

# Algemene Reisvoorwaarden

Marlucía Travel, gevestigd te Velp aan de Zaalboslaan 44 (6881 RJ), is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 61020567.

## Artikel 1. De totstandkoming van de overeenkomst

1.1 Een reis kan schriftelijk of telefonisch geboekt worden. Indien de reiziger zich telefonisch heeft aangemeld, dient hij zich binnen vijf dagen eveneens schriftelijk aan te melden middels het invullen van een boekingsformulier. Een schriftelijke bevestiging van boeking wordt hem door de reisorganisatie binnen 5 werkdagen na ontvangst gezonden.

1.2 Het aanbod van de reisorganisatie is vrijblijvend. Het aanbod kan in voorkomende gevallen worden herroepen bij aanvaarding, of onmiddellijk daarna.

1.3 De reisorganisatie heeft een inspanningsverplichting de reis conform het gepubliceerde reisprogramma te laten verlopen. Kennelijke fouten, of vergissingen in de uitgebreide reisbeschrijving binden de reisorganisatie niet.

1.4 Het is minderjarigen niet toegestaan om een boeking te maken. Indien een minderjarige een boeking wil maken, moet hij aantonen dat zijn ouder(s) of voogd(en) hiervoor toestemming hebben verleend.

1.5 Het is verboden om een boeking te maken of zich te laten registreren onder een valse naam of (e-mail)adres. Wij zijn gerechtigd om, bij boekingen die zijn gemaakt in strijd met wat in dit artikellid is bepaald, de reisovereenkomst op te zeggen, waarbij wij de reiziger de reeds betaalde reissom zullen terugbetalen onder aftrek van door ons gemaakte kosten.

## Artikel 2. De betaling

2.1 De reiziger verbindt zich tot tijdige betaling over te gaan conform de bij boeking overeengekomen termijnen. De gangbare termijnen zijn:

Bij boeking: aanbetaling van 25% van de reissom. Zie STO-reisgarantie voor meer informatie over de betalingsprocedure.

Vier weken voor vertrek: restant van de reissom moet betaald zijn aan Stichting Derdengelden Certo Escrow.

2.2 Bij niet tijdige betaling kan, echter uitsluitend na sommatie, de reisorganisatie de reisovereenkomst ontbinden. In dat geval is het gestelde onder Artikel 4. 'De annulering door de reiziger' volledig van toepassing.

2.3 Indien de reiziger echter aannemelijk kan maken dat genoemde termijnen overschreden zijn buiten zijn schuld, dan vervalt het gestelde in het hiervoor omschreven lid 2.2.

## Artikel 3. De reissom

3.1 De reissom van de gepubliceerde groepsreizen is gebaseerd op prijzen, koersen, belastingen, overheidsheffingen, etc. zoals die golden op het moment dat het programma gepubliceerd werd op de website [www.marluciatravel.com](http://www.marluciatravel.com). Mochten zich feiten of omstandigheden voordoen die aanpassing van de reissom rechtvaardigen, dan worden zij de reiziger doorberekend.

3.2 De reisorganisatie behoudt zich het recht voor gepubliceerde prijzen aan te passen, bij koerswijzigingen van meer dan 10%. Dit zal altijd expliciet vermeld worden. Verhoging van meer dan 10% van de reissom geeft de reiziger recht op kosteloze annulering.

3.3 De gepubliceerde reissommen van groepsreizen zijn altijd 'vanaf'-prijzen. Voorafgaand aan de boeking van een groepsreis wordt daarom altijd eerst een actuele offerte door de reisorganisatie uitgebracht. De reis wordt geboekt voor de in de offerte genoemde reissom.

3.4 Op alle facturen wordt € 15,00 reserveringskosten in rekening gebracht.

#### **Artikel 4. De annulering door de reiziger**

4.1 Annulering dient schriftelijk te gebeuren.

4.2 Bij annulering is iedere reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

Tot 56 dagen voor vertrek:  
25% van de reissom.

Van 56 tot 28 dagen voor vertrek:  
50% van de reissom.

Bij annulering vanaf de 28e dag (inclusief) tot de 14e dag voor vertrek:  
75% van de reissom.

Bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de dag van vertrek of later:  
de volledige reissom.

#### **Artikel 5. De annulering door de reisorganisatie**

5.1 De reisorganisatie heeft het recht om wegens gewichtige redenen de reisroute te wijzigen, of de reis in z'n geheel te annuleren. In dat geval zal getracht worden een passend alternatief te vinden, dan wel tot directe restitutie van de ontvangen gelden worden overgegaan.

5.2 Indien er feiten of omstandigheden zijn die na bevestiging van de boeking bij de reisorganisatie verontrustende twijfel oproepen over de psychische of lichamelijke gesteldheid van de reiziger is de reisorganisatie gerechtigd zonder opgaaf van redenen tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan. De reisorganisatie heeft in dat geval de verplichting tot restitutie van de mogelijk reeds ontvangen reissom van de reiziger.

5.3 Wanneer een groepsreis het vereiste minimum aantal deelnemers niet haalt, wordt uiterlijk drie weken voor vertrek de reis afgeblazen. Marlucía Travel helpt dan met het zoeken van een alternatief, en als dat niet voldoet, of daar geen behoefte aan bestaat, worden per omgaande de reeds betaalde reisgelden op de rekening van de klant teruggestort.

5.4 In geval van het hiervoor genoemde lid 5.2 en 5.3 is de reisorganisatie niet aansprakelijk voor door de reiziger reeds gemaakte kosten, zoals visumkosten, verzekeringspremies, vaccinaties, etc., evenmin is zij aansprakelijk voor kosten met enig oorzakelijk verband.

