

## **Algemene Voorwaarden CT Africa B.V.**

Beste reiziger, dank voor het boeken van je reis bij ons of je interesse om met ons op reis te gaan!

Veel mensen lezen vaak de algemene voorwaarden niet. Begrijpelijk ook. Hartstikke goed dat je de voorwaarden gaat doornemen: wij willen dat jij weet waar je aan toe bent.

De corona crisis heeft een enorme impact gehad op reisbureaus en de reisindustrie. We vinden het belangrijk dat je annuleringsbepalingen (artikel 8 en 9) met betrekking tot corona precies begrijpt. Echter, corona is geen onvoorziene omstandigheid meer. Naar verwachting gaan we zelfs meerdere epidemieën (of pandemieën) meemaken. Een nieuw virus dat de wereld op z'n kop zet is niet onvoorzien. Op nieuwe virussen zijn onderstaande bepalingen eveneens van toepassing. Stelling is in dit geval: de normale annuleringsvoorwaarden gelden, zoals in de algemene voorwaarden zijn toegelicht. Er zijn echter uitzonderingen, welke hieronder worden besproken.

### **Kosteloos verplaatsen**

Indien de reis niet uitvoerbaar is door corona dan zijn er mogelijkheden om de reis kosteloos te verplaatsen naar een later moment. Dit geldt in de volgende gevallen:

- Totale lockdown in een van de landen waar je naartoe gaat en daardoor niet mogelijk om rond te reizen;
- Vliegvelden zijn dicht waardoor aanreizen onmogelijk is;
- De overheid heeft een inreisverbod ingesteld;
- Een verplichte quarantaine bij aankomst in het land van bestemming.

Let op: als de reis van een laagseizoen naar een hoogseizoen wordt verplaatst worden de daadwerkelijke extra kosten doorberekend. Bespreek dit altijd even met je travel consultant.

Ondanks maatregelen zien we dat reizen vaak wel uitvoerbaar zijn omdat toerisme een uitzondering krijgt op de maatregelen. Cafés of restaurants die dicht zijn, of een enkele activiteit die niet kan doorgaan door verscherpte maatregelen, maken de reis niet onuitvoerbaar. Stelregel is: wanneer de reis onuitvoerbaar is, mag je kosteloos verplaatsen.

Als je de reis niet kosteloos wilt verplaatsen, maar wilt annuleren dan gelden normale annuleringsvoorwaarden.

### **Niet kosteloos verplaatsen**

Deze gevallen zijn geen geldige redenen om een reis kosteloos te verplaatsen:

- Het land waar je naartoe reist is rood of oranje, waardoor je eventueel in quarantaine zou moeten bij terugkomst in Nederland;
- Jij of iemand van je reisgezelschap test voor de reis positief.

In sommige gevallen heb je de mogelijkheid om jezelf te verzekeren. Je kan je bij [OOM Verzekeringen](#) verzekeren voor het volgende (6 juli 2021):

- Annuleringsverzekering voor als je positief op corona test en daarom niet op reis kan;
- Medische kosten voor als je corona krijgt in een land (ook met kleurcode geel, oranje en rood) en de medische repatriëring naar Nederland indien die acute noodzaak er is;
- Het doen van corona-testen, krijgen van vaccins.

## **Artikel 1. Definities**

In deze algemene voorwaarden worden de navolgende definities gehanteerd:

1. CHARLIE'S TRAVELS: CT Africa B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, en kantoorhoudende aan de Kivitslaan 33 te (5062 AA) Oisterwijk, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 63167212, zijnde de reisorganisator.
2. Reisovereenkomst: de overeenkomst tussen de aanmelder en CHARLIE'S TRAVELS waarbij CHARLIE'S TRAVELS zich jegens de aanmelder verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis en waarbij de aanmelder zich verbindt tot betaling van de reissom namens alle reizigers, een en ander onder de voorwaarden zoals vermeld in deze algemene voorwaarden.
3. Reis: hetgeen gespecificeerd in de reisovereenkomst zoals beschreven onder 2 en indien van toepassing aangepast conform het gestelde in deze algemene voorwaarden.
4. Reiziger: iedere persoon of bedrijf voor wie CHARLIE'S TRAVELS een reis samenstelt.
5. Aanmelder: de persoon of het bedrijf die namens zichzelf en/of ten behoeve van één of meerdere reizigers een reis aanvraagt bij CHARLIE'S TRAVELS (kan tevens een reiziger zijn) en de contractspartij van CHARLIE'S TRAVELS.
6. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.

