



## | Algemene reisvoorwaarden Voja Travel

### Inleiding

De algemene reisvoorwaarden van “**VOJA TRAVEL B.V.**”, gevestigd te **Utrecht** aan de **Kromme Nieuwegracht 11, KVK 75578131**”, ook de naam voerend (Voja travel Kaapverdië, Voja travel Azoren, Voja travel Pacific, Voja Travel en Voja) hierna te noemen “**reisorganisator**”, zijn zo veel mogelijk in lijn met de ANVR Reis- en boekingsvoorwaarden, die in overleg met de Consumentenbond tot stand zijn gekomen, in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfregulering.

### Aanvullende afspraken

Reisorganisator en reiziger kunnen afspraken maken die aanvullend zijn op deze voorwaarden. Deze afspraken gelden alleen wanneer deze schriftelijk of elektronisch zijn vastgelegd. Bij strijdigheid van de individuele afspraak met onderstaande voorwaarden, geldt de voor de reiziger gunstigste bepaling.

### Samenvatting van onze reisvoorwaarden

- U kunt omboeken vanwege Corona gerelateerde code oranje tot vertrek en betaalt enkel het tariefverschil en eventuele omboekkosten van de airline.
- Gaat uw reis niet door t.g.v. Corona gerelateerde omstandigheden, dan kunt u omboeken naar een van de Voja Travel bestemmingen met vertrek binnen 2 jaar. Restitutie is niet mogelijk.
- U kunt gratis annuleren binnen 3 dagen, tenzij sprake is van vertrek binnen 8 weken of een “definitieve boeking” welke per mail door u is bevestigd. Na 3 dagen is uw boeking definitief en blijft de volledige reissom verschuldigd.
- U mag de reis in een keer betalen. Dit kan ook in delen: U betaalt dan de tickets binnen 3 dagen, 50% van de reissom, uiterlijk binnen 7 dagen na het boeken. U betaalt de overige 50% van de reissom na ontvangst van de tickets en uiterlijk 60 dagen voor vertrek.
- U bent verplicht zelf een reis en annuleringsverzekering af te sluiten bij een (reis)verzekeraar.
- U betaalt zelf eventuele toeristenbelasting en visa ter plaatse, tenzij anders overeengekomen.
- Indien de reis ter plaatse anders loopt dan verwacht, spannen wij ons in u bij te staan.

### Artikel 1 Totstandkoming, toepasselijkheid en herroeping

**1.1.** Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op reisovereenkomsten die de reisorganisator sluit met een of meer reizigers zoals begrepen in de wet.

**1.2.** Deze reisvoorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op andere reisdiensten zoals accommodatie; autoverhuur of reizen per bus, wanneer dat uitdrukkelijk in de aanbieding is vermeld.

**1.3.** De reiziger heeft het recht om binnen 3 dagen na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term “definitieve boeking”. Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend verstaan de hoofdboeker of aanmelder. Het herroepingsrecht komt de reiziger niet toe in geval de reisovereenkomst wordt gesloten binnen 8 weken voor vertrek.



## **Artikel 2 Informatie van de reisorganisator**

- 2.1.** Tenzij schriftelijk of elektronisch anders is overeengekomen, dient de reiziger de tickets te betalen binnen 3 dagen nadat geboekt is, 50% van de reissom te betalen binnen 7 dagen nadat geboekt is. De resterende 50% dient na ontvangst van de tickets echter uiterlijk 60 dagen voor vertrek te zijn voldaan.
- 2.2.** De reisorganisator verbindt aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde dat de reiziger een reis en annuleringsverzekering sluit en kan tijdens of na de boeking bewijs daarvan verlangen. Enige schade geleden op reis dient primair en bij voorrang gedeclareerd te worden bij de reisverzekeraar. Het artikel 7.1. inzake aansprakelijkheid is enkel van toepassing voor die schade niet vergoed wordt op grond van de annulerings / reisverzekering.
- 2.3.** De reisorganisator is verantwoordelijk voor algemene informatie op de eigen publicaties, doch niet voor informatie als die door anderen dan de reisorganisator is opgesteld of uitgegeven.
- 2.4.** Indien de aangeboden reis is opgenomen in een publicatie van de reisorganisator maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst tenzij anders aangegeven.
- 2.5.** De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visa verplichtingen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie ondertussen niet is gewijzigd.
- 2.6.** Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is aan de reiziger bekendgemaakt doch uiterlijk bij het ter beschikking stellen van de reisbescheiden. De vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis worden vermeld in de reisbescheiden.

## **Artikel 3 Informatie door de reiziger**

- 3.1.** De reiziger verstrekt voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren in ieder geval adresgegevens, mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).
- 3.2.** De reiziger vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator over de lichamelijke en geestelijke toestand van de reizigers, alsmede omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.
- 3.3.** Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.
- 3.4.** De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere redenen de reisorganisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. De reisorganisator is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven doch als hij dat doet is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

## **Artikel 4 Bevestiging / herroeping door de reisorganisator**

- 4.1.** De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger terstond een bevestiging en/of een factuur.
- 4.2.** Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door de reisorganisator, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 3 dagen na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgave van redenen. Als de



reiziger het aanbod aanvaardt in het weekend, vangt de termijn voor herroeping door de reisorganisator aan op zondagavond middernacht. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

**4.3.** Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

## **Artikel 5 Wijzigingen door de reisorganisator**

**5.1.** De reisorganisator kan de reisovereenkomst slechts wijzigen vanwege gewichtige omstandigheden en dient dit onverwijld mede te delen aan de reiziger. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

**5.2.** De reisorganisator kan de reisovereenkomst ook wijzigen op een wezenlijk punt wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld mededeelt. De reiziger kan deze wijziging afwijzen.

