

Inhoudsopgave

Artikel 1. Inleiding

Artikel 2. Informatie van de reisorganisator

Artikel 3. Informatie door de reiziger

Artikel 4. Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

Artikel 5. Wijzigingen door de reisorganisator

Artikel 6. Hulp en Bijstand

Artikel 7. Aansprakelijkheid reisorganisator

Artikel 8. Rechten van de reiziger

Artikel 9. Opzegging door de reiziger

Artikel 10. Betaling

Artikel 11. Verplichtingen van de reiziger

Artikel 12. Klachten

Artikel 13. Geschillen

Artikel 14. Privacy Statement (AVG)

Artikel 15. Aansprakelijkheid van de klant

Artikel 16. Garantiefonds

De overeenkomst: overeenkomst waarbij de reisorganisator 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: vervoer, verblijf of een ander niet met verblijf of vervoer verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis beslaat.

De reiziger: natuurlijke persoon die gebruik wenst te maken van de door Fena Tour&Travel aangeboden reizen.

Artikel 1 Inleiding

Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten die gesloten zijn met Fena Tour&Travel reizen. Waar in de voorwaarden gesproken wordt over of verwezen wordt naar de volgende bepalingen dient men te lezen:

De reisorganisator: Fena Tour&Travel, gevestigd te Zaandijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als Fena Tour & Travel onder KvK-nummer 87394987.

De reiziger: natuurlijke persoon die gebruik wenst te maken van de door Fena Tour&Travel aangeboden reizen.

Deze reisvoorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op andere reisdiensten zoals accommodatie, autoverhuur, excursies, busreizen, pakketreizen. Dat dient dan expliciet in de aanbieding te worden vermeld.

De reiziger heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking". Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. De reiziger heeft geen herroepingsrecht in geval de reisovereenkomst wordt gesloten binnen 8 weken voor vertrek, noch bij z.g. "pakketreizen".

Artikel 2 Informatie van de reisorganisator

2.1. De reisorganisator zal vóór het sluiten van de reisovereenkomst bekend maken wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De reisorganisator kan een aanbetaling verlangen, de hoogte daarvan maakt hij vóór het sluiten van de overeenkomst bekend.

2.2. De reisorganisator kan aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs daarvan verlangen.

2.3. De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.

2.4. Indien de aangeboden reis is opgenomen in een (internet) publicatie van de reisorganisator maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst tenzij anders aangegeven.

2.5. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal de reisorganisator de wettelijk voorgeschreven informatie verstrekken. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visaverplichtingen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie ondertussen niet is gewijzigd.

2.6. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, uiterlijk bij het ter beschikking stellen van de reisbescheiden. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis worden vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 3 Informatie door de reiziger

3.1. De reiziger verstrekt tijdig voor 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 in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).

3.2. De reiziger vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.

3.3. Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.

3.4. De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere redenen de reisorganisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. De reisorganisator is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven doch als hij dat doet is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

4.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger zo spoedig mogelijk een bevestiging en/of een factuur.

4.2. De reisorganisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.

4.3. Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door de reisorganisator, 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 in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

4.4. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger.

Artikel 5 Wijzigingen door de reisorganisator

5.1. De reisorganisator kan de reisovereenkomst slechts wijzigen wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld mededeelt. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

5.2. De reisorganisator kan de reisovereenkomst ook wijzigen op een wezenlijk punt wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging aan zijn zijde, mededeelt. De reiziger kan deze wijziging afwijzen.

5.3. De reisorganisator kan tot twintig dagen voor aanvang van de reis de reissom verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten (met inbegrip van brandstofkosten) of de verschuldigde

belastingen en heffingen. Bij toepassing van deze bepaling geeft de reisorganisator aan op welke wijze de verhoging is berekend. De reiziger kan de verhoging afwijzen.

5.4. Vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de reisorganisator en ook daadwerkelijk betaald is, zal de reisorganisator – in afwijking van het bepaalde in lid 3 – de reissom niet meer verhogen.

5.5. In geval van wijziging van de overeenkomst op een wezenlijk punt doet de reisorganisator onverwijld de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven.

5.6. Na een afwijzing als in lid 2 en 3 bedoeld, kan de reisorganisator de reisovereenkomst opzeggen. De reiziger heeft recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom of een evenredig deel daarvan indien de reis reeds ten dele is genoten. Ditzelfde recht heeft de reiziger ingeval hij terecht een wijziging die hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt heeft afgewezen.