## **Artikel 2. Totstandkoming reisovereenkomst**

1. De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding van de aanmelder (namens zichzelf en/of ten behoeve van een of meerdere reizigers) van het aanbod van CHARLIE'S TRAVELS, tenzij het aanbod door CHARLIE'S TRAVELS wordt herroepen op grond van artikel 2.2. Na totstandkoming van de reisovereenkomst ontvangt de reiziger een bevestiging van de gesloten reisovereenkomst. Na (digitale) ondertekening van deze reisovereenkomst, is de reis definitief geboekt. Een factuur volgt later.
2. Ieder aanbod van CHARLIE'S TRAVELS is vrijblijvend en kan door deze worden herroepen, zelfs nadat de aanmelder het aanbod heeft aanvaard en deze eventueel is bevestigd. Herroeping wegens fouten in de reissomberekening is toegestaan.
3. De aanmelder zal CHARLIE'S TRAVELS uiterlijk bij het aangaan van de reisovereenkomst alle gegevens verstrekken omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor een goede uitvoering van de reisovereenkomst door CHARLIE'S TRAVELS. De aanmelder zal tevens alle bijzonderheden vermelden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reisovereenkomst door CHARLIE'S TRAVELS;
4. De aanmelder is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van de reiziger(s) die uit de reisovereenkomst voortvloeien. Alle communicatie en betalingsverkeer tussen de reiziger(s) en CHARLIE'S TRAVELS verloopt uitsluitend via de aanmelder. Indien de reisovereenkomst wordt aangegaan door meerdere aanmelders dan zijn zij allen hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van de reiziger(s) die uit de reisovereenkomst voortvloeien.
5. Kennelijke fouten en vergissingen in het aanbod binden CHARLIE'S TRAVELS niet.
6. CHARLIE'S TRAVELS is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en/of andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven. Tevens is CHARLIE'S TRAVELS niet verantwoordelijk voor de juistheid of volledigheid van informatie die wordt verspreid via de website en/of de sociale media kanalen van CHARLIE'S TRAVELS.

### **Artikel 3. Betaling**

1. Alle prijzen in het reisvoorstel zijn geldig tot maximum 14 dagen na het opmaken en uitsturen van de offerte.
2. Nadat de reisovereenkomst (digitaal) is ondertekend is de reisovereenkomst vastgelegd. Aan het einde van de maand waarin de desbetreffende overeenkomst is gesloten wordt de eerste factuur voor de aanbetaling vanuit CHARLIE'S TRAVELS gestuurd. De aanbetaling, met het bedrag zoals vermeld op de factuur, van de totale overeengekomen reissom dient te worden voldaan plus eventuele betalingen voor in de reisovereenkomst opgenomen verzekeringspremies en kosten, binnen 7 dagen. In uitzonderingsgevallen (bijvoorbeeld bij vliegtickets) kan een afwijkende (aan-)betalingsregeling gelden.
3. Het restant van de reissom (of, indien van toepassing de gewijzigde reissom op basis van artikel 7.1) moet uiterlijk 2 maanden voor de dag van vertrek betaald zijn. Deze termijn is een fatale termijn en bij niet tijdige betaling is de aanmelder in verzuim zonder dat ingebrekestelling is vereist. CHARLIE'S TRAVELS is in dat geval bevoegd de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden waarbij annuleringskosten aan de aanmelder in rekening worden gebracht conform artikel 9.
4. Intercontinentale vliegtickets zijn nooit onderdeel van het reisarrangement, echter kan CHARLIE'S TRAVELS wel helpen bij het vinden van de juiste vliegtickets of het introduceren bij derde partijen die de vliegtickets kunnen boeken. De betaling van de intercontinentale vliegtickets wordt direct aan de derde partij gedaan en gaat niet via CHARLIE'S TRAVELS. Annuleringsvoorwaarden van de derde partij gelden.
5. Indien de reisovereenkomst binnen 2 maanden voor de dag van vertrek tot stand komt, moet de gehele reissom binnen 5 werkdagen na het tot stand komen van de reisovereenkomst worden voldaan. Dit geldt eveneens voor een wijziging van de reissom op grond van artikel 7.1 die binnen 2 maanden voor de dag van vertrek tot stand komt. Deze termijn is een fatale termijn en bij niet tijdige betaling is de aanmelder in verzuim zonder dat ingebrekestelling is vereist. CHARLIE'S TRAVELS is in dat geval bevoegd de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden waarbij annuleringskosten aan de aanmelder in rekening worden gebracht.
6. De aanmelder die niet tijdig betaalt, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Daarnaast worden buitengerechtelijke incassokosten (15% van het gevorderde) in rekening gebracht.
7. Betalingen dienen te worden overgemaakt naar de bankrekening van Stichting Veilig Verzekerd Op Reis. Betalen per creditcard is niet mogelijk.

