



Algemene reisvoorwaarden Alhijra Travel B.V.

Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten en enkelvoudige reisdiensten die Alhijra Travel B.V. met jou als reiziger sluit

Organisatie:

Alhijra Travel B.V. met hoofdkantoor gevestigd aan de Wevershoekstraat 552, 3083 CZ te Rotterdam, en handelend onder de naam Alhijra Travel.

Alhijra Travel B.V. is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 70727783.

Website: www.alhijratravel.nl

Inhoudsopgave

- Artikel 1. Definities
- Artikel 2. Toepasselijkheid voorwaarden
- Artikel 3. De boeking
- Artikel 4. Bevestiging/herroeping door organisatie
- Artikel 5. Informatie door de reiziger(s)
- Artikel 6. Informatie door de organisator
- Artikel 7. Indeplaatsstelling
- Artikel 8. Wijziging door de reiziger
- Artikel 9. Annulering door de reiziger
- Artikel 10. Annulering door de vliegtuigmaatschappij
- Artikel 11. Prijswijziging
- Artikel 12. Wijzigingen door de organisatie
- Artikel 13. Opzegging door de organisatie
- Artikel 14. Verantwoordelijkheid
- Artikel 15. Conformiteit en non-conformiteit
- Artikel 16. Hulp en bijstand
- Artikel 17. Overmacht
- Artikel 18. Verplichting reiziger
- Artikel 19. Klachten
- Artikel 20. Overige bepalingen

Artikel 1. Definities

Pakketreis: een door Alhijra Travel B.V. van tevoren georganiseerde reis. Het pakket moet tenminste de volgende diensten bevatten: vliegtickets, verblijf, visumaanvraag, administratieve afhandeling en optioneel vervoer en excursies.

Reisaanbod: de aanbieding door Alhijra Travel B.V. of namens een bemiddelaar aan het publiek, van een georganiseerde reis, en welke aanbieding openbaar is gemaakt in een gedrukte of digitale flyer, op een website of via andere kanalen.

Reis: een Pakketreis of indien de Voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard een enkele Reisdienst

Reisbescheiden: de factuur van uw pakketreis, vaccinatiepaspoort, voucher voor de betrokken dienstverleners, (vlieg)ticket en eventuele aanvullende informatie die door Alhijra Travel B.V. aan u wordt verstrekt tussen de boeking en de dag van vertrek.

Reisdocumenten: een paspoort, verblijfsvergunning, identiteitskaart en visum.

Reisdienstverlener: een partij die wij gebruiken bij de uitvoering van de pakketreis, zoals een hotel, vervoerder of luchtvaartmaatschappij.

Reiziger: de persoon die de reisovereenkomst met Alhijra Travel B.V. wil aangaan of is aangegaan, alsmede alle personen namens wie u een reisovereenkomst met Alhijra Travel B.V. wil aangaan of bent aangegaan.

Overeenkomst: de overeenkomst inclusief deze Voorwaarden waarbij de Organisator zich jegens de Reiziger verbindt tot het verschaffen van de Reis.

Schriftelijk: op schrift of langs elektronische weg waaronder per e-mail.

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

Werkdagen: maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (9u-17u Nederlandse tijd).

Artikel 2. Toepasselijkheid voorwaarden

2.1 Pakketreizen

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Organisator aangeboden of met de Organisator overeengekomen Pakketreizen en vormen een onlosmakelijk onderdeel daarvan.

2.2 Gekoppelde reisarrangementen

Deze Voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op Reisdiensten die onderdeel zijn van een gekoppeld reisarrangement. Op de Reisdiensten die niet met de Organisator zijn overeengekomen zijn de voorwaarden van de leverancier van die Reisdienst van toepassing.

