reis, althans met inachtneming van een redelijke termijn waarbinnen de nodige handelingen kunnen worden verricht, om de persoon in de plaats te stellen. Overdracht is slechts mogelijk voor zover de voorwaarden van de betrokken reisdienstverlener dit toelaten. Indien vliegtickets onderdeel zijn van de reis is overdracht van de vliegtickets in de regel niet mogelijk. Overdracht van de volledige reis is dan in de regel slechts mogelijk indien - op kosten van de reiziger - een nieuw vliegticket wordt geboekt.

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 de organisator schriftelijk verzoeken de overeenkomst te wijzigen. De organisator is hier niet toe gehouden. De organisator 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. Indien 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. Verminderen van het aantal betalende passagiers vormt geen wijziging, maar een deelannulering. 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 de organisator wordt ontvangen, geldt als het moment van opzegging. Bij ontvangst na 20.00 uur of in het weekend wordt de volgende werkdag (ma-vr) gezien als de datum van ontvangst.

9.2 Annuleringskosten

Indien er een vlucht bij de reis is inbegrepen dan zijn bij opzegging door de reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- A. Tot en met 90 dagen voor de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 30% van het overige deel van de reissom;
- B. Vanaf 89 dagen voor de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 100% van het overige deel van de reissom;

Indien geen vlucht is inbegrepen is de reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- A. Tot en met 90 dagen voor de dag van vertrek: 30% van de reissom;
- B. Vanaf 89 dagen voor de dag van vertrek: 100% van de reissom

Artikel 10. Prijswijziging

Indien de koers van de betreffende munteenheid bij een definitieve boeking afwijkt van die tijdens de datum van de offerte heeft Ku Sungula Travel / Reisadvies Zuid-Afrika het recht het daardoor ontstane verschil aan u door te berekenen. Eventuele koersverschillen ontstaan na een definitieve opdracht worden niet in rekening gebracht.

10.1 Prijswijziging

De organisator kan zich in de overeenkomst het recht voorbehouden om met betrekking tot reeds aangegane overeenkomsten tot 90 dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen of wijzigen als gevolg van prijswijzigingen in kosten van brandstof of andere energiebronnen, belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de reis betrokken derden en/of wisselkoersen. De prijsherzieningsmethode dient voor de boeking kenbaar te zijn en is onderdeel van de overeenkomst.

10.2 Beëindiging door de reiziger

Indien de verhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt heeft de reiziger het recht de overeenkomst te beëindigen. In dat geval heeft de reiziger recht op onverwijld terugbetaling van de betaalde bedragen. De organisator stelt de reiziger een redelijke termijn waarbinnen de reiziger schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de overeenkomst beëindigt. Wordt de overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigt, geldt de prijsverhoging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

10.3 Prijsverlaging

Indien het recht op prijsverhoging of prijswijziging is bedongen, heeft de reiziger in voorkomend geval het recht te verzoeken om prijsverlaging overeenkomstig de prijsherzieningsmethode. Op het bedrag wat de reiziger op basis van de eventuele prijsverlaging toekomt, wordt een bedrag van 30 euro aan administratiekosten ingehouden.

Artikel 11. Wijziging door organisator

Indien bij het boeken van de reis blijkt dat gekozen vervoermiddelen, accommodaties en/of activiteiten inmiddels niet meer beschikbaar zijn, zorgen wij voor een alternatief. Eventuele financieel gevolgen daarvan worden direct ter goedkeuring aan u voorgelegd.

Ku Sungula Travel / Reisadvies Zuid-Afrika behoudt zich het recht voor om, op grond van veranderde omstandigheden, eenzijdige wijzigingen in de algemene voorwaarden aan te brengen. Deze eventuele wijzigingen zullen pas ingaan nadat de reiziger hiervan op de hoogte is gebracht.

11.1 Wijzigingen

De organisator heeft het recht voor aanvang van de reis de overeenkomst eenzijdig te wijzigen voor zover het niet- ingrijpende wijzigen betreft. De reiziger wordt hier schriftelijk en op duidelijke wijze van op de hoogte gesteld.

