

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Begripsbepaling

Als hierna wordt gesproken over 'de reisorganisator' wordt Benvidatour bedoeld, als er gesproken wordt over 'de reisovereenkomst' wordt de verbintenis bedoeld die Benvidatour en de boeker van een reis bij Benvidatour met elkaar aangaan. En de reiziger is de wederpartij van de verbintenis met Benvidatour. Reisovereenkomsten kunnen rechtstreeks tot stand komen tussen Benvidatour en de reiziger maar ook door bemiddeling van een boekingskantoor.

Artikel 2. Totstandkoming en inhoud van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Benvidatour en de reiziger komt tot stand door aanvaarding van het vrijblijvende aanbod dat Benvidatour rechtstreeks of via een boekingskantoor aan de reiziger doet. Na aanvaarding van dit aanbod ontvangt de opdrachtgever een boekingsformulier. Dit boekingsformulier dient binnen 14 dagen geretourneerd te worden. Tevens dient de aanbetaling binnen 14 dagen in bezit te zijn van Benvidatour. Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, komt de reservering te vervallen. De opdrachtgever blijft echter aansprakelijk t.a.v. de opgegeven boeking.
2. Het aanbod van Benvidatour is vrijblijvend en kan zondig worden herroepen, hetgeen zo spoedig mogelijk dient te geschieden. Kennelijke fouten binden Benvidatour niet.
3. Degene die in naam van andere(n) een overeenkomst met de reisorganisator aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomst. Alle correspondentie en betalingsverkeer verloopt via deze hoofdboeker.
4. Bij het sluiten van de overeenkomst, verstrekt de reiziger aan Benvidatour alle gegevens, volledig en correct, van zichzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten en het uitvoeren van de overeenkomst. Tevens dient de reiziger eventuele (medische) bijzonderheden te melden die van belang kunnen zijn voor het juist uitvoeren van de reisovereenkomst door Benvidatour. Indien de reiziger in deze informatievoorziening tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat de reiziger voor of na aanvang van de overeenkomst de reis niet kan voortzetten is dit geheel, alsmede eventuele gevolgkosten, voor risico en rekening van de reiziger. Mocht Benvidatour hier uit voortvloeiend kosten dienen te maken die voor het voortzetten van de reis door andere deelnemers noodzakelijk zijn, worden deze kosten aan de reiziger in rekening gebracht.
5. De overeenkomst komt tot stand op basis van de gegevens die de reisorganisator in zijn publicatie (door middel van elektronische – of gedrukte media) aan de reiziger ter beschikking heeft gesteld en die geldig zijn op het moment van de totstandkoming van de overeenkomst. Wijzigingen op een later moment hebben geen invloed op de overeenkomst. Hiervan uitgezonderd zijn brandstof toeslagen,

verschuldigde belastingen, heffingen en schommelingen in de wisselkoersen die Benvidatour zonder verdere verhogingen netto aan de klant zal doorbelasten.

6. Informatie door derden verstrekt over de reis, de accommodatie of het vervoer, binden Benvidatour niet.

Artikel 3. Aanbetaling en restantbetaling

1. Bij de totstandkoming van de overeenkomst dient een aanbetaling van 30% van de totale reissom voldaan te worden. Voor vluchten geldt dat direct bij boeking 100% van de ticketreissom voldaan dient te worden.
2. Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken vóór de dag van aankomst op de rekening van Benvidatour te zijn bijgeschreven. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door de reisorganisatie schriftelijk dan wel telefonisch op gewezen. Indien daarna niet binnen een termijn van 3 werkdagen alsnog de volledige reissom op de rekening van Benvidatour is bijgeschreven, zal de reis worden geannuleerd en zal Benvidatour annuleringskosten in rekening brengen. In dat geval zullen reeds ontvangen gelden worden verrekend met de annuleringskosten. Als de reiziger niet (tijdig) aan zijn financiële verplichtingen jegens de reisorganisator voldoet, kan deze laatste over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening brengen. Voorts is hij gehouden eventuele buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden.
3. Als de overeenkomst binnen 6 weken vóór de dag van aankomst tot stand komt, is direct bij boeking de volledige betaling verschuldigd.

Artikel 4. Reissom

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn inbegrepen de diensten en voorzieningen in de bevestiging vermeld.
2. In de duur van de reis worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijden, gerekend als gehele dagen.
3. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze bekend waren ten tijde van het uitgeven van de publicatie en kunnen gewijzigd worden indien omstandigheden daartoe aanleiding geven.

Artikel 5. Reisbescheiden/documenten

1. De benodigde reisbescheiden worden tussen tien en vijf dagen voor vertrek verstuurd, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen moet worden overschreden. Pas na volledige betaling van de reissom gaat Benvidatour over tot verzending van deze reisbescheiden.
2. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het hebben van een geldig paspoort en overige reisdocumenten, gezondheidsverklaringen voor zichzelf alsmede voor medereizigers. Het ontbreken hiervan is geen reden voor kostenloze annulering en alle gevolgen van het niet in orde zijn van deze documenten zijn geheel voor rekening van de reiziger.