2.3 Reisdiensten

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

2.4 Afwijkende en aanvullende voorwaarden

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

Artikel 3. De boeking

3.1 Geldigheid van het reisaanbod

De informatie die door een tussenpersoon of Alhijra Travel B.V. aan u wordt doorgegeven of op onze website is te vinden, gaat boven de informatie die in advertenties en flyers wordt vermeld. Net zoals bij veel andere producten en diensten, wijzigen de prijzen van onze reizen zeer regelmatig. Soms wel meerdere keren per dag. De definitieve prijs wordt vastgesteld bij aanbetaling van de vliegtickets. Als de prijs voor een Pakketreis daalt nadat u die reis geboekt heeft, kunt u daaraan geen rechten ontleen.

3.2 Het maken van een boeking

Door het maken van een boeking komt er een reisovereenkomst tot stand tussen u en Alhijra Travel B.V.. De boekingsbevestiging is het contract tussen u en Alhijra Travel B.V. Dit document is het bewijs van het bestaan en de inhoud van de reisovereenkomst. Wij zijn gerechtigd om, bij boekingen die zijn gemaakt de reisovereenkomst op te zeggen, waarbij wij u de reeds betaalde reissom zullen terugbetalen onder aftrek van door Alhijra Travel B.V. gemaakte kosten.

3.3 (Aan)betaling en betalingstermijn

De volledige reissom van de reis moet altijd uiterlijk 30 kalenderdagen vóór uw vertrek aan Alhijra Travel B.V. of aan uw tussenpersoon (als u aldaar hebt geboekt) zijn betaald. Als u een pakketreis bij Alhijra Travel B.V. boekt en de periode tussen boeking en uw vertrek is langer dan 30 kalenderdagen, dan moet u als aanbetaling 25% van de reissom direct bij boeking aan Alhijra Travel B.V. of uw tussenpersoon betalen. Is die periode 30 kalenderdagen of korter, dan is geen aanbetaling van toepassing. In dat geval moet de volledige reissom direct bij boeking aan Alhijra Travel B.V. of uw tussenpersoon worden betaald.

3.4 Aanvraag

Indien wij een aanvraag voor u plaatsen bij een dienstverlener, betekent dit dat u een reisovereenkomst aangaat onder de ontbindende voorwaarde dat de aanvraag door de dienstverlener niet gehonoreerd wordt. Als u uw aanvraag intrekt en annuleert, dan is Artikel 4 van toepassing.



3.5 Kortingen

Voor grote groepen boven de 20 deelnemers kan er een korting worden toegepast op de prijs die vermeldt staat op de offerte of flyer.

3.6 Kinderprijzen

Voor kinderen gelden speciale kinderprijzen. De maximumleeftijd waarop de kinderprijzen geldig zijn, is afhankelijk van de accommodatie die u kiest. Bij iedere accommodatie staat bij de kinderprijzen een maximumleeftijd aangegeven. Deze kan zelfs oplopen tot 12 jaar.

Artikel 4. Herroeping door organisatie

4.1 Bevestiging

Indien de reiziger het aanbod van de organisator aanvaardt, inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden en de ontvangst van de wettelijk voorgeschreven informatie, komt de overeenkomst tot stand. Bij of onverwijld na totstandkoming van de overeenkomst ontvang je een bevestiging en/of een factuur.

4.2 Minimaal aantal aanmelders

De organisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal deelnemers. De organisator stelt je hiervan uiterlijk in kennis:

- 21 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan elf (11) dagen;
- 14 dagen voor vertrek bij reizen van minder dan elf (11) dagen.

Heb je al (aan-)betalingen gedaan, dan betaalt de organisator terug binnen de termijn van art. 4.4.

4.3 Aanbod is vrijblijvend

Het aanbod van de organisator is vrijblijvend. Hij kan zo nodig het aanbod, ook nog na jouw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door hem, herroepen. De organisator moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, maar in ieder geval binnen 14 dagen na de dag van aanvaarding onder opgaaf van redenen. Als je het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door de organisator aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag. Redenen van herroepen kunnen zijn niet voldoende aantal aanmelders, geen kamergenoot indien reiziger individueel reist, annulering vanuit vliegtuigmaatschappij / hotels.

