



**EXPLORING**  
**AFRICA**  
Travels

## REISVOORWAARDEN

Exploring Africa Travels en reiziger kunnen bedingen overeenkomen die aanvullend zijn op deze voorwaarden. Deze bedingen moeten schriftelijk of elektronisch worden vastgelegd en zijn bedoeld om de positie van de reiziger te versterken. De bedingen kunnen geen afbreuk doen aan de rechten die de reiziger op grond van de wet en deze algemene voorwaarden heeft.

Bij strijdigheid van het individueel overeengekomen beding met deze algemene voorwaarden geldt de voor de reiziger gunstigste bepaling.

GARANTIE GEREGLD | STO-REISGARANTIE



Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Exploring Africa Travels gebruik van de STO-reisgarantie op al haar pakketreizen (behalve losse accommodaties en losse trein- en vliegtickets). De Stichting Take Over (STO) zal in geval van faillissement van Exploring Africa Travels ervoor zorgen dat u uw geld terug krijgt, uw reis kunt vervolgen of naar huis kunt reizen. Om dit te kunnen realiseren maakt de STO gebruik van een derdengeldenregeling. Als reiziger betaalt u de reissom niet aan Exploring Africa Travels maar betaalt u deze aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow.

Certo Escrow, een door de Nederlandsche Bank vrijgestelde betaaldienstverlener, beheert deze stichting. Wanneer de reis in goede orde plaats vindt zal de reissom 1 dag na afloop van uw reis overgemaakt worden aan Exploring Africa Travels. Mocht Exploring Africa Travels voor het einde van uw reis in surseance van betaling komen of failliet gaan dan maakt Certo Escrow uw geld over aan STO.

Zo kunnen schuldeisers niet bij uw geld. Indien u nog niet op reis bent ontvangt u de betaalde reissom terug. Wanneer u reeds onderweg bent zal de STO ervoor zorgen dat u ofwel het rechtmatige deel van uw reissom terug krijgt, dat u uw reis af kan maken of dat u naar huis kunt terug keren.

### Reisvoorstel/ offerte

De reisvoorstellen van Exploring Africa Travels zijn 7 dagen geldig. Bij het verstrijken van die periode behoudt Exploring Africa Travels zich het recht van aanpassing van de reissom. Exploring Africa Travels rekent €15,- per boeking aan reserveringskosten. Voor vertrek binnen 4 weken €25,-. Deze bedragen zijn inbegrepen op het totale reissombedrag op de reisvoorstellen.

### Informatie van de reisorganisator

Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of namens Exploring Africa Travels algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt.

De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te win-

nen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

Door of namens Exploring Africa Travels zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering. Exploring Africa Travels mag aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering en annuleringskostenverzekering sluit en kan tevens bewijs van zo'n verzekering verlangen. Exploring Africa Travels vermeldt een dergelijke voorwaarde duidelijk in de aanbieding.

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

Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

Vliegvaartmaatschappijen en autoverhuurbedrijven hanteren hun eigen voorwaarden, Exploring Africa Travels heeft hier geen invloed op. Bij het boeken van een reis ontvangt u deze voorwaarden per mail en gaat u bij betaling akkoord met deze voorwaarden

### **Informatie voor de reiziger**

De reiziger verstrekt Exploring Africa Travels uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren indien beschikbaar zijn mobiele telefoonnummers en e-mailadressen.

De reiziger dient informatie te verstrekken met betrekking tot de lichamelijke en geestelijke toestand van de reiziger(s) (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor de reiziger dan wel andere reizigers (passagiers en/of bemanning) of bezittingen van derden. De reiziger is zich ervan bewust dat de vervoerder (bijvoorbeeld de gezagvoerder van een vliegtuig) hem het recht op verder vervoer kan ontzeggen als de informatie niet correct blijkt of niet wordt verstrekt. Informatie moet ook worden verstrekt met betrekking tot een beperkte mobiliteit, alsmede bij de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en mindervalide reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere medereizigers. Het is de reiziger bekend dat de vervoerder zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring de reiziger het recht op (verder) vervoer te ontzeggen.

Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door Exploring Africa Travels omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.

Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door Exploring Africa Travels van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde onder "Verplichtingen van de reiziger" (pagina 9) wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

### **Essenties**

Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door Exploring Africa Travels aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). Exploring Africa Travels zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van Exploring Africa Travels.

Exploring Africa Travels heeft in geval van een medische essentie het recht per boeking een redelijk bedrag in rekening te brengen voor aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Eventuele kosten inzake medische essenties kunnen slechts in rekening worden gebracht indien de reiziger en Exploring Africa Travels dit overeenkomen.

Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt Exploring Africa Travels alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om hiervoor een redelijk bedrag in rekening te brengen, te weten de aan het verzoek verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Exploring Africa Travels.

De hoogte van de in dit artikel genoemde vergoedingen worden in de aanbieding van de reisorganisator vermeld.

### **Totstandkoming overeenkomst**

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van Exploring Africa Travels inclusief de toepasselijke voorwaarden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger langs elektronische weg zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur, en een uitleg over de betaalmethode. Tot 24 uur na het akkoord gaan van het reisvoorstel kan deze echter nog vrijblijvend worden geannuleerd.

### **Herroeping aanbod**

Het aanbod van Exploring Africa Travels is vrijblijvend en kan zo nodig door deze 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 vóór 12.00 uur de tweede werkdag na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgave van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

### **Kennelijke fouten**

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden Exploring Africa Travels niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

### **Aanmelder**

Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en Exploring Africa Travels (voor betalingsverkeer met Certo Escrow) anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.

De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.

### **Gegevens en voorbehouden in publicatie**

Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van Exploring Africa Travels maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

Indien Exploring Africa Travels algemene voorbehouden in het algemene gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.

### **Vertrek en aankomsttijden**

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. Exploring Africa Travels kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken.

### **Betaling, rente en incassokosten**

Nadat u van Exploring Africa Travels een factuur heeft ontvangen, ontvangt u van Certo Escrow per email een uitnodiging met een gebruikersnaam en een wachtwoord. U wordt gevraagd in te loggen op het beveiligde gedeelte van de website van Certo Escrow. Na bevestiging van de uitnodiging kunt u direct overgaan tot betaling. Afhankelijk van de gemaakte afspraken krijgt u een verzoek tot betaling van de aanbetaling en later tot betaling van het restant van de reissom of tot betaling van de hele reissom in één keer. Voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom voor vertrek betaald dient te zijn aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow.

Bij het uitblijven van de betaling dient Exploring Africa Travels hetzij telefonisch hetzij schriftelijk de reiziger te

herinneren aan de betalingsverplichting. De reiziger heeft dan 2 dagen de tijd de betaling alsnog te verrichten. Blijft betaling uit dan wordt de reisovereenkomst als geannuleerd beschouwd waarbij alle daaruit vloeiende kosten voor de rekening van de reiziger zijn, zie ook annuleringen.

- In geval van faillissement zal de STO nooit meer kosten voor u kunnen maken dan maximaal de betaalde reissom.
- Eventuele klachten of claims over uw reis, staan los van deze betaalmethode.
- Onze annuleringsvoorwaarden zijn bij deze manier van betalen gewoon van toepassing.

Deze manier van betalen zal iets meer van uw tijd en aandacht eisen. Wij vragen hiervoor begrip. Als kleine reisorganisatie willen wij graag financiële zekerheid kunnen bieden. Op deze manier kan dat.



### Over STO en VvKR

De STO-reisgarantie regeling is gelijkwaardig aan de SGR regeling maar specifiek in het leven geroepen voor kleinschalige reisorganisaties maar biedt de reiziger de meeste zekerheid. Daarnaast is Exploring Africa Travels lid van de VvKR, de Vereniging van Kleinschalige Reisorganisaties, een belangen vereniging van kleine reis-specialisten, zoals de ANVR er is voor de grotere organisaties. Wat betreft vliegtickets werkt Exploring Africa Travels alleen met gerenommeerde airtrade consolidators waardoor het risico op faillissement tot een minimum is teruggebracht.

Uiteraard kunt u bij Exploring Africa Travels met uw vragen over deze regeling terecht. Meer informatie kunt u ook vinden op:

[www.sto-reisgarantie.nl](http://www.sto-reisgarantie.nl)

[www.certo-escrow.com](http://www.certo-escrow.com)

[www.vvkr.nl](http://www.vvkr.nl)

Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 50% van totale overeengekomen reissom te worden voldaan. Het restant van de reissom dient uiterlijk 8 weken voor vertrekdatum overgemaakt zijn aan Stichting Derdengelden Certo Escrow.

Bij een boeking binnen 8 weken voor vertrek dient de gehele reissom onmiddellijk te worden voldaan.

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens Exploring Africa Travels heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van door Exploring Africa Travels gemaakte incassokosten.