### **Artikel 4. Garantie Maatregel en Stichting Veilig Verzekerd Op Reis (VVOR)**

Om de reiziger zo goed mogelijk te verzekeren dat die zijn geld terugkrijgt indien CHARLIE'S TRAVELS in financieel onvermogen raakt, of indien de reiziger (als personenvervoer onderdeel uitmaakt van de reis) gerepatrieerd kan worden, werkt CHARLIE'S TRAVELS voor de betalingen samen met Stichting Derdengelden Veilig Verzekerd Op Reis (Stichting VVOR). De derdengeldenregeling houdt in dat uw Reissom in bewaring staat bij Stichting VVOR en dat de Reisorganisatie, CHARLIE'S TRAVELS, deze Reissom pas twee weken voor aanvang van de reis ontvangt, waarna direct de leveranciers van CHARLIE'S TRAVELS, voor de uitvoering van de reis, worden betaald.

Alleen bij financieel onvermogen van CHARLIE'S TRAVELS wendt de reiziger zich tot het stichtingsbestuur van Stichting Veilig Verzekerd Op Reis.

### **Artikel 5. Reissom**

1. De reissom is gebaseerd op prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze bij CHARLIE'S TRAVELS bekend waren ten tijde van het samenstellen van de reis. De vermelde reissommen gelden per persoon, tenzij anders vermeld.
2. Zolang de gehele reissom niet is voldaan, heeft CHARLIE'S TRAVELS het recht om tot 10 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 toepasselijke wisselkoersen.

3. De aanmelder heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in het vorige lid af te wijzen. De aanmelder moet (op straffe van verval) van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.

4. Indien de aanmelder de reisverhoging afwijst, heeft CHARLIE'S TRAVELS het recht de reisovereenkomst op te zeggen. CHARLIE'S TRAVELS moet (op straffe van verval) binnen 7 werkdagen na ontvangst door de aanmelder van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. In dat geval heeft de aanmelder recht op kwijtschelding of restitutie van reeds betaalde gelden.

5. Alle accommodaties en activiteiten benoemd in het reisaanbod zijn beschikbaar op het moment van toezenden. Let op: het reisaanbod staat nog niet voor u gereserveerd. Het boeken wordt voltooid wanneer de reisovereenkomst is ondertekend en daarmee de reisovereenkomst is vastgelegd met CHARLIE'S TRAVELS. Indien bij boeking een accommodatie, transportmodus of activiteit niet beschikbaar blijkt te zijn zoeken we, in overleg met u, naar een passend alternatief.

#### **Artikel 6. Reisdocumenten en reisbescheiden**

1. De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde geldige documenten, zoals een paspoort en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen/ vaccinaties en (internationaal) rijbewijs (bij self drive). De informatie in het reisaanbod is afgestemd op de Nederlandse nationaliteit. De reiziger dient de door CHARLIE'S TRAVELS verstrekte algemene informatie hieromtrent op juistheid te controleren bij instanties die daaromtrent uitsluitend kunnen geven, bijvoorbeeld via [www.nederlandwereldwijd.nl/landen](http://www.nederlandwereldwijd.nl/landen). Wanneer het hiervoor gestelde door de reiziger niet wordt nageleefd en de reiziger de reis daardoor niet of niet geheel kan maken, komen de kosten met alle daaraan verbonden gevolgen uitsluitend voor rekening van de reiziger. De reiziger heeft in een dergelijk geval geen recht op terugbetaling van de reissom. Voor correcte reisbescheiden, hoe ook genaamd, is uitsluitend de aanmelder verantwoordelijkheid en aansprakelijk. De reiziger is er van op de hoogte dat onder andere visa omstandigheden en corona maatregelen in Afrikaanse landen op korte termijn kunnen wijzigen en dat de visa eisen per nationaliteit verschillen. De reiziger dient ook tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie niet tussentijds is gewijzigd.

2. De reiziger dient gedurende de reis in het bezit te zijn van een verzekering waarin tenminste het risico van ziekenhuiskosten, dokterskosten, begrafeniskosten en repatriëringskosten op verantwoorde wijze zijn gedekt.