5.7.

1. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisorganisator
2. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger
3. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

5.8. De reisorganisator is verplicht de reiziger te informeren over een wijziging in de vertrektijd. Als het gaat om de terugreis van reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfadres niet bekend is, zal de reisorganisator zich in redelijkheid inspannen om hen te informeren over deze wijziging.

Artikel 6 Hulp en bijstand

6.1. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem is toe te rekenen.

6.2. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden geleverd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

6.3. 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 de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator

bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

Artikel 7 Aansprakelijkheid reisorganisator

7.1. De aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt, is beperkt tot de totale reissom tenzij de reisorganisator de dienst zelf verricht en/ of als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de reisorganisator. De reisorganisator kan zijn aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger, niet uitsluiten of beperken.

7.2. Een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die hem kan worden toegerekend, verplicht de reisorganisator mede tot vergoeding van ander nadeel dan vermogensschade, voor zover door die tekortkoming derving van reisgenot is veroorzaakt. Deze vergoeding bedraagt ten hoogste eenmaal de reissom.

7.3. Indien op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

7.4. De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een door hem afgesloten verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering

Artikel 8 Rechten van de reiziger

8.1. Indeplaatsstelling

8.1.1. De reiziger kan aan de reisorganisator verzoeken zich te 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 kalenderdagen 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 indeplaatsstelling. Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal de reisorganisator dat met redenen omkleed aan de reiziger mededelen.

8.1.2. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

8.2. Reisbescheiden

8.2.1. De reisorganisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke wijze hij de reisbescheiden aan de reiziger ter beschikking zal stellen.

8.2.2. Indien de reiziger op het door de reisorganisator meegedeelde tijdstip, doch uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld aan de reisorganisator of het boekingskantoor

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.

De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar.

De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.

De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.

De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst beëindigen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.

Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.

De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een beëindigingsvergoeding vóór het begin van de pakketreis beëindigen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor de pakketreis.

Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding.

Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de

organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen.

In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding.

De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.

Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de pakketreis inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. Fena Tour&Travel heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij -YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer diensten door de insolventie van Fena Tour&Travel niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Artikel 9 Opzegging door de reiziger

9.1 De reiziger kan de reisovereenkomst opzeggen. Doet hij dat dan is hij verplicht om aan de reisorganisator de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

9.2 Op de door de reisorganisator geboekte vliegtickets, alsook de administratiekosten zoals boeking fee en reserveringskosten voor de reiziger gelden 100% annuleringskosten.

De reisorganisator kan deze schade fixeren op vaste percentages van de reissom afhankelijk van het tijdstip van opzegging (annuleringskosten). Deze percentages dient de reisorganisator voorafgaand aan het sluiten van de reisovereenkomst aan de reiziger kenbaar te maken.

9.3 De reiziger die de reisovereenkomst opzegt, is gehouden deze annuleringskosten te voldoen, tenzij hij aannemelijk maakt dat de schade van de reisorganisator lager is uitgevallen. In dat geval zal de reisorganisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

Tot 8 weken voor de vertrek dag: de klant betaalt de aanbetaling.

Uiterlijk 6 weken voor de vertrek dag: de klant betaalt 50% van de reissom*.

Uiterlijk 4 weken voor de vertrek dag: de klant betaalt 65% van de reissom*.

Uiterlijk 2 weken voor de vertrek dag: de klant betaalt 75% van de reissom*.

Uiterlijk 1 week voor de vertrek dag: de klant betaalt 90% van de reissom*.

Korter dan 7 dagen voor de vertrek dag: de klant betaalt 100% van de reissom*.

*Met de reissom wordt bedoeld: het samengestelde pakket door Fena Tour&Travel.

Artikel 10 Betaling

1.

1. Al onze prijzen zijn inclusief BTW.
2. De reiziger die niet op het door de reisorganisator vermelde tijdstip (artikel 2.1) aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan is van rechtswege in verzuim.
3. Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger aangemaand door of namens de reisorganisator en wordt hem een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend.
4. De reiziger die niet tijdig heeft betaald is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4.
5. De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500,-; 10% over de daarop volgende € 2500,-; 5% over de volgende € 5000,- en 1% over het meerdere. De reisorganisator kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.
6. Het restant van de betaling dien je acht weken voor vertrek over te maken. Als je korter dan acht weken vóór vertrek boekt, dan vervalt de aanbetaling en dient de gehele reissom per omgaande te worden overgemaakt.

