

## REISVOORWAARDEN

### **Algemeen**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en overeenkomsten van Intertrek reizen B.V., hierna te noemen Intertrek. De voorwaarden gelden voor zover ze niet in strijd zijn met dwingend recht. De nietigheid van een of meerdere bepalingen tast de geldigheid en toepassing van de overige bepalingen niet aan.

### **Artikel 1 - Totstandkoming reisovereenkomst**

- 1.1 De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod van Intertrek door de reiziger. In geval van schriftelijke aanmelding geldt de dag van ontvangst van het volledig ingevulde en door de reiziger ondertekende aanmeldingsformulier als de dag van totstandkoming van de reisovereenkomst. Indien de reiziger minderjarig is dient het aanmeldingsformulier tevens ondertekend te worden door een ouder of voogd van de minderjarige. In geval van telefonische aanmelding geldt de dag waarop de persoonsgegevens worden doorgegeven als de dag van totstandkoming van de overeenkomst.
- 1.2 Het aanbod van Intertrek is vrijblijvend. Het aanbod kan in voorkomende gevallen worden herroepen bij aanvaarding of onmiddellijk daarna.
- 1.3 De inhoud van het reisaanbod wordt bepaald door de gegevens zoals die gepubliceerd zijn in de reisbrochure of in andere publicaties van reisaanbiedingen van Intertrek. Kennelijke fouten of vergissingen in een publicatie binden Intertrek niet. Intertrek kan niet worden gehouden aan de inhoud van voorlichtingsmateriaal dat is uitgegeven onder verantwoordelijkheid van derden.
- 1.4 Alleen bij wijze van uitzondering is het mogelijk om af te wijken van de gepubliceerde reisaanbiedingen. In dat geval zullen de extra communicatiekosten en bijkomende boekingskosten in rekening worden gebracht. Bedoelde afwijkingen maken pas deel uit van de reisovereenkomst nadat deze schriftelijk door Intertrek zijn bevestigd.
- 1.5 Een reiziger die namens of ten behoeve van (een) ander(e) reiziger(s) een reisovereenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De andere reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De in de aanhef van dit lid bedoelde reiziger is verplicht relevante persoonlijke omstandigheden van de andere reizigers, die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de reisovereenkomst (zoals bijv. leeftijd, handicap), bij de aanmelding kenbaar te maken.
- 1.6.1 Indien de reiziger bij het totstandkomen van de reisovereenkomst bepaalde voorkeuren kenbaar maakt met betrekking tot door Intertrek te leveren diensten, zoals bijv. voorkeur voor een bepaalde zitplaats in een vliegtuig, de ligging van een hotelkamer, etc., zal met de opgegeven voorkeur zoveel mogelijk rekening worden gehouden. Hieraan kunnen echter, ondanks eventuele vermelding op reisbescheiden en boekingsformulieren, geen rechten worden ontleend.

### **Artikel 2 - Betaling**

- 2.1 Bij het totstandkomen van de reisovereenkomst dient de reiziger een aanbetaling van 10% van de reissom, op bedragen van €5,- afgerond naar boven, te betalen. Indien voor bepaalde reizen een minimum aanbetaling wordt vereist, dat afwijkt van het hiervoor vermelde, zal Intertrek dat duidelijk bij het reisaanbod vermelden. In dat geval zal het afwijkende bedrag als vereiste aanbetaling gelden. Tegelijkertijd met de aanbetaling dient, voor zover van toepassing, de verschuldigde premie voor de annuleringskostenverzekering te worden voldaan.
- 2.2 Het restant van de reissom moet uiterlijk 56 dagen voor de aanvangsdatum van de reis worden voldaan. Bij totstandkoming van de reisovereenkomst binnen 56 dagen voor de aanvangsdatum

van de reis, moet de volledige reissom binnen acht dagen na ontvangst van de factuur worden voldaan.