Artikel 5. Informatie door de organisator

5.1 Reissom

Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

5.2 Informatie door de Organisator bij de boeking of onverwijld daarna

Bij het sluiten van de Overeenkomst of onverwijld daarna, verstrekt de Organisator de Reiziger de Overeenkomst met inbegrip van de geaccepteerde bijzondere wensen van de Reiziger en op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie over de benodigde reisdocumenten (paspoorten, visa, etc.) en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied en de overige wettelijk verplichte informatie.

5.3 Informatie door de Organisator voor de Reis

Tijdig voor aanvang van de Reis en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden ontvangt de Reiziger uitgebreide informatie over de geboekte Reis waaronder informatie over de geplande vertrektijden, de uiterste tijd om in te checken, de geplande tussenstops en aankomst en in voorkomend geval de naam van de luchtvaartmaatschappij die het luchtvervoer uitvoert.

5.4 Reisdocumenten

De Reiziger dient gedurende de gehele Reis te beschikken over de voor de Reis noodzakelijke reisdocumenten, zoals een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc.. Gelet op het grote belang hiervan, dient de Reiziger de door de Organisator verstrekte algemene informatie hierover, bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselbaarheid, volledigheid en actualiteit te controleren. De Reiziger dient vóór de boeking van de reis te verifiëren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen in verband met de mogelijk lange doorlooptijd van een aanvraag van reisdocumenten en in het bijzonder een eventueel benodigd visum. Indien de Reiziger de Reis niet of niet geheel kan maken wegens het ontbreken van geldige, volledige en juiste reisdocumenten, komen de daaruit voortvloeiende kosten geheel voor rekening van de Reiziger.

5.5 Reisbescheiden

De reisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden tijdig en uiterlijk 7 dagen voor vertrek aan de Reiziger toegezonden tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Indien de Reiziger de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen dient deze de Organisator onverwijld op de hoogte te stellen. Definitieve vertrektijden en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden.

5.6 Informatie over verzekering

De Organisator verstrekt de Reiziger voor de totstandkoming van de Overeenkomst informatie over de mogelijkheid om een annuleringsverzekering en een reisverzekering af te sluiten. De Organisator kan een dergelijke verzekering verplichten mits de Reiziger hier voortotstandkoming van de Overeenkomst Schriftelijk van op de hoogte is gesteld.

Artikel 6. Informatie door de reiziger(s)

6.1 Relevante informatie van de reiziger(s)

Voor of bij het sluiten van de Overeenkomst verstrekt de Reiziger die de boeking verricht alle voor de Reis relevante informatie van zichzelf en de door hem of haar aangemelde andere Reizigers. In het bijzonder betreft dit informatie over de Reizigers of de samenstelling van de groep indien dit mogelijk van invloed is op de gezondheid of veiligheid van de Reiziger of anderen tijdens de Reis. Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig is kan dit tot gevolg hebben dat de Reiziger van deelname wordt uitgesloten door de Organisator of de Reisdienstverleners. De Reiziger is in dat geval de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 [annuleringskosten] verschuldigd. Andere hieruit voortvloeiende kosten komen eveneens voor rekening van de Reiziger.

6.2 Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en ziekte

Reizigers met verminderde mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en Reizigers met een ziekte die mogelijk effect heeft op de Reis dienen dit bij het aangaan van de Overeenkomst of in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de Reiziger hiermee bekend is te melden bij de Organisator in verband met eventuele gevolgen voor de Reis en in het bijzonder het luchtvervoer. Deze Reizigers dienen zelf bij de vervoerder te verifiëren of er een medische verklaring nodig is om te mogen reizen.