3. De reiziger dient voorafgaand aan vertrek informatie in te winnen over de huidige veiligheids- en gezondheidssituatie in het reisgebied bij de bevoegde instanties en maatregelen te treffen met betrekking tot eventueel benodigde inentingen en profylaxe. Voor actuele informatie over vaccinaties kunt u het beste contact opnemen met de KLM Travel Clinic (tel: 0900-1091096), uw eigen huisarts of de GGD in uw regio.

4. CHARLIE'S TRAVELS stelt de nodige reisbescheiden uiterlijk 10 dagen of onverwijld bij latere boeking voor het vertrek van de reiziger ter beschikking, mits volledige betaling van de reissom heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 7. Wijziging door de reiziger en in-plaats-stelling**

1. Tot 28 dagen voor vertrek kan de reiziger wijzigingen in de reis aanvragen. Deze wijzigingen worden voor zover redelijkerwijs mogelijk aangebracht. Indien een wijziging een gewijzigde reissom tot gevolg heeft, dient de reiziger de gewijzigde reissom, onder aftrek van de reeds betaalde gelden, te voldoen conform artikel 3.2 of artikel 3.3 van deze algemene voorwaarden. Naast de werkelijke kosten is CHARLIE'S TRAVELS gerechtigd wijzigingskosten van EUR 100 per boeking en per wijziging in rekening te brengen vermeerderd met eventuele communicatiekosten. Uitstel van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende reizigers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is.

2. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander mits de ander voldoet aan de in de reisovereenkomst verbonden voorwaarden en het verzoek uiterlijk 21 dagen vóór vertrek ingediend wordt. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover CHARLIE'S TRAVELS 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 8. Reis- en annuleringsverzekering**

Charlie's Travels adviseert haar reizigers om zelf een goede reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Een verzekering kan bijvoorbeeld uitkomst bieden bij het eventueel gedwongen afzeggen van de reis, bij schade die tijdens de reis ontstaat en/of extra ziektekosten.

## **Artikel 9. Annulering door de reiziger**

1. Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

a. bij annulering tot de 91e dag (exclusief) voor de vertrekdag: het hogere bedrag van 15% van de reissom of 200 EUR per persoon en niet- restitueerbare betalingen aan derde partijen;

b. bij annulering vanaf de 91e dag (inclusief) tot de 61e dag (exclusief) voor de vertrek dag: het hogere bedrag van 20% van de reissom of 200 EUR per persoon en niet-restitueerbare betalingen aan derde partijen;

c. bij annulering vanaf de 61e dag (inclusief) tot de 31e dag (exclusief) voor de vertrek dag: het hogere bedrag van 50% van de reissom of EUR 200 per persoon en niet-restitueerbare betalingen aan derde partijen;

d. bij annulering vanaf de 31e dag (inclusief) tot de vertrek dag of later: 100% van de reissom.

Bij reizen met gorilla permits gelden de kosten van de permits altijd als niet-restitueerbaar.

2. Indien de reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen (bijvoorbeeld bij vliegtickets, cruises, camperhuur, autohuur, bijzondere diensten zoals nationale parken en culturele of sportevenementen kan een afwijkende annuleringsregeling gelden), hetgeen een verhoging van de onder lid 1 vermelde annuleringskosten met zich mee kan brengen.

3. Het annuleren van een reisovereenkomst door een of meer reizigers die gezamenlijk voor een verblijf in een hotelkamer, appartement of een andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle reisovereenkomsten met de betreffende reizigers, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald. Voor de overblijvende reizigers wordt de reissom opnieuw bepaald. Dit kan een meerprijs tot gevolg hebben (waarop de betalingsregeling in artikel 3 van toepassing is).

De reis kan niet worden uitgevoerd door Charlie's Travels indien:

- U reist naar een land dat een inreisverbod heeft ingesteld voor reizigers uit uw land
- Er een totale lockdown is in het land waar uw reis naar toe gaat (dit geldt enkel voor lockdowns waar toeristen niet vrij mogen rondreizen)

Wil je niet op reis omdat het onveilig voelt of omdat er een negatief reisadvies geldt vanuit de Nederlandse overheid, dan heb je géén recht op een kosteloze annulering via de reisorganisatie en gelden de normale annuleringsvoorwaarden. Angst of een advies is geen 'geldige' reden om de reis kosteloos te annuleren. In sommige gevallen is er wel dekking via de annuleringsverzekering.