- 2.3 Indien voor bepaalde reizen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden, zal dit vermeld staan in de brochure of andere gepubliceerde reisaanbiedingen van Intertrek. In dat geval zullen de afwijkende betalingsvoorwaarden van toepassing zijn.
- 2.4 Niet tijdige betaling kan, na sommatie, leiden tot onmiddellijke opzegging van de reisovereenkomst door Intertrek. In dat geval zullen de bepalingen die betrekking hebben op annulering door de reiziger van toepassing zijn en het reeds betaalde gedeelte van de reissom zal worden verrekend met de annuleringsgelden.
- 2.5 Indien de reiziger niet tijdig aan zijn geldelijke verplichtingen heeft voldaan, is hij over de hoofdsom rente verschuldigd ten bedrage van 1% per maand over iedere maand of een gedeelte van een maand der vertraging. Bovendien is hij gehouden tot betaling van de incassokosten ten bedrage van 15 % van het gevorderde, met een minimum van €100,-.

### **Artikel 3 - Reissom**

- 3.1 De gepubliceerde reissommen gelden per persoon en omvatten alleen de diensten en voorzieningen zoals deze in de arrangementen in de publicaties van Intertrek zijn omschreven.
- 3.2 De hoogte van de gepubliceerde reissommen is gebaseerd op prijzen, geldkoersen, brandstofprijzen, heffingen en belastingen, zoals die bij Intertrek bekend waren op het moment van het in druk geven van de publicatie. Intertrek behoudt zich het recht voor om, ook met betrekking tot reeds aangegane reisovereenkomsten, tot zes weken voor de dag van vertrek, de reissom te verhogen als gevolg van verhogingen in de hiervoor genoemde prijzen. Uitsluitend in geval van extreme verhoging van de brandstofkosten kan Intertrek tot 20 dagen voor de dag van vertrek van deze bepaling afwijken. Bij een verhoging van de reissom zal Intertrek steeds aangeven op welke wijze deze verhoging is berekend.
- 3.3 Indien niet tijdig de gehele reissom is voldaan, heeft Intertrek het recht om tot 20 dagen voor de aanvang van de reis de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. Intertrek zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van Intertrek kan worden gevergd.
- 3.4 De reiziger mag de in het vorige lid genoemde verhoging afwijzen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.  
Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft Intertrek het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden.

### **Artikel 4 - Reisduur en reisprogramma**

- 4.1 De in de publicatie van Intertrek vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst, ongeacht het tijdstip, als hele dagen worden geteld. Bij strijdigheid tussen de in de publicatie vermelde tijden en de tijden die staan vermeld in de reisbescheiden zijn laatstgenoemde beslissend.
- 4.2 Incidentele of structurele wijzigingen in de dienstregelingen en vluchtschema's van vervoerders kunnen van invloed zijn op de data van vertrek, aankomst of reisduur. Als data van vertrek, aankomst of reisduur gelden dan ook steeds de in eerste instantie door Intertrek verstrekte gegevens

dan wel de gegevens op basis van de door de vervoerder gewijzigde dienstregelingen en vluchtschema's.

Bij de uitvoering van de reisovereenkomst kan dan ook nimmer sprake zijn van vertraging waarvoor Intertrek aansprakelijk is. Behoudens aanspraken op de eventueel door de reiziger afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering, heeft de reiziger geen recht op restitutie van een deel van de reissom indien de tijdstippen van vertrek tengevolge van genoemde wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijke tijdstip. Indien tijdens de reis blijkt dat tengevolge van deze veranderingen de reisduur wordt verlengd, komen de kosten voor extra logies voor rekening van Intertrek.

Intertrek is voor de schade die voortvloeit uit zijn eigen handelen of nalaten slechts aansprakelijk indien dit te wijten is aan zijn eigen grove schuld of opzet.

#### **Artikel 5 - Bagage, reisbescheiden en reisdocumenten**

- 5.1 De reiziger dient bij het vertrek in bezit te zijn van alle vereiste, geldige reisdocumenten, zoals bijv. wereldpaspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc. Gelet op het grote belang hiervan, dient de reiziger de door Intertrek verstrekte algemene informatie, bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te laten controleren.
- 5.2 Intertrek is niet aansprakelijk in geval de reiziger niet aan de reis, of onderdelen daarvan, kan deelnemen tengevolge van tekortkomingen in zijn reisdocumenten.
- 5.3 Tenzij anders overeengekomen worden de reisbescheiden (tickets, vouchers e.d.) 14 dagen voor vertrek aan de reiziger toegezonden. De reiziger die niet tijdig de noodzakelijke reisbescheiden heeft ontvangen, is verplicht dit uiterlijk vijf dagen voor vertrek aan Intertrek te melden.
- 5.4 Intertrek is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en reisdocumenten.