Artikel 6. Wijziging door de reiziger

1. Tot 28 dagen voor de vertrekdatum van de reis kan de reiziger een wijziging in de overeenkomst aan brengen en heeft de reisorganisator een inspanningsverplichting om de reiziger zoveel mogelijk tegemoet te komen. De wijzigingen worden door de klant schriftelijk (e-mail, fax of brief) bij Benvidatour ingediend. Deze zal de wijzigingen eveneens schriftelijk bevestigen of afwijzen. De kosten voor het aanvragen van een wijziging bedragen € 15,- exclusief de consequenties voor de reissom. Een hogere of lagere reissom die het gevolg is van een wijziging, zal met de klant verrekend worden door een extra betaling resp. een restitutie van reeds ontvangen gelden.
2. Wijzigingen vanaf 28 dagen of korter voor vertrek, wordt beschouwd als een annulering en in dat geval is artikel 8 van toepassing.

Artikel 7. In-de plaatsstelling

Tijdig voor aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een andere deelnemer. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- 1.a. de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
 - b. het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen voor vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
 - c. de voorwaarden van de bij uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de plaatsstelling.
2. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Benvidatour voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 6, lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

Artikel 8. Annulering door de reiziger

1. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:
 - a. Bij annulering tot 56 dagen voor de dag van vertrek:
De aanbetsaling plus de premie van eventueel afgesloten verzekeringen.
 - b. Bij annulering vanaf de 56e dag (inclusief) tot de 28e dag voor vertrek:
50% van de reissom plus de premie van eventueel afgesloten verzekeringen.
 - c. Bij annulering tussen de 28e dag (inclusief) tot de dag van vertrek:
90% van de reissom plus de premie van eventueel afgesloten verzekeringen.
 - d. Bij annulering op de vertrekdag of later: de totale reissom.
2. Indien de aanmelding voor een deel van de deelnemers ongedaan wordt gemaakt, gelden voor diegenen die annuleren de bovengenoemde annuleringsbepalingen. Bovendien kan aan degenen die wel aan de reis zullen deelnemen, een verhoogde reissom in rekening worden gebracht, gebaseerd op het verminderd aantal deelnemers.
3. In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor de in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 7 van toepassing.
4. Voor vluchten geldt direct vanaf het moment van boeken dat 100% van de ticketprijs, alsmede de eventuele

bijkomende kosten als annuleringskosten in rekening wordt gebracht.

5. Alleen de hoofdboeker kan een reis annuleren en dit kan alleen schriftelijk. De datum van binnenkomst bij Benvidatour geldt als definitieve datum van annulering.

Artikel 9. Wijziging door de reisorganisator

1. De reisorganisator kan de reis of één of meer onderdelen wijzigen in verband met gewichtige omstandigheden of overmacht. Wel dient hij de reiziger hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen. In het geval de reisorganisator een wijziging voorstelt, moet het alternatieve aanbod minimaal gelijkwaardig zijn aan het oorspronkelijke aanbod. Als de reiziger de wijzigingen afwijst – ondanks de gelijkwaardigheid - wordt de reisovereenkomst geacht te zijn ontbonden en worden de reguliere annuleringskosten in rekening gebracht. Afwijzing of acceptatie van het alternatief, moet door de reiziger binnen 48 uur na het indienen van het alternatieve voorstel aan de reisorganisatie worden meegedeeld. Alleen in die gevallen waarin de reiziger geen enkele verantwoordelijkheid draagt aan het ontstaan van de wijzigingen, dragen beide partijen hun eigen schade.
2. Indien vanwege externe omstandigheden of overmacht de reisleiding van een groepsreis zich genoodzaakt ziet van het vastgestelde schema af te wijken, is dit onder opgaaf van redenen toegestaan, mits hij zich inspanst een redelijk alternatief te bieden. Mocht Benvidatour hiervan financieel voordeel hebben, hebben de reizigers recht op hun deel hiervan. Mocht de groep in zijn geheel wensen af te wijken van het reisschema, vervallen bovengenoemde plichten van Benvidatour en rechten van de reiziger. Eventuele gevolgen en aansprakelijkheid komen dan geheel en al voor rekening en risico van de reizigers. Wel is het de plicht van de reis Leider eventuele praktische bezwaren en/of risico's van de door hun gewenste wijziging in het programma aan de groep duidelijk te maken.