11.2 Ingrijpende wijzigingen

Indien noodzakelijk kan de organisator 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.

11.3 Wijziging in een overeengekomen bijzondere wens

Indien de organisator niet of niet met een redelijke inspanning kan voldoen aan een overeengekomen bijzondere wens van de reiziger dan kan de organisator de reis op dit onderdeel wijzigen. De reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.

11.4 Termijn

Bij ingrijpende wijzigingen stelt de organisator de reiziger een redelijke termijn waarbinnen de reiziger aan de organisator schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de overeenkomst beëindigt. Wordt de overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigt, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

11.5 Prijsverlaging

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

11.6 Kennisgeving

Bij ingrijpende wijzigingen stelt de organisator de reiziger onverwijld op de hoogte van:

- De wijzigingen,
- De redelijke termijn waarbinnen de reiziger de organisator schriftelijk in kennis dient te stellen van zijn 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.

11.7 Terugbetaling betaalde reissom

Indien de reiziger op grond van dit artikel de overeenkomst beëindigt, wordt de reeds voldane reissom onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen aan de reiziger terugbetaald.

11.8 Schadevergoeding bij afwijzing van de wijziging

Indien de reis wordt beëindigd en de oorzaak van de wijziging aan de organisator dient te worden toegerekend, biedt de organisator de reiziger een passende schadevergoeding. Indien de reis wordt beëindigd en de oorzaak van de wijziging aan de reiziger dient te worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Indien de reis wordt beëindigd en de oorzaak van de wijziging kan noch aan de reiziger noch aan de organisator worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

Artikel 12. Opzegging door de organisator

12.1 Opzegging

De organisator kan de overeenkomst voor aanvang van de reis opzeggen en de reiziger alle voor de reis betaalde bedragen terugbetalen zonder een schadevergoeding schuldig te zijn:

A) ingeval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimum aantal en de reiziger van opzegging in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:

- . 20 dagen voor aanvang van de reis bij een reis van 6 dagen of meer
- . 7 dagen voor aanvang van de reis bij een reis van 2 tot 6 dagen
- . 48 uur voor aanvang van de reis bij een reis van minder dan 2 dagen

B) ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

12.2 Terugbetaling betaalde reissom

In de bovenstaande gevallen betaalt de organisatoren reeds ontvangen bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen terug. Niet vergoed worden de 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 vliegreis, tickets, accommodatie, etc.

12.3 Beëindiging door toedoen van de reiziger

Ingeval de reiziger niet voldoet aan vooraf gestelde 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 de organisator het recht de overeenkomst te beëindigen. Dit laat andere rechten van de organisator onverlet.

Artikel 13. Verantwoordelijkheid

Er kunnen zich bepaalde omstandigheden voordoen waar Ku Sungula Travel / Reiasadvies Zuid-Afrika geen invloed op heeft en waardoor we genoodzaakt kunnen zijn, ter plaatse of voor vertrek wijzigingen in de route, vervoer of accommodaties aan te brengen. In uitzonderlijke gevallen kan het helaas voorkomen dat een luchtvaartmaatschappij haar vluchtschema verandert. Mocht iets dergelijks zich voordoen dan kunt u er uiteraard op rekenen dat wie ons uiterste beste zullen doen om de kwaliteit van de reis te handhaven of zelfs te verbeteren. Eventuele extra reis en verblijf

kosten die het gevolg zijn van overmacht omstandigheden of het wijzigen van een vlucht/transfer schema of het annuleren van een vlucht of transfer waardoor er mogelijk een duurdere vlucht/transfer ingezet moet worden, kunnen voor rekening van de reiziger komen. Voor optionele excursies draagt Ku Sungula Travel / Reisadvies Zuid-Afrika geen enkele verantwoordelijkheid.