Artikel 7. Indeplaatsstelling

7.1 Voorwaarden en kennisgeving

Een Reiziger kan de Reis overdragen aan een andere persoon die voldoet aan alle aan de Reis verbonden voorwaarden. De Reiziger verzoekt de Organisator uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de Reis, althans met in achtneming van een redelijke termijn waarbinnen de nodige handelingen kunnen worden verricht, om de persoon in de plaats te stellen. Overdracht is slechts mogelijk voor zover de voorwaarden van de betrokken Reisdienstverlener dit toelaten. Indien vliegtickets onderdeel zijn van de Reis is overdracht van de vliegtickets in de regel niet mogelijk. Overdracht van de volledige reis is dan in de regel slechts mogelijk indien -op kosten van de Reiziger - een nieuw vliegticket wordt geboekt.



7.2 Hoofdelijke aansprakelijkheid en extra kosten

De Reiziger en degene die de Reis overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling, waaronder wijzigingskosten.

Artikel 8. Wijziging door de reiziger

8.1 Wijziging

De Reiziger die de Reis heeft geboekt kan de Organisator Schriftelijk verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. De Organisator is hier niet toe gehouden. De Organisator stelt de Reiziger op de hoogte van de nieuwe reissom. Indien de Reiziger akkoord gaat met de kosten van de wijziging zijn de nieuwe reissom en wijzigingskosten verschuldigd. Indien de nieuwe reissom lager uitvalt dan de oorspronkelijke reissom, wordt het verschil verrekend met de verschuldigde wijzigingskosten.

8.2 Aanpassing vertrekdatum of aantal reizigers

Een verzoek tot wijziging van de vertrekdatum vormt geen wijziging, maar een annulering. Vermindering van het aantal betalende passagiers vormt geen wijziging, maar een deelannulering. Hierop is de annuleringsregeling van artikel 9 lid 2 (annuleringskosten) van toepassing.

Artikel 9. Annulering door de reiziger

9.1 Annulering

De Reiziger kan de Overeenkomst te allen tijde voor aanvang van de Reis opzeggen. Opzegging dient Schriftelijk te geschieden. De datum waarop de Schriftelijke opzegging door de Organisator wordt ontvangen, geldt als het moment van opzegging. Bij ontvangst na 17.00 of buiten werkdagen om, wordt de volgende werkdag gezien als de datum van ontvangst.

9.1 Annuleringskosten

Annulering van de reisovereenkomst door de reiziger dient schriftelijk of per e-mail te geschieden. Na verzending van het boekingsformulier behoudt de reiziger het recht om tot 24 uur na verzending van het boekingsformulier kosteloos te annuleren. Dit recht vervalt als de boeking korter dan acht weken vóór de vertrekdatum van de reis plaatsvindt.

Bij annulering is iedere reiziger naast reserveringskosten de volgende bedragen verschuldigd, welke verhaald worden op de aanvrager van de reis:

- Tot 24 uur na verzending van de boeking kan deze nog vrijblijvend worden geannuleerd.
- 24 uur na verzending van het boekingsformulier, mits minimaal 56 dagen vóór de reis, bedragen de annuleringskosten 20% van de reissom met een minimum van € 50,-.
- Van 35 t/m 55 dagen voor de vertrekdatum van de reis bedragen de annuleringskosten 40% van de reissom, met een minimum van € 50,-.
- Van 25 t/m 34 dagen voor de vertrekdatum van de reis bedragen de annuleringskosten 70% van de reissom met een minimum van € 50,-.
- Van 15 t/m 24 dagen voor de vertrekdatum van de reis bedragen de annuleringskosten 90% van de reissom.
- Van 0 t/m 14 dagen voor vertrek bedragen de annuleringskosten 100% van de reissom.

Bij vermindering van het aantal personen binnen een boeking waarbij niet alle overeengekomen diensten evenredig kunnen worden verminderd, bedragen de verschuldigde annuleringskosten de reissom minus de werkelijke kostenbesparingen. Indien van toepassing worden inkomsten uit werkelijk alternatief gebruik van de vrijgekomen capaciteit op de annuleringskosten in mindering gebracht.