Veel verzekeraars dekken geen annuleringskosten door toedoen van het coronavirus omdat het geen onvoorziene omstandigheid is. U kan zich mogelijk wel verzekeren voor een toekomstige andere virusuitbraak. Mocht de reis niet uitvoerbaar zijn op de geplande datum dan dient er door de klant en Charlie's Travels gekeken te worden naar andere reisdata, naar dezelfde of een andere bestemming. Anders gelden normale annuleringsvoorwaarden.

## **Artikel 10. Opzegging door CHARLIE'S TRAVELS**

1. CHARLIE'S TRAVELS heeft het recht de reisovereenkomst per direct op te zeggen indien sprake is van omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van CHARLIE'S TRAVELS aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.

2. Indien de in lid 1 genoemde omstandigheden aan de reiziger kunnen worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Indien de oorzaak van de opzegging aan CHARLIE'S TRAVELS kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van CHARLIE'S TRAVELS. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan CHARLIE'S TRAVELS kan worden toegerekend, dragen de partijen ieder hun eigen schade.

## **Artikel 11. Wijziging door CHARLIE'S TRAVELS**

1. Door lokale omstandigheden van de bereisde gebieden of andere omstandigheden die hiermee verband kunnen houden, behoudt CHARLIE'S TRAVELS zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de reis, bijvoorbeeld in de reisroute, het reisschema, plaats van aankomst en vertrek, het vervoer en het verblijf, de tijdstippen waarop en de volgorde waarin geplande excursies worden uitgevoerd, of zelfs de reis te beëindigen wanneer deze reeds is aangevangen. Onder andere omstandigheden worden in ieder geval verstaan de in artikel 12, punt 4 onder a en b genoemde omstandigheden. Veranderingen in reisschema's ten gevolge van aanhoudende slechte weersomstandigheden vallen eveneens onder de werking van dit artikel. Wijzigingen in het vervoer en het verblijf kunnen onder meer betreffen de aanwijzing van een ander soort vervoermiddel of andere soort accommodatie en/of andere vervoerder. Deze wijzigingen geschieden op de wijze als vermeld in artikel 11 punt 2.

2. In geval van dergelijke wijzigingen als genoemd in lid 1 voorafgaand aan en/of gedurende de reis doet CHARLIE'S TRAVELS de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod voor zover daaraan geen meerkosten voor CHARLIE'S TRAVELS zijn verbonden. Daarbij wordt gepoogd zoveel mogelijk aan te sluiten bij een gelijkwaardig alternatief. Indien een upgrade noodzakelijk is om de reis en/of activiteit doorgang te laten vinden (waaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot: (a) het omzetten van een (nacht)bus naar vliegticket, of privaat transport of een hotelovernachting, (b) andere en/of extra maaltijden, (c) het verplaatsen van activiteiten, (d) extra transfers, etc.), komen alle additionele kosten voor rekening van de reiziger. CHARLIE'S TRAVELS treedt in dat geval in goed overleg met de reiziger om het alternatief zoveel mogelijk aansluiting te laten vinden bij de wensen en het budget van de reiziger. Indien een onderdeel van de reis door een dergelijke omstandigheid (als vermeld in artikel 11 lid 1) niet plaats kan vinden heeft de reiziger geen recht op teruggave van enige som, voor zover CHARLIE'S TRAVELS reeds kosten voor de activiteit heeft gemaakt.

3. CHARLIE'S TRAVELS mag de reis ook eenzijdig op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens omstandigheden die van zodanige aard zijn dat de wijziging redelijkerwijs noodzakelijk kan worden geacht. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt, waarbij wordt uitgegaan dat in geval van meerkosten voor de reiziger van 7.5% van de totale reissom er sprake is van een nadeel van meer dan geringe betekenis.

4. De reiziger dient het nieuwe aanbod binnen 3 werkdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging te aanvaarden. Vanaf 10 dagen voor vertrek en gedurende de reis geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag), deze termijn kan ten aanzien van CHARLIE'S TRAVELS worden verkort voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor de voortgang van de reis doch slechts na mededeling aan de reiziger van de nieuwe termijn. Indien het nieuwe aanbod niet binnen de genoemde termijn wordt aanvaard, heeft CHARLIE'S TRAVELS het recht de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. CHARLIE'S TRAVELS moet (op straffe van verval) van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na verloop van de termijn voor aanvaarding 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 in geval de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) voor zover CHARLIE'S TRAVELS (dat gedeelte van) de reis kosteloos kan annuleren, binnen 2 weken.