#### **Artikel 6 - Wijzigingen door de reiziger**

- 6.1 De reiziger kan verzoeken de reisovereenkomst te wijzigen. Indien het verzoek tot wijziging niet het karakter van een annulering heeft en indien de bij de reisuitleiding betrokken dienstverleners het verzoek inwilligen, kan met inachtneming van artikel 1.4 van deze voorwaarden, tot 28 dagen voor vertrek de wijziging worden aangebracht.
- 6.2 De wijzigingskosten bedragen €70.- (excl. BTW) per wijziging, vermeerderd met eventuele extra communicatiekosten.

#### **Artikel 7 - Annulering door de reiziger**

- 7.1 Een annulering door de reiziger wordt alleen in behandeling genomen op werkdagen tijdens kantooruren. Annuleringen buiten deze kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.  
Annulering van de reisovereenkomst door de reiziger dient schriftelijk bevestigd te worden. De datum van de poststempel/fax/e-mail geldt als meldingsdatum van de annulering.
- 7.2 Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, zijn voor iedere reiziger naast eventuele verschuldigde reserveringskosten, annuleringskosten verschuldigd.  
De annuleringskosten worden vastgesteld aan de hand van de volgende bepalingen:
  - a. tot 56 dagen voor vertrek:  
de ingevolge artikel 2.1 geldende minimum aanbetalings;
  - b. van 56 dagen tot 42 dagen voor vertrek:  
aanbetaling vermeerderd met 30% van de resterende reissom;
  - c. van 42 dagen tot 28 dagen voor vertrek:  
aanbetaling vermeerderd met 50% van de resterende reissom;

- d. van 28 dagen tot 14 dagen voor vertrek:  
aanbetaling vermeerderd met 75% van de resterende reissom;
- e. van 14 dagen tot 7 dagen voor vertrek:  
aanbetaling vermeerderd met 90% van de resterende reissom;
- f. van 7 dagen voor vertrek tot en met de dag van vertrek: 100% van de reissom;
- g. vanaf de dag van vertrek: 100% van de reissom.

- 7.3 Een reiziger die is verhinderd aan een reis deel te nemen en die geen aanspraak kan maken op vergoeding van annuleringskosten op grond van een annuleringsverzekering, kan een andere geschikt persoon zijn plaats laten innemen, op de volgende voorwaarden:
- a. dat de bij de uitvoering betrokken dienstverleners zich niet verzetten tegen in-de-plaatsstelling;
  - b. dat de andere persoon voldoet aan alle aan de reisovereenkomst verbonden voorwaarden;
  - c. dat van de andere persoon een schriftelijke verklaring wordt ontvangen dat deze heeft kennisgenomen van het reisprogramma, de door Intertrek verstrekte informatie en de algemene voorwaarden;
  - d. dat het verzoek uiterlijk 7 dagen voor het vertrek wordt ingediend.
- 7.4 De reiziger en de voor de reiziger in-de-plaatsgestelde persoon zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Intertrek voor betaling van de op het moment van de in-de-plaatsstelling ten name van de reiziger openstaande factuur en de eventuele extra kosten van de vervanging.