Artikel 10. Annulering door de vliegtuigmaatschappij

10.1 Annulering vlucht geboekt door Reiziger

Indien er geen vlucht bij de boeking is inbegrepen, is de Organisator

niet verantwoordelijk voor eventuele door de vliegtuigmaatschappij geannuleerde vluchten. Er volgt derhalve in dat geval geen vergoeding door de Organisator.

Artikel 11. Prijswijziging

11.1 Prijswijziging

De Organisator behoudt zich het recht voor om met betrekking tot reeds aangegane Overeenkomsten tot 20 dagen vóór de dag van vertrek de reissom te verhogen als gevolg van prijswijzigingen in kosten van brandstof of andere energiebronnen en/of belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de Reis betrokken derden. De Organisator kan zich in de Overeenkomst het recht voorbehouden om met betrekking tot reeds aangegane Overeenkomsten tot 20 dagen vóór de dag van vertrek de reissom te verhogen op grond van wijzigingen in toepasselijke wisselkoersen. De prijssherzieningsmethode dient voor de boeking kenbaar te zijn en is onderdeel van de Overeenkomst.

11.2 Beëindiging door Reiziger

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

11.3 Prijsverlaging

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

Artikel 12. Wijzigingen door de organisatie

12.1 Wijzigingen

De Organisator heeft het recht voor aanvang van de Reis de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen voor zover het niet-ingrijpende wijzigingen betreft. De Reiziger wordt hier Schriftelijk en op duidelijke wijze van op de hoogte gesteld.

12.2 Ingrijpende wijzigingen

Indien noodzakelijk kan de Organisator de voornaamste kenmerken van de Overeenkomst voor aanvang van de Reis ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis die indien redelijkerwijs mogelijk van minimaal gelijke kwaliteit is. De Reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.

12.3 Wijziging in een overeengekomen bijzondere wens

Indien de Organisator niet of niet met een redelijke inspanning kan voldoen aan een overeengekomen bijzondere wens van de Reiziger dan kan de Organisator de Reis op dit onderdeel wijzigen. De Reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.

12.4 Termijn

Bij ingrijpende wijzigingen stelt de Organisator de Reiziger een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger aan de Organisator Schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

12.5 Prijsverlaging

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



12.6 Kennisgeving

Bij ingrijpende wijzigingen stelt de Organisator de Reiziger onverwijld op de hoogte van:

- de wijzigingen,
- de redelijke termijn waarbinnen de Reiziger de Organisator Schriftelijk in kennis dient te stellen van zijn besluit of de Reiziger de Overeenkomst beëindigt,
- het gevolg dat indien de Reiziger niet tijdig antwoordt de wijziging geldt als aanvaard en het recht op beëindiging vervalt.
- indien aangeboden, de inhoud van een vervangende Reis of de hoogte van de passende prijsverlaging.

12.7 Terugbetaling betaalde bedragen

Indien de Reiziger op grond van dit artikel de Overeenkomst beëindigt en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de Organisator alle door of namens de reiziger betaalde bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen aan de Reiziger terug.

Artikel 13. Opzegging door de organisatie

13.1 Opzegging

De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de reis opzeggen en de Reiziger alle voor de Reis betaalde bedragen terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn:

- a. ingeval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal en de Reiziger van de opzegging in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:
 - 21 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan elf (11) dagen;
 - 14 dagen voor vertrek bij reizen van minder dan elf (11) dagen.
- b. De organisatie de kamer niet tijdig kan vullen (geen kamergenoot indien reiziger individueel reist)
- c. ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

13.2 Terugbetaling betaalde reissom

In de bovenstaande gevallen betaalt de Organisator reeds ontvangen bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen terug. Niet vergoed worden kosten die door de Reiziger zijn gemaakt voor diensten die buiten de Overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de Reis inbegrepen de vliegpreis, tickets, accommodatie, e.d..

Artikel 14. Verantwoordelijkheid

14.1 Goede uitvoering van de Reis

De Organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Reisdiensten waarop de Overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze Reisdiensten door de Organisator zelf of door een andere Reisdienstverlener worden uitgevoerd.