**5.3.** De reisorganisator kan tot twintig dagen voor aanvang van de reis de reissom verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten (met inbegrip van brandstofkosten) of de verschuldigde belastingen en heffingen. De reisorganisator geeft aan op welke wijze de verhoging is berekend. De reiziger kan de verhoging afwijzen.

**5.4.** Vanaf 7 dagen voor vertrek, kan de reisorganisator in afwijking van het bepaalde in lid 3 de reissom niet meer verhogen.

**5.5.** In geval van wijziging van de overeenkomst op een wezenlijk punt doet de reisorganisator indien mogelijk een alternatief aanbod aan de reiziger. Het alternatieve aanbod dient gelijkwaardig te zijn en de gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven.

**5.6.** Na een afwijzing als in lid 2 en 3 bedoeld, kan de reisorganisator de reisovereenkomst opzeggen. De reiziger heeft recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom of een evenredig deel daarvan indien de reis reeds ten dele is genoten. Ditzelfde recht heeft de reiziger ingeval hij terecht een wijziging die hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt heeft afgewezen.

**5.7. sub a** Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisorganisator.

**5.7. sub b** Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

**5.7. sub c** Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

**5.8.** De reisorganisator is verplicht de reiziger te informeren over een wijziging in de vertrektijd. Als het gaat om de terugreis van reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfadres niet bekend is, zal de reisorganisator zich in redelijkheid inspannen om hen te informeren over deze wijziging.

## **Artikel 6 Hulp en bijstand**

**6.1.** De reisorganisator is in beginsel verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn alleen voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem is toe te rekenen.



**6.2.** Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand enkel verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

**6.3.** Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, dragen reiziger en reisorganisator de eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze onder andere uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze onder andere uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

## **Artikel 7 Aansprakelijkheid reisorganisator**

**7.1.** De aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt, is beperkt tot driemaal de reissom tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de reisorganisator.

**7.2.** Een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die hem kan worden toegerekend, verplicht de reisorganisator mede tot vergoeding van ander nadeel dan vermogensschade, voor zover door die tekortkoming derving van reisgenot is veroorzaakt. Deze vergoeding bedraagt ten hoogste eenmaal de reissom.

**7.3.** Indien op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

**7.4.** De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een door hem afgesloten verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering.

## **Artikel 8 Rechten van de reiziger**

**8.1.** Indeplaatsstelling

**8.1. sub a** De reiziger kan aan de reisorganisator verzoeken zich te laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
- het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal de reisorganisator dat met redenen omkleed aan de reiziger meedelen.

**8.1. sub b** De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

**8.2.** Reisbescheiden

**8.2. sub a** De reisorganisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke wijze hij de reisbescheiden aan de reiziger ter beschikking zal stellen.

**8.2 sub b.** Indien de reiziger op het door de reisorganisator meegedeelde tijdstip, doch uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld aan de reisorganisator of het boekingskantoor.

## **Artikel 9 Opzegging, omboeken en annuleren**

**9.1.** De reiziger kan de reisovereenkomst opzeggen. Doet hij dat dan is hij verplicht om aan de reisorganisator de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt, gefixeerd op maximaal de reissom.



**9.2.** De reisorganisator kan deze schade fixeren op vaste percentages van de reissom afhankelijk van het tijdstip van opzegging (annuleringskosten). Behoudens door de reisorganisator aangeduid in een specifiek geval, is het percentage 100% na het verstrijken van de annuleringsstermijn van 3 dagen.

**9.3.** De reiziger die de reisovereenkomst opzegt, is gehouden deze annuleringskosten op de overeengekomen datum te voldoen.

**9.4.** Bij Corona gerelateerde annulering van een reis door de reisorganisator geeft de reisorganisator een voucher uit ter hoogte van de betaalde reissom welke gebruikt kan worden voor het boeken van een reis binnen 1 jaar met vertrek binnen 2 jaar na de datum van uitgifte met een bestemming waar Voja Travel reizen op naartoe aanbiedt en waar de door de cliënt geboekte airline op vliegt. Betaling van de reissom blijft verschuldigd. Restitutie is niet mogelijk.

## **Artikel 10 Betaling**

**10.1.** De reiziger die niet op het door de reisorganisator vermelde tijdstip uit artikel 2.1 aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan is van rechtswege in verzuim.

**10.2.** Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger door of namens de reisorganisator een termijn gesteld van maximaal 7 dagen, om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de onder artikel 9.1 genoemde kosten verrekend.

**10.3.** De reiziger die niet tijdig heeft betaald is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4.

**10.4.** De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500,-; 10% over de daaropvolgende € 2500,-; 5% over de volgende € 5000,- en 1% over het meerdere. De reisorganisator kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## **Artikel 11 Verplichtingen van de reiziger**

**11.1.** De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens de reisorganisator gegeven en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

**11.2.** De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.

**11.3.** De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

**11.4.** Iedere reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis zich van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.

## **Artikel 12 Klachten Tijdens en na de reis**

**12.1.** Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij:

1. de betrokken dienstverlener;
2. de lokale medewerkers of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
3. de reisorganisator.

**12.2.** Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de



kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.

**12.3.** Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).

**12.4.** De reisorganisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

**12.5.** Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door de reisorganisator aangegeven wijze heeft voldaan en de dienstverlener of de reisorganisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, vervalt zijn eventuele recht op schadevergoeding.

**12.6.** Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij.

**12.7.** Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

**12.8.** Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.

**12.9.** De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

### **Artikel 13 Geschillen**

**13.1** Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is;

**13.2.** Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.