Bij het huren van een auto in het buitenland bestaat het risico op onverwachte problemen en kosten. Autoverhuurbedrijven zetten consumenten onder druk om ter plekke extra verzekeringen af te sluiten. Als er zo'n geschil ontstaat is het lastig je recht te halen. De vaak buitenlandse bemiddelaars zijn niet aangesloten bij een branche organisatie of geschillencommissie. Ku Sungula Travel / Reisadvies Zuid-Afrika probeert daarom gerenommeerde bedrijven in te schakelen, altijd volledig verzekerd, waarbij het eigen risico geheel is afgekocht. Toch zijn er ook dan nog extra kosten mogelijk, bijvoorbeeld voor een contract fee, een tweede bestuurder, een eventuele afwijkende terugbreng locatie, het automatisch op het kenteken betaalde tol, etc.

13.1 Goede uitvoering van de reis

De organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de reisdiensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze reisdiensten door de organisator zelf of door een andere reisdienstverlener worden uitgevoerd.

13.2 Wijzigingen in reisschema en reistijden

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

Artikel 14. Conformiteit & non- conformiteit

14.1 Conformiteit

De organisator dient de overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de publicaties, de overeenkomst en de omstandigheden op de reisbestemming redelijkerwijs mocht hebben.

14.2 Klachtplicht reiziger

De reiziger stelt de reisdienstverlener en de organisator overeenkomstig artikel 17 onverwijld in kennis van een non-conformiteit die de reiziger heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de overeenkomst opgenomen reisdienst.

14.3 Oplossing door de organisator

De organisator draagt er zorg voor dat de gemelde non-conformiteit wordt verholpen. De non-conformiteit hoeft 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.

14.4 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,

14.5 Alternatieve reis

Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden uitgevoerd zoals overeengekomen, zal de organisator 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.

14.6 Beëindiging door de reiziger bij aanzienlijke gevolgen

Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en de organisator 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 de organisator bij beëindiging door de reiziger ook in onverwijld repatriëring van de reiziger met gelijkwaardig vervoer zonder bijkomende kosten.

14.7 prijsverlaging en schadevergoeding

In geval van beëindiging op grond van lid 13.6 of in het geval de overeenkomst niet wordt beëindigd en geen alternatieven zijn overeengekomen, heeft de reiziger recht op passende prijsverlaging en passende schadevergoeding.

14.8 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 15. Hulp en bijstand

15.1 Verplichte bijstand

De organisator 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.

15.2 Kosten

De organisator brengt voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de reiziger.

Artikel 16. Aansprakelijkheid, schadevergoeding & exoneration

De informatie op onze website en brochures zijn vrij gedetailleerd weergegeven om u een zo goed mogelijk beeld te geven van wat wij u aanbieden. Wij helpen u met het samenstellen van uw reis zodat u er zeker van kunt zijn dat alles naar wens is ingedeeld en de reis goed zal verlopen. U dient zich er echter van bewust te zijn dat u kiest voor een avontuurlijke reis in een vreemd land. In Afrika bevindt u zich in heel andere omstandigheden dan dat u in uw eigen land gewend bent. Wij wijzen u erop dat wild ook echt 'wild' is en dat u zich volledig bewust moet zijn dat elk dier onvoorspelbaar gedrag kan vertonen. Hierdoor is het belangrijk naar de instructies van uw gids te luisteren en die op te volgen. Wij willen u erop attent maken dat bepaalde accommodaties en campsites niet omheind zijn en dat u tijdens de safari's op zeer dichte afstand bij het wild kunt komen. Een aanval door een wild dier komt zelden voor, maar geen enkele safari in de Afrikaanse

bush kan u dit garanderen. Noch de lokale safari operator, noch de gids, noch de werknemers/sters, noch Ku Sungula Travel/ Reisadvies Zuid-Afrika kunnen verantwoordelijk of aansprakelijk gehouden worden voor enig letsel of incident tijdens een safari. De lokale operators behouden zich het recht voor om op elk ogenblik en ieder die deelneemt aan de tour, chartervlucht of safari te weigeren of uit te sluiten wanneer een houding en/of gedrag mentaal of fysiek, van een deelnemer/ster dusdanig is dat hij/zij zichzelf of anderen in gevaar brengt. Ku Sungula Travel / Reisadvies Zuid-Afrika noch de lokale operator zijn aansprakelijk voor enige schade, letsel of kosten gemaakt door een dergelijke gebeurtenis.

