

Reisvoorwaarden van Walkabout Australia & New Zealand

De reizen van Walkabout zijn aan algemene voorwaarden gebonden. Deze zijn gebaseerd op de Nederlandse wet op de reisovereenkomsten en de richtlijn van de E.U. betreffende pakketreizen.

Deze bekende "kleine lettertjes" zijn zowel voor de reiziger als de reisorganisator van belang. Hierin vind je immers je rechten en plichten als reiziger, en de onze als reisorganisator.

Reisvoorwaarden van Walkabout Australia & New Zealand Rondreizen (geldig voor boekingen v.a. 25 november 2019)

Artikel 1: De reisovereenkomst

1.1

De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod van de reisorganisator door de reiziger. Na ontvangst van je boeking per e-mail, of telefonisch, ontvang je een bevestiging van de opdracht en een verzoek tot het verstrekken van alle (nog niet bekende) gegevens die van belang zijn voor de uitvoering van de reisovereenkomst. De dag van ontvangst van de boeking met de persoonsgegevens door de reisorganisator geldt als de dag van totstandkoming van de reisovereenkomst en is sprake van een definitieve boeking.

1.2

Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend. Het aanbod kan in voorkomende gevallen worden herroepen na aanvaarding onder opgaaf van redenen. Herroeping wegens fouten in de reissomberekening is toegestaan; herroeping wegens verhoging van de reissom volgens het bepaalde in artikel 3.

1.3

De opdrachtgever/reiziger verstrekt de reisorganisator voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle relevante persoonlijke gegevens en omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering van de reis. Dit geldt onder meer voor de exacte naamgegevens van alle deelnemers zoals deze in het paspoort staan aangegeven, voor de samenstelling van de groep en eventuele ziekten en/of handicaps van de deelnemers.

1.4

Een opdrachtgever/reiziger die namens of ten behoeve van een ander een reisovereenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De andere reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk.

1.5

Als de reiziger bij het tot stand komen van de reisovereenkomst bepaalde voorkeuren kenbaar maakt met betrekking tot door de reisorganisator te leveren diensten, zoals bijv. voorkeur voor een bepaalde zitplaats in het vliegtuig, de ligging van een hotelkamer, etc., zal met de opgegeven voorkeur zoveel mogelijk rekening worden gehouden. Hieraan kunnen echter, ondanks eventuele vermelding op reisbescheiden en boekingsformulieren, geen rechten worden verleend.

1.6

De inhoud van het reisaanbod wordt bepaald door de informatie in de offerte van de reisorganisator.

1.7

Kennelijke fouten of vergissingen binden de reisorganisator niet.

1.8

Als een camper of huurauto geboekt is, zijn de huurvoorwaarden van de betreffende verhuurmaatschappij onderdeel van de reisovereenkomst.

1.9

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

Artikel 2: Betaling

2.1

Binnen 14 dagen nadat alle reisonderdelen van uw boeking zijn bevestigd ontvangt u van ons een bevestiging van de reis en de factuur. Gelijktijdig dient de aanbetaling van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan, alsmede het volledige bedrag van de reis- en/of annuleringsverzekering als deze bij boeking is afgesloten. De aanbetaling bestaat uit de volledige kosten van de vliegtickets inclusief toeslagen, plus 25% van het landarrangement.

2.2

De factuur voor het restant van de reissom wordt 8 weken voor de dag van vertrek opgemaakt en dient binnen de vermelde betalingstermijn in het bezit te zijn van de reisorganisator. Bij boeking binnen 10 weken voor vertrek dient de totale reissom ineens te worden voldaan.

2.3

Als voor bepaalde reisonderdelen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden, zal dit vermeld staan in het reisaanbod of in de schriftelijke bevestiging van uw boeking. In dat geval zullen de afwijkende betalingsvoorwaarden van toepassing zijn.

2.4

Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door de reisorganisator schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag per ommekeer, doch uiterlijk binnen 7 dagen, te voldoen.