## **Artikel 8 - Wijzigingen door Intertrek**

- 8.1 De lokale omstandigheden in de bijzondere bestemmingen en het avontuurlijke karakter van de reizen die Intertrek aanbiedt, kunnen meebrengen dat voor of tijdens de reis aanpassingen in het reisprogramma moeten worden aangebracht. Veranderingen in reisschema's ten gevolge van aanhoudende slechte weersomstandigheden, vallen eveneens onder de werking van dit artikel. De aanpassingen kunnen inhouden dat (binnen redelijke grenzen) van een andere luchthaven wordt vertrokken, dat met een ander vervoermiddel, zo mogelijk van hetzelfde type wordt gereisd, dat met een andere vervoerder wordt gereisd, etc. Intertrek verplicht zich om de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken. Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodatie en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in de publicatie is aangegeven. Intertrek is in dat geval verplicht aan de reiziger alternatieven te bieden die zoveel mogelijk het karakter van de reis in stand laten. In deze omstandigheden kan het voorkomen dat Intertrek en de reiziger ten aanzien van het betrokken onderdeel van de reisovereenkomst nieuwe afspraken maken, die zullen worden beschouwd als een onderdeel van de oorspronkelijke reisovereenkomst.
- 8.2 De in artikel 8.1 genoemde wijzigingen zullen worden beschouwd als wijzigingen in de zin van art. 505 BW (Boek 7). De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien er geen redelijk alternatief voorhanden is en indien de wijziging hem tot een nadeel van meer dan geringe betekenis strekt. Genoemde wijzigingen zullen geen gevolgen hebben voor de reissom, tenzij anders overeengekomen, noch zal de reiziger op die gronden een vordering tot schadevergoeding jegens Intertrek hebben.
- 8.3 Intertrek heeft het recht om wegens gewichtige redenen de reisovereenkomst op een wezenlijk punt te wijzigen. In dat geval heeft de reiziger recht op een alternatieve, minstens gelijkwaardige reis, dan wel op restitutie (van het reeds betaald gedeelte) van de reissom of een evenredig deel daarvan in geval de reis reeds ten dele is genoten. Indien de reiziger gebruik wil maken van zijn recht op restitutie, dient hij Intertrek binnen 48 uur na bericht van de wijziging daarvan in kennis te stellen.
- 8.4 Alle in artikel 8 genoemde wijzigingen in de reisovereenkomst en de omstandigheden die daartoe de aanleiding vormden, zullen de reiziger onverwijld worden meegedeeld.
- 8.5 Indien de in artikel 8 genoemde wijzigingen zich voordoen na vertrek van de reiziger, zal Intertrek ervoor zorgen dat er passende alternatieve maatregelen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. In geval het voor Intertrek onmogelijk is om een dergelijke regeling te

treffen, of in geval de reiziger om deugdelijke redenen de alternatieve regeling niet accepteert, zal Intertrek er voor zorgdragen dat de reiziger terugkeert naar de plaats van vertrek, dan wel naar een andere overeengekomen plaats van terugkeer.

### **Artikel 9 - Opzegging door Intertrek**

- 9.1 Intertrek kan de reisovereenkomst slechts opzeggen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden, die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Intertrek aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet gevergd kan worden. De reiziger heeft in dat geval recht op een minstens gelijkwaardige, alternatieve reis, dan wel op restitutie van (het reeds betaalde gedeelte) van de reissom of een evenredig deel daarvan als de reis reeds ten dele is genoten.
- 9.2 Intertrek heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade in geval:
- het aantal aanmeldingen kleiner is dan het minimum aantal vermeld in de publicatie en de opzegging binnen de daarvoor gestelde termijn wordt gedaan;
  - in geval van overmacht, waaronder wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden, die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden. Onder overmacht wordt o.m. verstaan omstandigheden zoals politieke onrust, oorlog, natuurrampen, schaarste, algemene stakingen, etc. Bij het vaststellen van overmacht zal rekening worden gehouden met de lokale omstandigheden in de bijzondere reisbestemmingen waarop de reisovereenkomst betrekking heeft.