16.1 Schadevergoeding

Schadevergoeding omvat zowel geleden schade als een vergoeding voor gederfd reisgenot.

16.2 Toerekening & overmacht

De reiziger heeft in geen geval recht op schadevergoeding voor schade die de reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit is te wijzen 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.

16.3 Aansprakelijkheidsuitsluiting

Iedere aansprakelijkheid van de organisator 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 de organisator.

16.4 Aansprakelijkheidsuitsluiting krachtens verdrag of EU- verordening

Indien de organisator 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.

16.5 Verzekerde schade

De organisator is niet aansprakelijk voor schade van de reiziger die is gedekt door verzekeringen, zoals zorg, reis- of annuleringsverzekeringen.

16.6 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.

16.7 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 de organisator 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-vorderingen door de organisator of een door haar ingeschakelde reisdienstverlener is verschuldigd.

Artikel 17. Verplichtingen reiziger

17.1 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 de organisator en de reisdienstverleners op te volgen.

17.2 Gevolgen niet naleving- uitsluiting van deelname

Bij niet naleving van aanwijzingen of in het geval een reiziger overlast veroorzaakt, heeft de organisator dan wel de dienstverlener 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.

17.3 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 de organisator of reisdienstverlener gevergd 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.

17.4 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 verklaart de organisator van aanspraken van bij de reis betrokken reisdienstverleners of derden voor schade die door de reiziger is veroorzaakt of aan hem moet worden toegerekend.

17.5 Controle tijdstip terugreis

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

Artikel 18. Klachten

18.1 Informatie

De organisator verstrekt voor aanvang van de reis de contactgegevens in geval van nood van de organisator en in voorkomend geval diens lokale vertegenwoordiger.

18.2 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 de organisator 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 de organisator te worden gemeld. Deze melding kan geschieden per WhatsApp, sms, e-mail of telefonisch op alle reisdagen van 08.00-20.00 uur. De organisator verstuurt de reiziger binnen 24 uur een bevestiging van de melding via hetzelfde medium en per e-mail.

18.3 Communicatiekosten

De kosten van de noodzakelijke communicatie met de organisator komen voor rekening van de organisator. De reiziger dient voor zover mogelijk de kosten te beperken onder meer door gebruik te maken bellen via internet, WhatsApp en e-mail.

18.4 Niet verholpen klacht melden na terugkomst

Alle klachten die volgens de reiziger niet of niet volledig zijn verholpen of gecompenseerd tijdens de reis, dienen uiterlijk binnen twee maanden na terugkomst, schriftelijk en met redenen omkleed bij de organisator te zijn ingediend. De organisator is gehouden binnen een maand na ontvangst van de klacht gemotiveerd te reageren.

18.5 Gevolgen niet of niet tijdig melden van de non-conformiteit of klacht

Het niet of niet tijdig klagen overeenkomstig lid 17.2 van dit artikel kan van invloed zijn op de hoogte van een eventuele prijsverlaging of schadevergoeding, tenzij de belangen van de organisator door het niet tijdig klagen niet geschaad zijn. Klachten die na terugkomst niet tijdig zijn ontvangen worden niet in behandeling genomen, tenzij dit in de omstandigheden van het geval niet redelijk is.

Artikel 19. Overige bepalingen

19.1 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).

19.2 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.

19.3 Toepasselijk recht

Op het aanbod, de overeenkomst en de uitvoering van de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Onverminderd deze rechtskeuze komt een consument de bescherming toe die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt indien de organisator 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.

19.4 Bevoegde rechter

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

Artikel 20. Garantieregeling

Wij zijn aangesloten bij het GGTO Garantiefonds en verkopen enkel reizen met deze dekking.
(2024: €9,- per persoon)