Als de betaling na deze herinnering ook uitblijft leidt dit vanzelf tot onmiddellijke opzegging van de reisovereenkomst door de reisorganisator. In dat geval geldt de dag van verzuim als datum van annulering en zullen de bepalingen die betrekking hebben op annulering door de reiziger van toepassing zijn en het reeds betaalde gedeelte van de reissom zal worden verrekend met de annuleringskosten, zoals bepaald in artikel 7.

2.5

Als de reiziger niet tijdig aan zijn geldelijke verplichtingen heeft voldaan, is hij over de hoofdsom de wettelijke rente verschuldigd. Bovendien is hij gehouden tot betaling van de incassokosten ten bedrage van 15% van het gevorderde, met een minimum van € 40.

Artikel 3: Reissom

3.1

De reissom is deze zoals aangegeven in de offerte en na bevestiging op de factuur en omvat alleen de diensten en voorzieningen zoals deze in de arrangementen in het aanbod van de reisorganisator zijn beschreven.

3.2

De hoogte van de reissommen in het aanbod is gebaseerd op prijzen, geldkoersen, brandstofprijzen, heffingen en belastingen, zoals deze bij de reisorganisator bekend waren op het moment van het aanbod.

3.3

Als de reissom van een reisonderdeel in een andere valuta dan Euro's is aangegeven, berekenen wij u de prijs in Euro's door, tegen de aankoop dagkoers van de betreffende valuta op de boekingsdatum. Na de aanbetaling van de reis zal een eventuele relevante stijging of daling van de koers (meer dan 3%) doorberekend worden over het totale gedeelte van de reissom in de desbetreffende valuta in de eindfactuur (koersdatum is dan 56 dagen voor vertrek). De hoogte van de totale reissom zal echter niet meer dan 8% stijgen of dalen, zie art. 3.4 en art. 3.6.

3.4

De organisatie heeft tot 20 dagen voor vertrek het recht om de prijs van de reis te verhogen met maximaal 8%, maar alleen als die is toe te schrijven aan: verhoging van de kostprijs van brandstof of, verhoging van belastingen of, verhoging van de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn of, verhoging van vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en/of op vliegvelden.

De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging van de reissom tot stand is gekomen.

3.5

Na tijdige betaling van de volledige reissom zal de reisorganisator de reissom niet meer wijzigen gedurende de periode van zes weken voor de dag van vertrek tot aan de dag van vertrek.

3.6

Als de organisatie binnen de grenzen van artikel 3.4 de totale reissom met meer dan 8% verhoogt, heb je het recht deze verhoging af te wijzen en heb je het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen.

Artikel 4: Informatie

4.1

De reiziger dient bij vertrek in bezit te zijn van alle vereiste, geldige reisdocumenten, zoals een geldig paspoort, geldig rijbewijs, visa, vaccinatiebewijzen, etc.

4.2

Gelet op het grote belang hiervan dient de reiziger de door de reisorganisator verstrekte algemene informatie over paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied, bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te laten controleren.

4.3

De reisorganisator is niet aansprakelijk in geval de reiziger niet aan de reis, of een gedeelte daarvan kan deelnemen ten gevolge van tekortkomingen in zijn reisdocumenten.

4.4

De benodigde reisbescheiden zullen in principe 10 dagen voor vertrek in bezit van de reiziger worden gesteld, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen moet worden overschreden.

De reiziger die niet tijdig de noodzakelijke reisbescheiden heeft ontvangen, is verplicht dit uiterlijk 5 dagen voor vertrek aan de reisorganisator te melden.

4.5

De reisorganisator is niet verantwoordelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en reisdocumenten.

Artikel 5: Wijzigingen door de reiziger

5.1

De reiziger kan verzoeken de reisovereenkomst te wijzigen. Als het verzoek tot wijziging niet het karakter van een annulering heeft en als de bij de reisuvoering betrokken dienstverleners het verzoek inwilligen, kan tot 28 dagen voor vertrek een wijziging worden aangebracht.