Artikel 11 Verplichtingen van de reiziger

11.1. De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens de reisorganisator gegeven en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

11.2. De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.

11.3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

11.4. Iedere reiziger dient verantwoordelijk te zijn om geldige identiteitsbewijs mee te nemen gedurende de reis.

Artikel 12 Klachten

Tijdens de reis

12.1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen 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:

1. de betrokken dienstverlener/lokale agent;
2. de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
3. de reisorganisator.

12.2. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.

12.3. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).

12.4. De reisorganisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

12.5. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door de reisorganisator aangegeven wijze heeft voldaan en de dienstverlener of de reisorganisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.

Na de reis

12.6. Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij.

12.7. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

12.8. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.

12.9. De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

Artikel 13 Geschillen

13.1a. Als een klacht niet tot tevredenheid is opgelost, kan de reiziger uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na de datum van de indiening van zijn klacht bij de reisorganisator of het boekingskantoor overeenkomstig art. 12.6 of art. 12.7, het geschil 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. 13.1b. 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.

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

13.3a. 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.

13.3b. 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.

13.3c. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

Artikel 14 Privacy Verklaring (AVG)

Wanneer de reiziger akkoord gaat met de algemene voorwaarden van de reisorganisator (akkoord wordt gegeven bij goedkeuring van de factuur / bevestiging), gaat de reiziger ook akkoord met het privacy beleid van de reisorganisator zoals omschreven in de privacy verklaring.

De reisorganisator verzamelt alleen persoonsgegevens welke als noodzakelijk worden geacht met als doel het organiseren van de reis en het bieden van de juiste begeleiding tijdens de reis. Wanneer de reiziger wilt weten welke gegevens er exact worden verzameld, kijk dan in onze privacy statement.

De reiziger heeft het recht om zelf te bepalen welke gegevens wel of niet verzameld mogen worden. Indien de reiziger wilt weten welke rechten hij of zij heeft, verwijzen we je door naar onze privacy verklaring.

Artikel 15 Aansprakelijkheid van de klant

Gezondheid: Als uw fysieke toestand dit vereist, moet u ervoor zorgen dat u te allen tijde alle vereiste medicijnen in toereikende hoeveelheden bij u hebt in uw handbagage. U dient ook vóór uw vertrek bevoegde medische autoriteiten te raadplegen over preventieve medische voorzieningen die u kunt meenemen naar de landen die u gaat bezoeken.

Reservaties door minderjarigen (Wij boeken alleen minderjarigen – personen jonger dan 18 jaar – indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.)

De Reiziger mag geen handelswaar, levende dieren, wapens, munitie, explosieven of ontvlambare, toxische of gevaarlijke stoffen te meenemen zonder de schriftelijke toestemming van de Organisator.

De Reiziger is aansprakelijk voor alle schade die de Organisator lijdt ten gevolge van de niet-naleving van voorgaande verplichtingen. In het bijzonder zal de Reiziger aansprakelijk zijn voor alle schade veroorzaakt aan het hotel, zijn bekleding en uitrusting, voor schade veroorzaakt aan andere reizigers en derden, zowel als voor boetes, vergoedingen of kosten die ten laste van de Organisator worden gelegd, ten gevolge van de handelingen van de Reiziger en door politie.

De klant/reiziger is na het ondertekenen van het aansprakelijkheidscontact, wat verplicht is bij het boeken van fysieke activiteiten tijdens de reis, zelf aansprakelijk voor eventuele kosten die gemoeid zijn met het oplopen van letsel/ schade aan derden door deelname aan één van de door de reisorganisator georganiseerde activiteiten.

Artikel 16 Garantiefonds

Garantie geregeld: VZR Garant

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Fena Tour&Travel gebruik van de garantieregeling VZR Garant (www.vzr-garant.nl). U kunt dit controleren via de deelnemerspagina van de website van VZR Garant. Binnen de grenzen van de Garantieregeling (te vinden op de website van VZR Garant) is de garantie van VZR Garant van toepassing. In de Garantieregeling leest u op welk (reis)aanbod de garantie van VZR Garant exact van toepassing is en wat deze garantie inhoudt.

Wanneer diensten door financieel onvermogen van Fena Tour&Travel niet worden verleend, kunt u contact opnemen met VZR Garant, gevestigd aan de Torenallee 20, 5617 BC te Eindhoven, Nederland, via info@vzr-garant.nl of +31 (0)85 13 07 630.