5. Indien na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de reisovereenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of CHARLIE'S TRAVELS bemerkt dat hij in een belangrijk gedeelte van

de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt CHARLIE'S TRAVELS er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis, met dien verstande dat artikel 11 punt 1 tot en met 4 ook in dit geval onverminderd van toepassing zijn.

## **Artikel 12. Aansprakelijkheid en overmacht**

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 9, 10 en 11 is CHARLIE'S TRAVELS verplicht tot uitvoering van de reisovereenkomst zoals de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mag verwachten.

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 14.

3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, heeft de reiziger recht op een schadevergoeding, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan hem is toe te rekenen noch aan de persoon of het bedrijf van wiens hulp hij bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, omdat:

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

b. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst 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 reisovereenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die CHARLIE'S TRAVELS of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of

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

4. CHARLIE'S TRAVELS zal in ieder geval niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor schade die is ontstaan ten gevolge van hieronder vermelde omstandigheden:

a. oorlog, oorlogsgevaar, staat van beleg, quarantaine, oproer, daden van sabotage of terrorisme, demonstraties, staking, uitsluiting ofwel afsluiting van reisroutes, misdad, boycotacties, schaarste van goederen, storingen in communicatiemiddelen, storingen in het (internationale) betalingsverkeer, wijzigingen in het reisadvies zoals afgegeven door het Nederlandse Ministerie van Buitenlandse Zaken, storingen in vervoermiddelen, vertragingen van openbare vervoermiddelen.

b. maatschappelijke ontwrichting ten gevolge van natuurrampen, epidemieën, pandemieën en ernstige ongevallen.

c. fouten van derden alsmede het niet nakomen door derden van hun verbintenissen wanneer deze derden géén werknemers zijn van CHARLIE'S TRAVELS of niet rechtstreeks door CHARLIE'S TRAVELS zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de reisovereenkomst.

5. De aansprakelijkheid van CHARLIE'S TRAVELS voor schades waarvoor de gebruikelijke reis- en annuleringsverzekeringen dekking bieden, is uitgesloten. Evenmin is CHARLIE'S TRAVELS aansprakelijk voor schades die krachtens het van toepassing zijnde geschreven of ongeschreven Internationaal Recht zijn uitgesloten.

6. De aansprakelijkheid van CHARLIE'S TRAVELS per reiziger wegens overlijden van de reiziger en het ontstaan van fysiek en psychisch letsel, zal nimmer hoger kunnen zijn dan eenmaal de reissom per persoon.

7. De aansprakelijkheid voor alle overige schades zal per reiziger nooit meer kunnen bedragen dan 50% van de reissom per persoon.

8. CHARLIE'S TRAVELS is nooit aansprakelijk voor verlies of beschadiging van bagage en reisbescheiden.



### **Artikel 13. Hulp en bijstand**

1. CHARLIE'S TRAVELS 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 reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben, wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan CHARLIE'S TRAVELS zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor CHARLIE'S TRAVELS bestaat deze o.a. uit de extra inzet van mankracht: voor de reiziger bestaat deze vaak o.a. uit extra verblijf en repatriëringskosten. Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, zijn de kosten van de nodige accommodatie, indien mogelijk van een gelijkwaardige categorie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger, voor rekening van de organisator.

3. De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van CHARLIE'S TRAVELS ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

### **Artikel 14. Klachten**

1. Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst moet zo spoedig mogelijk worden gemeld bij de betrokken travel consultant, zodat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de lokale vertegenwoordiger of, indien niet bereikbaar, bij CHARLIE'S TRAVELS. De communicatiekosten worden door CHARLIE'S TRAVELS vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt. Bewijs van gemaakte kosten (nota's) dienen getoond te worden. Indien de reiziger niet aan deze meldingsplicht/klachtplicht voldoet als gevolg waarvan CHARLIE'S TRAVELS niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

2. Als een klacht niet wordt opgelost, dient de reiziger dit uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis schriftelijk en gemotiveerd bij CHARLIE'S TRAVELS te melden. Indien de reiziger niet voldoet aan deze klachtplicht dan vervalt het recht op schadevergoeding.

3. Op alle geschillen tussen CHARLIE'S TRAVELS en de reiziger voortvloeiende uit de reisovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 15. Aanpassingen**

CHARLIE'S TRAVELS is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal Charlie's Travels de klant tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste een maand zitten.

Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing

### **Wettelijke informatie**

Bij de combinatie van reisdiensten die wordt aangeboden, is sprake van een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Als bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. De organisator (CHARLIE'S TRAVELS) is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. De organisator beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt/worden. Meer informatie over basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302 [<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-2.html>].