Hiervoor geldt dat de reiziger de eventuele meerkosten van de gewijzigde reis volgens het bepaalde in artikel 3 voldoet.

De wijzigingskosten bedragen € 45,- per boeking per wijziging, vermeerderd met eventuele communicatiekosten.

5.2

De reisorganisator kan het verzoek tot wijziging afwijzen. Dit wordt met redenen omkleed en de reiziger onverwijld meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven of annuleren. In dat laatste geval gelden de annuleringsvoorwaarden zoals bepaald in artikel 7. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

5.3

Vanaf 28 dagen voor de dag van vertrek zal wijziging van de reis in het algemeen niet mogelijk zijn.

5.4

Het is mogelijk om na de oorspronkelijke bevestiging van de reis één of meerdere reisonderdelen bij te boeken. Tot 2 maanden voor vertrek rekenen we daar geen extra kosten voor. Binnen 2 maanden voor vertrek rekenen we € 45 reserveringskosten.

Artikel 6: Opzegging door de reisorganisator

6.1

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst of een onderdeel daarvan, op te zeggen als het aantal aanmeldingen voor de reis of een reisonderdeel kleiner is dan het vereiste minimum aantal deelnemers. In dit geval is de reisorganisator verplicht te trachten een alternatieve reis aan te bieden. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan heeft de reiziger recht op volledige restitutie (van het reeds betaalde gedeelte) van de reissom van het betreffende reisonderdeel. De artikelen 9 en 10 zijn niet van toepassing.

Artikel 7: Annulering door de reiziger

7.1

Annulering van de reisovereenkomst door de reiziger dient schriftelijk (brief of e-mail) te geschieden. De werkdag van ontvangst hiervan door de reisorganisator, met in achtneming van de openingstijden, geldt als de annuleringsdatum.

7.1.1

Bij annulering is iedere reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- a) tot 42 dagen voor de dag van vertrek: 25 % van de reissom;
- b) van 42 dagen tot 28 dagen voor de dag van vertrek: 35% van de reissom;
- c) van 28 dagen tot 21 dagen voor de dag van vertrek: 40% van de reissom;
- d) van 21 dagen tot 14 dagen voor de dag van vertrek: 50% van de reissom;
- e) van 14 dagen tot 5 dagen voor de dag van vertrek: 75% van de reissom;
- f) van 5 dagen tot de dag van vertrek: 90% van de reissom;
- g) op de dag van vertrek of later: 100% van de reissom.

7.1.2

Als een reisonderdeel strengere annuleringsvoorwaarden heeft, gelden voor dit onderdeel de hierop van toepassing zijnde bepalingen. Dit is met name van toepassing bij lijndienstvluchten.

7.1.3

De dag van vertrek is de dag van vertrek van de reiziger uit zijn woonplaats, middels al dan niet door Walkabout verzorgd vervoer naar de eindbestemming.

7.2

De annuleringskosten zullen niet het totaal van de reissom overschrijden.

Artikel 8: Wijzigingen door de reisorganisator

8.1

De reisorganisator heeft het recht om wegens gewichtige omstandigheden de reisovereenkomst op een wezenlijk punt te wijzigen. Onder gewichtige omstandigheden wordt verstaan dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevraagd.

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

Als de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of dit het geval is wordt bepaald aan de hand van artikel 9.

Als de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger als aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen beiden ieder hun eigen schade zoals is aangegeven in artikel 10.

8.2

De reisorganisator moet de reiziger zo spoedig mogelijk een alternatief aanbod voorleggen. De reiziger kan de wijziging(en) afwijzen als het aangeboden alternatief niet vergelijkbaar is. Als het alternatief van mindere kwaliteit is biedt de reisorganisator een reële prijsverlaging.

8.3

Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De reisorganisator verplicht zich de reiziger alternatieven te bieden die het oorspronkelijke karakter van de reis zoveel mogelijk in stand laten.

Als een gelijkwaardig alternatief niet voorhanden is kan in overleg en na akkoord van de reiziger een hoogwaardiger alternatief worden geboekt waarbij de meerkosten voor rekening van de reiziger zijn.