14.2 Route- en programmawijziging

Alhijra Travel houdt zich het recht de route en programma ten allen tijde te wijzigen bijvoorbeeld door weersomstandigheden, verkeerskwesties of anderszijds.

14.3 Wijzigingen in reisschema en reistijden

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

Artikel 15. Conformiteit en non-conformiteit

15.1 Conformiteit

De Organisator dient de Overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die de Reiziger op grond van de publicaties, de Overeenkomst en de omstandigheden op de reisbestemmingen redelijkerwijs mocht hebben.

15.2 Klachtplicht reiziger

De Reiziger stelt de Reisdienstverlener en de Organisator overeenkomstig artikel 18 (klachten) onverwijld in kennis van een non-conformiteit die de Reiziger heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de Overeenkomst opgenomen Reisdienst.

15.3 Oplossing door de Organisator

De Organisator draagt er zorg voor dat de gemelde non-conformiteit wordt verholpen. De non-conformiteit behoeft niet te worden verholpen indien dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende Reisdiensten.

15.4 Oplossing door de Reiziger

Indien de non-conformiteit niet wordt verholpen binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn heeft de Reiziger de mogelijkheid de non-conformiteit zelf te verhelpen en om terugbetaling van de uitgaven te verzoeken.

15.5 Alternatieve reis

Indien een aanzienlijk deel van de Reisdiensten niet kan worden uitgevoerd zoals overeengekomen, zal de Organisator een geschikt alternatief aanbieden, zonder bijkomende kosten voor de Reiziger. De Reiziger heeft recht op prijsverlaging indien het alternatief van lagere kwaliteit is. De Reiziger kan het aangeboden alternatief slechts afwijzen indien het niet vergelijkbaar is of de prijsverlaging ontoereikend is.

15.6 Beëindiging door de Reiziger bij aanzienlijke gevolgen

Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de Reis en de Organisator deze niet binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn heeft verholpen, kan de Reiziger de Overeenkomst zonder betaling van annuleringskosten opzeggen. Indien de Overeenkomst mede het vervoer omvat dan voorziet de Organisator bij beëindiging door de Reiziger ook in onverwijld repatriëring van de Reiziger met gelijkwaardig vervoer zonder bijkomende kosten.

15.7 Prijsverlaging en schadevergoeding

In geval van beëindiging op grond van het vorige lid (beëindiging aanzienlijke gevolgen) of in het geval de Overeenkomst niet wordt beëindigd en geen alternatieven zijn overeengekomen, heeft de Reiziger recht op passende prijsverlaging en passende schadevergoeding.

15.8 Voorwaarden prijsverlaging

Indien de Reiziger recht heeft op een passende prijsverlaging geldt dit enkel voor de periode waarin sprake was van non-conformiteit. De Reiziger heeft in geen geval recht op prijsverlaging voor zover de non-conformiteit is toe te rekenen aan de Reiziger.

Artikel 16. Hulp en bijstand

16.1 Verplichte bijstand

De Organisator verleent de Reiziger onverwijld hulp en bijstand indien de Reiziger in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en de Reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

16.2 Kosten

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

Artikel 17. Overmacht

17.1 Onder overmacht wordt verstaan

Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan Alhijra Travel B.V. niet in staat is haar verplichtingen jegens de Klant na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend,



begrepen storingen in de verbinding met het Internet, storingen in de telecommunicatie-
Infrastructuur en storingen in netwerken alsmede niet-toerekenbare tekortkomingen van derden waarvan Alhijra Travel B.V. zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

17.2 Beroep recht overmacht

Alhijra Travel B.V. heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Alhijra Travel B.V. haar verbintenis had moeten nakomen.
Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van Alhijra Travel B.V. opgeschort.

17.3 Periode overmacht

Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Alhijra Travel B.V. niet mogelijk is langer duurt dan twee (2) weken is ieder der partijen bevoegd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat voor de andere partij recht op schadevergoeding ontstaat.