#### **Artikel 6. De verplichtingen van de reisorganisatie**

6.1 De reisorganisatie is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de uit de reisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen. Hieronder wordt mede verstaan de verwachtingen die de reisorganisatie in redelijkheid bij de reiziger heeft gewekt. Een en ander dient wel beoordeeld te worden aan de hand van de lokale situatie en het karakter van de reizen. Van de reiziger wordt verwacht dat hij zich hier van te voren over informeert.

6.2 De reisorganisatie is niet aansprakelijk voor zaken die haar in redelijkheid niet kunnen worden toegerekend, schades, molest, alsmede feiten of omstandigheden waar reisverzekeringen onder normale omstandigheden dekking voor plegen te verschaffen.

6.3 In het geval dat de reisorganisatie terecht aansprakelijk wordt gehouden voor door de reiziger geleden schade voor derving van reisgenot, of voor schade die de reiziger lijdt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, bedraagt de vergoeding nooit meer dan maximaal éénmaal de reissom.

6.4 De mogelijk te vorderen schadevergoeding bij alle vormen van opgelopen lichamelijk letsel, anders dan door de reisverzekering die de reiziger heeft afgesloten gedekt, bedraagt maximaal éénmaal de reissom.

6.5 De reisorganisatie draagt geen enkele verantwoordelijkheid indien de deelnemer de reis geheel, of gedeeltelijk niet kan maken bij gebrek aan of onvolledigheid van de juiste documenten. In dat geval kan geen aanspraak gemaakt worden op restitutie van de reissom.

6.7 De reisorganisatie is in geen geval aansprakelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en reisdocumenten.

### **Artikel 7. De verplichtingen van de reiziger**

7.1 Van de reizigers wordt een goede lichamelijk en psychische conditie verwacht. Bij twijfel wordt de reiziger geacht hier voor de feitelijke boeking melding van te maken.

7.2 De reiziger wordt geacht op een positieve wijze aan de reis en, bij groepsreizen, het groepsgebeuren mee te doen. Mocht de kwaliteit van de reis door het gedrag van de reiziger op een negatieve wijze worden beïnvloed, dan staat het de reisbegeleiding, c.q. de reisorganisatie vrij de deelnemer van verdere deelname van de reis uit te sluiten, zonder gehoudenheid van restitutie reisprijden. De beoordeling van genoemde situatie is aan de reisorganisatie, c.q. degene die haar vertegenwoordigt. Indien en voor zover de uitsluiting en de last aan de reiziger kunnen worden toegerekend, zullen alle daaruit voortvloeiende kosten voor diens rekening komen.

7.3 De reiziger dient de accommodatie volgens bestemming te gebruiken en te onderhouden. De reiziger is aansprakelijk voor alle verlies van en/of schade aan de accommodatie en/of inventaris, tenzij deze schade en/of dit verlies niet zijn/haar schuld is. Indien de reiziger zich zodanig gedraagt dat daardoor schade ontstaat, zich niet aan de huisregels van de accommodatieverschaffer of vervoerder houdt, derden hindert in het genot van hun reis, of overlast veroorzaakt, behoudt de reisorganisatie dan wel de accommodatie- verschaffers of vervoerders zich het recht voor de reiziger de toegang tot zijn/haar accommodatie of het vervoermiddel te ontzeggen of de reiziger daaruit te (laten) verwijderen. Bovendien kan Marlucía Travel in dat geval de met de reiziger gesloten reisovereenkomst opzeggen wegens gewichtige omstandigheden.

7.4 De verplichting van de reisorganisatie om de in nood verkerende reiziger hulp en bijstand te verlenen wordt zwaar belemmerd indien niet teruggevallen kan worden op de hulp van de bij de reisverzekering inbegrepen alarmcentrale. De reiziger is daarom verplicht een volledige dekking verschaffende verzekering af te sluiten.

7.5 De reiziger zorgt tijdig voor een geldig reisdocument (paspoort), dat na terugkomst in Nederland nog zeker 6 maanden geldig moet zijn.

### **Artikel 8. De uitvoering van de reis**

8.1 Na boeking en betaling van de reis ontvangt de reiziger ongeveer tien dagen voor vertrek een informatiepakket met reisbescheiden. De reiziger ontvangt:

- Vliegtickets voor de heen- en terugreis
- Marlucía Travel informatieboekje

8.2 Eventuele klachten over de uitvoering van de reis die het niveau van aan- of opmerking overschrijden, dienen onmiddellijk en duidelijk op de plaats van bestemming en/of op de plaats waar de klacht ontstond kenbaar te worden gemaakt bij de vertegenwoordiger van de reisorganisatie.

8.3 Als een klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de reiziger binnen uiterlijk twee weken na terugkeer in Nederland de klacht schriftelijk en gemotiveerd bij de reisorganisatie kenbaar maken. Binnen uiterlijk één maand na ontvangst hiervan wordt hierop schriftelijk gereageerd.

8.4 Mocht de reiziger menen dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en partijen samen niet in redelijkheid tot een juiste oplossing kunnen komen, dan kan de reiziger zich desgewenst tot uiterlijk drie maanden na afloop van de reis wenden tot de bevoegde rechter.

8.5 Een vakantie in het buitenland betekent andere mensen en gewoonten, een andere cultuur, ander eten, anders dan thuis. Dat is één van de aantrekkelijke kanten van de vakantie, maar ook een aspect om bij de vakantieverwachtingen rekening mee te houden. De belangrijkste algemene gedragstip die Marlucía Travel kan geven is dat de reiziger zich voortdurend bewust moet blijven gast te zijn in een ander werelddeel, niet zelden met een eeuwenoude cultuur waar men trots op is.

**Marlucía Travel wenst je een geweldige reis toe!**