8.4

De reiziger kan een wijziging als bedoeld in artikel 8.1 slechts afwijzen als er geen redelijk alternatief voorhanden is. In dat geval geldt het bepaalde in art 8.6.

8.5

De reisorganisator mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. De reiziger kan een wijziging als deze slechts afwijzen als de wijziging hem tot nadeel van een meer dan geringe betekenis strekt, met in acht neming van het volgende:

Bij georganiseerde groepsreizen of excursies kunnen de lokale omstandigheden in de bestemming en het avontuurlijke karakter van deze reisonderdelen, er toe leiden dat voor of tijdens de reis aanpassingen in het reisprogramma moeten worden aangebracht. Veranderingen in reisschema's ten gevolge van aanhoudende slechte weersomstandigheden, vallen eveneens onder de werking van dit artikel. In die gevallen vindt door de reisorganisator of reisleader onverwijld kennisgeving daarvan plaats met opgave van redenen. De aanpassingen kunnen inhouden dat binnen redelijke grenzen van een andere luchthaven wordt vertrokken, dat met een ander vervoermiddel, zo mogelijk van het

zelfde type wordt gereisd, dat met een andere vervoerder wordt gereisd. De reisorganisator verplicht zich om de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken.

Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodatie en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in de reisovereenkomst is aangegeven.

8.6

De reiziger kan een alternatief aanbod zoals genoemd in vorige leden afwijzen door binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van het bericht over de wijziging dit aan de reisorganisator kenbaar te maken.

Als de reiziger het alternatief afwijst, heeft de reisorganisator het recht de reisovereenkomst op te zeggen. Hij moet binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de verhoging van dit recht gebruik maken. In dat geval heeft de reiziger recht op volledige restitutie (van het reeds betaalde gedeelte) van de reissom.

8.7

a) Als na vertrek van de reiziger een belangrijk gedeelte van de reisovereenkomst niet wordt uitgevoerd, zorgt de reisorganisator dat er een passend alternatief wordt verzorgd met het oog op continuering van de reis.

b) Als dergelijke regelingen onmogelijk zijn, verstrekt de reisorganisator de reiziger een gelijkwaardig vervoermiddel dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek of een andere plaats in overleg met de reiziger.

c) De uit deze wijziging voortvloeiende schade is alleen voor rekening van de reisorganisator als het bepaalde in artikel 9 hem is aan te rekenen.

Artikel 9: Aansprakelijkheid en overmacht

9.1

De reisorganisatie is aansprakelijk als de reis niet overeenkomstig de verwachtingen werd uitgevoerd, zulks volgens verwachtingen welke de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben, met inachtneming van feiten van algemene bekendheid en het gestelde in de volgende leden. De uitvoering van de reisovereenkomst dient mede beoordeeld te worden aan de hand van gebruiken, beperkingen en gewoonten die de bijzondere bestemmingen en het avontuurlijke karakter van de reizen met zich meebrengen.

9.2

Als de reis niet overeenkomstig de in lid 9.1 bedoelde verwachtingen verloopt, is de reisorganisatie en de uitvoerder niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

a) tekortkomingen in de uitvoering van de reisovereenkomst op grond van omstandigheden die zijn toe te rekenen aan de reiziger, waaronder begrepen schades die het gevolg zijn van de gezondheidsconditie van de reiziger;

b) handelings en invloeden van niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden;

c) een tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst die te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator of de uitvoerder, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen.

d) een tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst die te wijten is aan overmacht, zoals beschreven in lid 9.3

9.3

Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die er zich op beroept en waarvan de gevolgen met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid, niet kon worden vermeden.

9.4

Bij reizen bestaande uit meerdere losse reisonderdelen is de reisorganisator niet aansprakelijk voor de juiste onderlinge afstemming van uw reis. Als de reiziger door vertraging van een reisonderdeel, zoals een vlucht, de aansluiting met het volgende reisonderdeel mist, kan de eventuele schade niet op de reisorganisator worden verhaald. De reisorganisator zal hulp en bijstand bieden bij de bemiddeling met de desbetreffende dienstverleners.

