

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, de richtlijn van de E.U. betreffende pakketreizen en de aanbevelingen van de Consumentenbond.

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

Reisvoorwaarden van Walkabout Australia & New Zealand Rondreizen (geldig voor boekingen v.a. 1 november 2015)

Artikel 1: De reisovereenkomst

1.1

De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod van de reisorganisator door de reiziger. In geval van schriftelijke boeking geldt de dag van ontvangst hiervan door de reisorganisator als de dag van totstandkoming van de reisovereenkomst. In geval van telefonische aanmelding geldt de dag waarop de persoonsgegevens worden doorgegeven als de dag van totstandkoming van de reisovereenkomst.

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 ondermeer 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

Indien de reiziger bij het totstandkomen 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 gegevens zoals die gepubliceerd zijn op de website of in andere publicaties van de reisorganisator. Kennelijke fouten of vergissingen in een publicatie binden de reisorganisator niet.

1.7

De reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en de dag van aankomst ongeacht het tijdstip als gehele dagen worden geteld. Niet de tijden in de reisbeschrijvingen maar die in de reisbescheiden gelden daarbij als de relevante tijdstippen.

1.8

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

1.9

De reisorganisator kan niet worden gehouden aan de inhoud van voorlichtingsmateriaal dat is uitgegeven onder verantwoordelijkheid van derden.

Artikel 2: Betaling

2.1

Binnen 14 dagen nadat alle reisonderdelen van uw boeking zijn bevestigd ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging/factuur. Gelijktijdig dient de aanbetaling van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan, alsmede het volledige bedrag van de reis- en/of annuleringsverzekering indien deze bij boeking is afgesloten. De aanbetaling bestaat uit de volledige kosten van de vliegtickets inclusief toeslagen plus 15% van het landarrangement.

2.2

Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor de dag van vertrek in het bezit te zijn van de reisorganisator. Bij boeking binnen 8 weken voor vertrek dient de totale reissom ineens te worden voldaan. (zie ook art. 3.6)

2.3

Indien voor bepaalde reisonderdelen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden, zal dit vermeld staan in de publicatie van de reisorganisator 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.

Indien 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.

Artikel 3: Reissom

3.1

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven, en omvatten alleen de diensten en voorzieningen zoals deze in de arrangementen in de publicaties van de reisorganisator zijn beschreven.

3.2

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

3.3

Zolang de volledige reissom niet is voldaan, heeft de reisorganisator het recht om tot 20 dagen voor de datum van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten, brandstofkosten, de verschuldigde heffingen, en de toepasselijke wisselkoersen. De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging van de reissom tot stand is gekomen.

3.4

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.

3.5

In afwijking van het in 3.3 en 3.4 bepaalde en uitsluitend in geval van onvoorzienbare

a) verhogingen van verschuldigde belastingen of heffingen;

b) extreme verhoging van de vervoerskosten kan de reisorganisator tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom verhogen.

De ANVR en de Consumentenbond bepalen samen of van een dergelijke situatie sprake is.

3.6

De reiziger kan een verhoging van de reissom als aangegeven in artikel 3.3 en 3.4 afwijzen door binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging dit aan de reisorganisator kenbaar te maken.

Indien de reiziger de verhoging van de reissom 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.

3.7

Indien 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. Indien men van een aanbetaling gebruik maakt 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). Indien echter de volledige reissom binnen 8 dagen na factuurdatum is voldaan, garandeert Walkabout geen wijziging van de reissom door een wijziging van de valutakoers.

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 tengevolge 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. Indien het verzoek tot wijziging niet het karakter van een annulering heeft en indien de bij de reisuitlevering 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: In-de-plaatsstelling

6.1

Indien één of meer reiziger(s) verhinderd zijn aan de reis deel te nemen, kan/kunnen zij op hun verzoek vervangen worden door één of meer andere reiziger(s). Deze in-de-plaatsstelling is mogelijk onder de volgende voorwaarden:

- de andere reiziger(s) moeten voldoen aan alle aan de overeenkomst gebonden voorwaarden;
- het verzoek voor in-de-plaatsstelling dient uiterlijk 7 dagen voor vertrek worden ingediend;
- de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners dient zich niet te verzetten tegen de in-de-plaatsstelling;
- de reiziger en de plaatsvervanger(s) zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor betaling van de op het moment van de in-de-plaatsstelling ten name van de reiziger openstaande factuur en de eventuele extra kosten van de vervanging.