### **Artikel 10 – Aansprakelijkheid van Intertrek**

- 10.1 Met inachtneming van het elders in dit artikel bepaalde is Intertrek aansprakelijk voor de goede uitvoering van de uit de reisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen. Onder de uit de reisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen worden mede verstaan de verwachtingen die de reiziger in redelijkheid kon hebben op grond van de publicaties van Intertrek, rekening houdend met feiten van algemene bekendheid met betrekking tot de bijzondere bestemmingen. De uitvoering van de reisovereenkomst dient mede beoordeeld te worden aan de hand van de gebruiken, de stand der techniek en de beperkingen en gewoonten die de bijzondere bestemmingen en het avontuurlijke karakter van de reizen van Intertrek meebrengen.
- 10.2 Intertrek is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
- tekortkomingen in de uitvoering van de reisovereenkomst op grond van omstandigheden die zijn toe te rekenen aan de reiziger, waaronder begrepen schades die het gevolg zijn van de gezondheidsconditie van de reiziger;
  - handelingen en invloeden van niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden;
  - omstandigheden die niet te wijten zijn aan de schuld van Intertrek en/of krachtens de wet of de in het maatschappelijk verkeer geldende normen niet in redelijkheid aan Intertrek kunnen worden toegerekend.
- 10.3 Voor zover elders in deze voorwaarden niet anders bepaald aanvaardt Intertrek geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor reis- en/of annuleringskosten verzekeringen dekking plegen te verschaffen tenzij de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van Intertrek.
- 10.4 In geval Intertrek aansprakelijk kan worden gehouden voor derving van reisgenot, of voor schade die de reiziger lijdt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, bedraagt de vergoeding nooit meer dan maximaal éénmaal de reissom.
- 10.5 De aansprakelijkheid van Intertrek is in alle gevallen beperkt c.q. uitgesloten in overeenstemming met de terzake geldende internationale verdragen en is, behoudens in geval van dood of letsel van de reiziger, steeds beperkt tot driemaal de reissom.

- 10.6 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van Intertrek, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

### **Artikel 11 - Verplichtingen van de reiziger**

- 11.1 De reiziger is verplicht alle aanwijzingen ter bevordering van een goede uitvoering van de reis van Intertrek c.q. reisleider op te volgen. De reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door niet nakoming van deze verplichting.
- 11.2 Indien de reiziger zodanige hinder of last veroorzaakt dat daardoor de uitvoering van de reis in sterke mate wordt bemoeilijkt, kan hij door Intertrek c.q. de reisleider van verdere deelname van de reis worden uitgesloten. Indien en voorzover de gevolgen van de hinder en de last aan de reiziger kunnen worden toegerekend zullen alle daaruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening komen.
- 11.3 De reiziger dient zich uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of bij de plaatselijke agent van Intertrek, te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek. In dit geval en/of in geval de reiziger tijdens de reis van de reisroute afwijkt of zich aan de begeleiding van de reisleiding onttrekt en daardoor niet op de juiste tijdstippen voor vervoer aanwezig is, komen de gevolgen daarvan geheel voor rekening van de reiziger. Evenmin kan in het laatstgenoemde geval restitutie voor niet genoten onderdelen van de reis worden verleend.
- 11.4 De verplichting van Intertrek om de in nood verkerende reiziger hulp en bijstand te verlenen wordt zwaar belemmerd indien niet kan worden teruggevallen op de hulp van een bij de reis- en bagageverzekering inbegrepen S.O.S-centrale. De reiziger is daarom verplicht een volledige dekking verschaffende verzekering af te sluiten voor risico's die worden gedekt door de gangbare reis- ongevallen en bagageverzekeringen.  
De reiziger dient Intertrek te vrijwaren voor de consequenties en schade die het gevolg zijn van het feit dat de reiziger geen adequate reis- ongevallen en bagageverzekering heeft gesloten.

### **Artikel 12 - Klachten**

- 12.1 Eventuele klachten die het niveau van een enkele op- of aanmerking overschrijden, dienen op de plaats van bestemming en/of op de plaats waar de klacht ontstond, zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden ingediend bij de reisbegeleiding of plaatselijke vertegenwoordiger van Intertrek en indien van toepassing, voorzover mogelijk bij de betrokken dienstverlener. Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, kan de reiziger uiterlijk binnen een maand na terugkeer in Nederland de klacht schriftelijk en met redenen omkleed, indienen. In het geval dat de reis geen doorgang heeft gevonden, gaat de termijn van een maand in bij kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, uiterlijk op de dag van de oorspronkelijke vertrekdatum.
- 12.2 Als een klacht niet tot tevredenheid van de reiziger is afgehandeld, kan de reiziger zich desgewenst tot uiterlijk drie maanden na afloop van de reis (of de dag van de oorspronkelijke vertrekdatum) wenden tot de bevoegde rechter van de rechtbank in 's-Gravenhage.
- 12.3 Op de reisovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende verplichtingen is Nederlands recht van toepassing.

Laatste wijziging: 5 januari 2005.