Artikel 10: Hulp en bijstand

10.1

Als de reis niet overeenkomstig de in lid 10.1 bedoelde verwachtingen verloopt, is de reisorganisator verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen. De kosten hieruit voortvloeiend zijn alleen voor rekening van de reisorganisator als de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst hem is toe te rekenen, met in achtneming van het bepaalde in art.9

10.2

Als de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator slechts tot hulp en bijstand verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden verlangd.

10.3

Als de reis niet overeenkomstig de in lid 9.1 bedoelde verwachtingen verloopt wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt iedere partij zijn eigen schade.

Artikel 11: Uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator

11.1

Als de reisorganisator aansprakelijk is voor de door de reiziger geleden schade, zal zijn aansprakelijkheid beperkt zijn of uitgesloten overeenkomstig de geldende internationale verdragen.

Bovendien is aansprakelijkheid uitgesloten voor schade welke wordt gedekt door een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

11.2

In geval de reisorganisator aansprakelijk kan worden gehouden voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding nooit meer dan maximaal eenmaal de reissom.

11.3

Onverminderd het bepaalde in voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator wegens schade anders dan veroorzaakt door overlijden of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom.

Artikel 12: Verplichtingen van de reiziger

12.1

De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator (of in geval van georganiseerde groepsreizen, van de reisleader) ter bevordering van het goede verloop van de reis. De reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door niet nakoming van deze verplichting.

12.2

Als de reiziger zodanige hinder of last veroorzaakt dat daardoor de uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt, kan hij door de reisorganisator (of in geval van georganiseerde groepsreizen, door de reisleader) van verdere deelname van de reis worden uitgesloten. Als de gevolgen van de hinder en last aan de reiziger kunnen worden toegerekend zullen alle daaruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening komen.

12.3

Iedere reiziger moet zich uiterlijk 24 uur voor de aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de plaatselijke agent, uitvoerder of accommodatieverschaffer zich vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek. In dit geval en/of in geval dat de reiziger tijdens een groepsreis van de reisroute afwijkt of zich aan de begeleiding van de reisleader onttrekt en daardoor niet op de juiste tijdstippen voor vervoer aanwezig is, komen de gevolgen daarvan geheel voor zijn rekening.

12.4

De reiziger is verplicht een volledige dekking verschaffende verzekering af te sluiten voor risico's die worden gedekt door de gangbare reis-, ongevallen- en bagageverzekeringen. De verplichting van de reisorganisator om de in nood verkerende reiziger hulp en bijstand te verlenen wordt zwaar belemmerd als niet kan worden teruggevallen op de hulp van een bij de reis- en bagageverzekering inbegrepen S.O.S-centrale.

Artikel 13: Klachten

13.1

Eventuele klachten dienen op de plaats van bestemming en/of op de plaats waar de klacht ontstond, zo spoedig mogelijk worden gemeld bij de plaatselijke vertegenwoordiger van de reisorganisator of de uitvoerder of de accommodatieverschaffer, zodat deze een passende oplossing kan treffen. Meldt je dit niet ter plaatse, dan kan de klacht ongegrond worden geplaakt en je recht op een eventuele schadevergoeding komen te vervallen.

Als de tekortkoming niet binnen een redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, dient de reiziger contact op te nemen met de reisorganisator.

13.2

Als de klacht ter plaatse dan nog niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, kan de reiziger uiterlijk binnen een maand na afloop van de reis de klacht schriftelijk en met redenen omkleed, indienen bij de reisorganisator. In geval de klacht de totstandkoming van de reisovereenkomst betreft, dient deze binnen een maand na kennisname door de reiziger van de betreffende feiten, worden ingediend.

13.3

Als een klacht niet tijdig of niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de reiziger zich desgewenst tot uiterlijk drie maanden na afloop van de reis wenden tot de bevoegde rechter.