Artikel 10. Annulering door de reisorganisator

1. De reisorganisatie mag de overeenkomst opzeggen als er zodanig gewichtige omstandigheden zijn ontstaan sinds het aangaan van de overeenkomst dat in redelijkheid en billijkheid geen nakoming van de overeenkomst mag worden verlangd. Als de opzegging is toe te rekenen aan de reiziger, komt de hieruit voortvloeiende schade voor zijn rekening. Indien de oorzaak is te wijten aan de reisorganisator, is de schade voor zijn rekening. Indien de opzegging noch aan de reiziger, noch aan de reisorganisatie is te wijten of als er sprake is van overmacht, draagt iedere partij zijn eigen schade. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade die de reiziger al vanuit andere hoek kan verhalen zoals van zijn reis- of annuleringsverzekering.
2. Benvidatour heeft het recht de overeenkomst op te zeggen, indien uiteindelijk het aantal boekingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal zoals vermeld in de offerte. De opzegging dient schriftelijk (via e-mail, fax of brief) aan de hoofdboeker gemeld te worden. Benvidatour zal al het mogelijke in werk stellen, geheel vrijblijvend een passend alternatief te bieden. Eventuele reeds gedane aanbetsalingen worden gerestitueerd.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en overmacht

1. Benvidatour is verplicht tot uitvoering van de overeenkomst, in overeenstemming met de verwachtingen die de reiziger op grond van die overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn, is de reiziger verplicht Benvidatour hiervan direct op de hoogte te stellen en zo de reisorganisator de kans te geven één en ander te verifiëren en bij gebleken tekortkoming van Benvidatour, te herstellen. Mocht de oorzaak niet toe te rekenen zijn aan Benvidatour, noch aan de reiziger, draagt ieder in uiterste consequentie zijn deel zoals beschreven in artikel 10, lid 1.
2. De Reiziger draagt zelf verantwoordelijkheid voor het afsluiten van eventueel passende verzekeringen.
3. Benvidatour is niet aansprakelijk voor schade, diefstal, letsel of ongeval berokkend aan de deelnemer, ongeacht door welke oorzaak of nalatigheid dit zou ontstaan.
4. Benvidatour aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de vertragingen/of schade geleden door deelnemers als gevolg van mechanische pech, grensoverschrijding, verkeersdrukte, natuurrampen, revolutie, oorlogshandelingen, staking, ziekte of ander oorzaken.
5. Het meenemen van stoffen en/of goederen waarvan het bezit in strijd is met de wetgeving van het te bezoeken land, is streng verboden en geheel voor eigen risico. Betrokkene wordt direct uitgesloten van verdere deelname en heeft geen enkel recht op restitutie van de reeds betaalde bedragen.
6. Bij aanhouding door douane, politie of andere autoriteiten, aanvaardt Benvidatour geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid. Alle gevolgen en kosten zijn voor rekening van de betrokken deelnemers.
7. Alle persoonlijke bagage is te allen tijde en in alle omstandigheden voor eigen risico van de deelnemer. Ter voorkoming van overschrijding is het maximale gewicht aan bagage dat iedere deelnemer mag meenemen 15 kg.
8. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12. Uitsluiting aansprakelijkheid

1. In geval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is die uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent en/of toestaat, is de aansprakelijkheid van Benvidatour uitgesloten of beperkt.
2. Benvidatour is niet aansprakelijk indien en voorzover de reiziger zijn schade had kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering.
3. Benvidatour is niet aansprakelijk voor het juist en op het juiste tijdstip uitvoeren van een geboekte lijndienstvlucht. Tevens is Benvidatour niet aansprakelijk voor gevolgschades hieruit voortvloeiend. Wel dient Benvidatour zich binnen de grenzen van het redelijke in te spannen om deze voor de reiziger zo beperkt mogelijk te houden.
4. Indien Benvidatour jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
5. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van

Benvidatour voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Benvidatour. In dat geval is haar aansprakelijkheid onbeperkt.

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

Artikel 13. Verplichtingen van de reiziger

De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van (een medewerker van) Benvidatour, ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedrag, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren dat een goede uitvoering van de reis hierdoor in sterke mate wordt bemoeilijkt kan door Benvidatour van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, waarbij alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening komen van de reiziger. De reiziger is verplicht om schade, gebreken e.d. aan accommodaties, bussen, e.d. direct te melden aan derden van wiens diensten Benvidatour gebruik maakt. Alle vorderingsrechten van de reiziger vervallen een jaar na afloop van de (geplande) reis.

Artikel 14. Rente en incasso

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens Benvidatour heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 1% over iedere maand of gedeelte van een maand van de vertraging. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtigde incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde.

Artikel 15. Klachten of onvolkomenheden

Een geconstateerde tekortkoming dient direct te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener en/of reisleiding, zodat bekeken kan worden of er een passende oplossing te vinden is. Onderneemt deze geen of onvoldoende actie, neemt de reiziger in tweede instantie contact op met Benvidatour. Indien blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en Benvidatour dientengevolge niet de kans heeft gekregen de melding tijdig te behandelen, is daarmee een eventueel recht op schadevergoeding te komen vervallen.

Indien de tekortkoming niet naar tevredenheid van de reiziger is opgelost en deze wenst een klacht in te dienen, behoort hij deze schriftelijk en gemotiveerd zo spoedig mogelijk (doch uiterlijk 14 dagen na terugkomst) in te leveren bij de reisleiding of bij Benvidatour. Klachten ontvangen buiten deze termijn worden niet door Benvidatour in behandeling genomen.