

Reisvoorwaarden Zuid Amerika Exclusief

- Artikel 1 Inleidende bepalingen
- Artikel 2 Totstandkoming en inhoud overeenkomst
- Artikel 3 Betaling
- Artikel 4 Reissom
- Artikel 5 Informatie
- Artikel 6 Reisbescheiden
- Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger
- Artikel 8 In-de-plaatsstelling
- Artikel 9 Annulering door de reiziger
- Artikel 10 Opzegging door SAT
- Artikel 11 Wijziging door SAT
- Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht
- Artikel 13 Hulp en bijstand
- Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid SAT
- Artikel 15 Verplichtingen van de reiziger
- Artikel 16 Rente en incassokosten
- Artikel 17 Klachten
- Artikel 18 Geschillen

Artikel 1 Inleidende bepalingen

1. In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

SAT: Zuid Amerika Exclusief / South American Travel BV

Reiziger:

- a. de wederpartij van SAT, of
- b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
- c. degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot SAT is overgedragen.

Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij SAT zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:

- a. vervoer;
- b. verblijf;
- c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

Eigen-vervoerreizen: reizen waarbij de reiziger alleen vakantieaccommodatie reserveert en het vervoer zelf organiseert.

Werkdagen: de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.

Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.30 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.

2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten

Artikel 2 Totstandkoming en inhoud overeenkomst

1. Aanbod en aanvaarding

a. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van SAT. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

b. Bij boeking via internet richt SAT het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de SAT is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

2. Herroeping aanbod

Het aanbod van SAT is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 16 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

3. Kennelijke fouten

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden SAT niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die - vanuit het perspectief van de

gemiddelde reiziger - op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

4. Informatieplicht reiziger

a. De reiziger verstrekt het boekingskantoor of SAT voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en emailadres.

b. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door SAT. Indien hij in deze informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door SAT van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

6. Aanmelder

a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en SAT en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.

c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

7. Gegevens en voorbehouden in publicatie

a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van SAT maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

b. Indien SAT algemene voorbehouden in het algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.

8. Essenties

a. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door SAT aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). SAT zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming SAT.

b. SAT heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen:

- aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van € 23,- per boeking;
- communicatiekosten;
- eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.

c. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt SAT alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen:

- de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van € 27,- per boeking;
- communicatiekosten;
- eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.

Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van SAT.

9. Vertrek- en aankomsttijden

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. SAT kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.

10. Luchtvaartmaatschappij

Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij SAT bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

11. Informatie van derden

SAT draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

Artikel 3 Betaling

1. a. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 15% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan.

2. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek in het bezit zijn van SAT. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens SAT 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. SAT heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

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

Artikel 4 Reissom

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door SAT of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grootte van het reisgezelschap, en reserveringskosten.

2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze SAT bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.

3. Zolang niet de gehele reissom is voldaan, heeft SAT het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. SAT 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 SAT kan worden gevergd. SAT zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend.

4. In afwijking van het bepaalde in lid 3 zal SAT na tijdige betaling van de gehele reissom vanaf zes weken voor de dag van vertrek de reissom niet wijzigen.

c. In afwijking van het bepaalde en uitsluitend in geval van onvoorzienbare

- verhogingen van verschuldigde belastingen of heffingen, of
- extreme verhoging van de vervoerskosten

kan SAT tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom verhogen.

Indien daarover geen overeenstemming bereikt wordt, zal een in gezamenlijk overleg aan te wijzen onafhankelijke derde worden gevraagd hierover een partijen bindende uitspraak te doen.

5. a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in de beide vorige leden af te wijzen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.

b. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft SAT 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. De artikelen 10, 11 en 12 zijn niet van toepassing.

Artikel 5 Informatie

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege SAT algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger is zélf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

2. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij SAT heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of SAT tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieverplichting.

3. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

4. Door of vanwege SAT zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

Artikel 6 Reisbescheiden

1. SAT stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 7 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van SAT kan worden geveerd.
2. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij SAT of het boekingskantoor.
3. a. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek geeft de reisorganisator of het boekingskantoor aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.
b. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij SAT of het boekingskantoor.

Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 27,- per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door SAT worden bevestigd.
2. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.
3. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

Artikel 8 In-de-plaatsstelling

1. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
 - de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden;en
 - het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht;en
 - de voorwaarden van de bij de 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 SAT voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7 lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

Artikel 9 Annulering door de reiziger

1. Standaard-annuleringskosten
Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:
 - bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetalings;
 - 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 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 14de dag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 5de dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
 - bij annulering op de vertrekdag of later: de volle reissom.
2. Afwijkende annuleringskosten
 - 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.
 - b. Indien het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd of bijzondere diensten zoals camperhuur, huur van motorboten of zeiljachten, 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.

3. Deelannulering

a. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.

b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet SAT aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groeps grootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.

c. Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels van artikel 3 gelden.

d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet geaccepteerd wordt zijn alle overeenkomsten geannuleerd en alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.

e. Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom(men) zal het totaal van de reissommen van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissommen in mindering gebracht.

4. Minder schade

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 SAT lager is uitgevallen. In dat geval zal SAT deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

5 . Geen kosten bij dekkingsbeperking

Reizen, waarvoor een dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen geldt, kunnen vanaf 30 dagen voor vertrek kosteloos geannuleerd worden.

6. Buiten kantooruren

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

7. In-de-plaatsstelling

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

Artikel 10 Opzegging door SAT

1. SAT heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van SAT aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

3. Een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid.

4. a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

b. Indien de oorzaak van de opzegging aan SAT kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van SAT. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.

c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan SAT kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.

5. Indien SAT door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

Artikel 11 Wijziging door SAT

1. a. SAT heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10 lid 2. Deze deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee, nadat SAT van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 dagen voor vertrek deelt hij deze binnen 24 uur (1 werkdag) mee.

b. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.

c. Als de wijziging één of meer niet wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

d. Indien SAT door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

2. a. In geval van wijziging doet SAT de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 72 uur (3 werkdagen). Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

b. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:

- de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
- de aard en klasse van de accommodatie;
- de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

- de samenstelling van het reisgezelschap;
- de aan SAT bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger (s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven;
- de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door SAT schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.

3. a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

b. In dat geval heeft SAT het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 4.

4. a. Indien de oorzaak van de wijziging aan SAT kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van SAT. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.

b. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

c. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan SAT kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.

5. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt SAT ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. Zie voor de kosten daarvan artikel 13.

Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt SAT de reizigers indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. Zie voor de kosten daarvan artikel 13.

6. SAT is, onverminderd het bepaalde in artikel 15 lid 4, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd. Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10 en 11 is SAT verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 17 lid 1. 3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is SAT onverminderd het bepaalde in de artikelen 13, 14 en 15 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan SAT is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of

b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of

c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die SAT of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of

d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

4. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 13 Hulp en bijstand

1. a. SAT is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van SAT, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 12 lid 3 is toe te rekenen.
- b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is SAT tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.
2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan SAT zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor SAT bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringkosten.

Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid SAT

1. a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van SAT dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.
- b. SAT is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
2. Indien SAT jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van SAT 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 SAT. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.
4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van SAT gelden ook ten behoeve van werknemers van SAT, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

Artikel 15 Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van SAT ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
2. a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door SAT van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.
- b. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.
3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 17 lid 1 te voldoen.
4. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van SAT te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 16 Rente en incassokosten

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens SAT heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15 % van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

Artikel 17 Klachten

1. a. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12 lid 2 dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich - in deze volgorde - melden bij de betrokken dienstverlener, de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, SAT. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet

aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij SAT.

b. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt SAT voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).

c. SAT zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

d. De communicatiekosten worden door SAT vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.

e. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of SAT daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

2. a. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst of na de oorspronkelijke vertrekdatum schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij SAT of het boekingskantoor. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.

b. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

c. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door SAT niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. SAT geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

d. SAT zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven. Indien deze termijn niet wordt gehaald, wordt de termijn uit art. 18 lid 1a verlengd met één maand. Als de reactie van SAT meer dan twee maanden uitblijft, wordt de termijn uit art. 18 lid 1a verlengd met twee maanden.

e. Als sprake is van een verdere tijdsoverschrijding door SAT waardoor de reactietermijn van SAT met meer dan drie maanden wordt overschreden, kan de Geschillencommissie besluiten het betreffende geschil toch in behandeling te nemen.

Artikel 18 Geschillen

1. a. Als een klacht niet tijdig tot tevredenheid is opgelost of als ter zake geen genoegdoening is verschaft, kan de reiziger desgewenst tot uiterlijk driemaanden na afloop van de reis (of na de oorspronkelijke vertrekdatum) het geschil schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).

De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies.

Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

c. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan SAT surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

2. a. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

b. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden.

Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

c. Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).