Artikel 18. Verplichting reiziger

18.1 Gedrag en opvolging van aanwijzingen

De Reiziger dient zich als een redelijk handelend Reiziger te gedragen en is verplicht alle aanwijzingen ter bevordering van een goede uitvoering van de Reis van de Organisator en de Reisdienstverleners op te volgen.

18.2 Gevolgen niet naleving – uitsluiting van deelname

Bij niet naleving van aanwijzingen of in het geval een Reiziger overlast veroorzaakt, heeft de Organisator dan wel de Reisdienstverlener het recht de Reiziger de verdere deelname aan de Reis of Reisdienst gedeeltelijk of geheel te ontfeggen. De Reiziger heeft in een dergelijk geval geen recht op restitutie van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening en risico van de Reiziger.

18.3 Waarschuwing

Alvorens over te gaan tot uitsluiting van deelname wordt de Reiziger eerst een mondelinge of schriftelijke waarschuwing gegeven. Een waarschuwing is niet vereist indien dit niet van de Organisator of Reisdienstverlener gevegd kan worden gegeven de omstandigheden van het geval, waarbij in aanmerking wordt genomen het gedrag van de Reiziger, de verwachte kans op verbetering van het gedrag, het effect op de Reis en andere Reizigers, het risico op schade en de veiligheid van de Reizigers en anderen.

18.4 Aansprakelijkheid reiziger

De Reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedrag, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan hem moet worden toegerekend. De Reiziger vrijwaart de Organisator van aanspraken van bij de Reis betrokken Reisdienstverleners of derden voor schade die door de Reiziger is veroorzaakt of aan hem moet worden toegerekend.

18.5 Controle tijdstip terugreis

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

Artikel 19. Klachten

19.1 Informatie

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

19.2 Melden ter plaatse

Indien de Reiziger meent dat de Reis non-conform wordt uitgevoerd, dient hij deze non-conformiteit onverwijld, maar in ieder geval tijdens de Reis te melden bij de betrokken Reisdienstverlener zodat deze een oplossing kan vinden. Indien reisleiding van de Organisator ter plaatse is dient de klacht tevens onverwijld bij de reisleiding te

worden gemeld. Indien er geen reisleiding ter plaatse is dient de klacht tevens duidelijk bij de Organisator te worden gemeld. Deze melding kan geschieden per (Whatsapp, sms-tekstbericht, telefonisch of op Werkdagen onder Nederlandse kantoortijden (9-17u) ook per e-mail). De Organisator verstuurt de Reiziger een bevestiging van de melding via hetzelfde medium en per e-mail.

19.3 Communicatiekosten

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

19.4 Niet verholpen klacht melden na terugkomst

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

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

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

Artikel 20. Overige bepalingen

20.1 Rechten van derden

Ondergeschikten, hulppersonen en andere bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden kunnen zich jegens de Reiziger beroepen op de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden (met inbegrip van de aansprakelijkheidsuitsluitingen).

20.2 Vervangende bepalingen

Indien dwingend recht aan de geldigheid van een bepaling in deze Voorwaarden in de weg staat of indien een bepaling wordt vernietigd, wordt die bepaling geacht te zijn geconverteerd naar een geldige bepaling die qua inhoud en strekking zo dicht mogelijk de oorspronkelijke intentie benadert.

20.3 Toepasselijk recht

Op het aanbod, de Overeenkomst en de uitvoering van de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Onverminderd deze rechtskeuze komt een consument de bescherming toe die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt indien de Organisator de commerciële activiteiten (o.a. reclame) betreffende de overeengekomen Reis richt op het land waar de consument woonplaats heeft, tenzij de diensten niet geheel of gedeeltelijk in dat land worden verricht.

20.4 Bevoegde rechter

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

20.5 Aanvaarding van de voorwaarden

Bij de boeking geeft de deelnemer aan de voornoemde voorwaarden gelezen te hebben en te aanvaarden.