Artikel 7: Annulering door de reiziger

7.1

Annulering van de reisovereenkomst door de reiziger dient schriftelijk te geschieden. De dag van ontvangst hiervan door de reisorganisator geldt als de annuleringsdatum.

7.1.1

Bij annulering is iedere reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- tot 42 dagen voor de dag van vertrek: 15 % van de reissom;
- 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

Indien 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: Opzegging door de reisorganisator

8.1

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen indien het aantal aanmeldingen voor de reis of een reisonderdeel kleiner is dan het vereiste minimum aantal, zoals vermeld in de publicatie. 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. De artikelen 9 en 10 zijn niet van toepassing.

Artikel 9: Wijziging, eventueel gevolgd door opzegging door de reisorganisator

De lokale omstandigheden in de bestemming en het avontuurlijke karakter van de georganiseerde reizen die de reisorganisator aanbiedt, kunnen 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 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 is 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 publicatie is aangegeven.

9.1

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. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Indien 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 10. Indien 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 11.

9.2

De reisorganisator moet de reiziger zo spoedig mogelijk een alternatief aanbod voorleggen. De reiziger kan de wijziging(en) afwijzen.

9.3

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

9.4

De reiziger kan een wijziging als bedoeld in artikel 9.1 slechts afwijzen indien er geen redelijk alternatief voorhanden is. In dat geval geldt het bepaalde in art. 9.6.

9.5

De reisorganisator mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. De reiziger kan een wijziging als deze slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van een meer dan geringe betekenis strekt.

9.6

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.

Indien 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.

9.7

- a) Indien 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) Indien 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 indien het bepaalde in artikel 10 hem is aan te rekenen.

Artikel 10: Aansprakelijkheid en overmacht

10.1

De reisorganisatie is aansprakelijk indien 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 mee brengen.

10.2

Indien de reis niet overeenkomstig de in lid 10.1 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) handelingen 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 10.3

10.3

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.

10.4

Bij reizen bestaande uit meerdere losse reisonderdelen is de reisorganisator niet aansprakelijk voor de juiste onderlinge afstemming van uw reis. Indien 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 11: Hulp en bijstand

11.1

Indien 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 indien de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst hem is toe te rekenen, met in achtneming van het bepaalde in art. 10

11.2

Indien 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.

11.3

Indien de reis niet overeenkomstig de in lid 10.1 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 12: Uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator

12.1

Indien 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.

12.2

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

12.3

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 13: Verplichtingen van de reiziger

13.1

De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator cc reis Leider ter bevordering van het goede verloop van de reis. De reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door niet nakoming van deze verplichting.

13.2

Indien de reiziger zodanige hinder of last veroorzaakt dat daardoor de uitvoering van de reis in sterke mate wordt bemoeilijkt, kan hij door de reisorganisator c.q. reis Leider van verdere deelname van de reis worden uitgesloten. Indien en voorzover de gevolgen van de hinder en last aan de reiziger kunnen worden toegerekend zullen alle daaruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening komen.

13.3

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

13.4

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 indien niet kan worden teruggevallen op de hulp van een bij de reis- en bagageverzekering inbegrepen S.O.S-centrale.

Artikel 14: Rente en Incasso

Indien de reiziger niet tijdig aan zijn geldelijke verplichtingen heeft voldaan, is hij over de hoofdsom rente verschuldigd ten bedrage van 1% per maand over iedere maand of een gedeelte van een maand der vertraging. Bovendien is hij gehouden tot betaling van de incassokosten ten bedrage van 15% van het gevorderde, met een minimum van € 40.

Artikel 15: Klachten

15.1

Eventuele klachten die het niveau van enkele op- of aanmerkingen overschrijden, 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. Indien de tekortkoming niet binnen een redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met de reisorganisator. De communicatiekosten worden alleen door de reisorganisator vergoed als blijkt dat deze in alle redelijkheid hadden moeten worden gemaakt.

15.2

Indien 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.

15.3

Indien 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.