Deze bedragen maximaal: 15% over reissommen tot € 2.500,00; 10% over de daaropvolgende € 2.500,00 en 5% over de volgende € 5.000,00 met een minimum van € 40,00. Exploring Africa Travels kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

*Wij zijn aangesloten bij de Vereniging van Kleinschalige Reisorganisaties (VvKR).*

*De VvKR komt op voor de belangen van kleine, vaak specialistische reisorganisaties.*

*Via de VvKR bundelen we onze krachten en delen we onze expertise om zowel voor de reisorganisatie als de consument tot een zo groot mogelijke zekerheid en tevredenheid te komen.*

### Reissom

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door Exploring Africa Travels of door derden worden verleend, zoals verzekeringspre-

mies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grootte van het reisgezelschap, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.

De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze Exploring Africa Travels bekend waren ten tijde van publicatie ervan.

### **Wijzigingen reissom**

Exploring Africa Travels heeft het recht om tot 20 kalenderdagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen en heffingen. Exploring Africa Travels zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Als de reissom tijdig door de reiziger is betaald, is de termijn waarbinnen de reissom niet meer verhoogd mag worden, zes weken in plaats van 20 kalenderdagen voor vertrek.

De reiziger kan, in geval van een aangekondigde prijsverhoging van de luchtvervoerskosten, aan Exploring Africa Travels vragen of hij deze kosten alvast aan Exploring Africa Travels mag betalen ter voorkoming van de prijsverhoging. Als dit verzoek kan worden ingewilligd, deze kosten volledig zijn betaald en het ticket is uitgegeven, geldt dat Exploring Africa Travels het deel luchtvervoerskosten in de reissom niet meer zal wijzigen. In die gevallen worden de annuleringskosten minimaal verhoogd met de betaalde luchtvervoerskosten.

De reiziger heeft het recht een verhoging van zo'n reissom af te wijzen. Hij moet – op straffe van verval – van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging. Indien de reiziger de verhoging afwijst, heeft Exploring Africa Travels het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet – op straffe van verval – binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden.

### **Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten reiziger**

Exploring Africa Travels stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 kalenderdagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van Exploring Africa Travels kan worden gevergd.

Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij Exploring Africa Travels.

Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 kalenderdagen voor de dag van vertrek geeft Exploring Africa Travels aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij Exploring Africa Travels.

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij Exploring Africa Travels heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of als Exploring Africa Travels tekort is geschoten in zijn informatieplicht.

### **Wijzigingen door de reiziger**

Wanneer na boeking de reiziger de reis wil aanpassen, dan wordt er samen met Exploring Africa Travels gekeken naar eventuele mogelijkheden. Hieruit vloeiende kosten zijn voor rekening van de reiziger. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden hiervoor een in de aanbieding vermeld bedrag aan wijzigingskosten per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 kalenderdagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door Exploring Africa Travels worden bevestigd.

Afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen zal door Exploring Africa Travels met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst hand-

haven dan wel annuleren. In dat laatste geval zijn de annuleringsvoorwaarden van Exploring Africa Travels van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop de annuleringsvoorwaarden van Exploring Africa Travels van toepassing zijn. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

### **In-de-plaats-stelling**

Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich 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 (vliegmaatschappijen, autoverhuurbedrijf, accommodaties) verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.

De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Exploring Africa Travels voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

### **Annulering door de reiziger**

Indien de reiziger de geboekte reis annuleert, zijn de volgende bedragen aan Exploring Africa Travels verschuldigd:

- bij annulering tot 6 weken voor vertrek: het aanbetalingsbedrag oftewel 50% van de reissom,
- bij annulering tussen 6 en 4 weken voor vertrek: 75% van de reissom,
- bij annulering vanaf 4 weken voor vertrek of later: 100% van de reissom.

Indien de annuleringskosten bij luchtvaartmaatschappijen of andere leveranciers op het moment van annuleren hoger zijn geworden dan op het moment dat de reisovereenkomst gesloten werd dan zal dit worden doorberekend. Voor de meeste (lijndienst) luchtvaartmaatschappijen geldt dat zij hun eigen regels voor annulering hanteren. Afhankelijk van het gebruikte tarief kan dit variëren van een bedrag van €150,- tot het volledige tarief. Voor sommige accommodatieverschaffers geldt een afwijkend tarief. Annuleringen dienen schriftelijk te worden gedaan door middel van een email of brief.

### **Deelannulering**

Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet Exploring Africa Travels aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.

Voor het resterende gezelschap wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels van gelden.

Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.

Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

De reiziger die de reis annuleert, is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij hij aannemelijk maakt dat de schade van Exploring Africa Travels lager is uitgevallen. In dat geval zal Exploring Africa Travels deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

### **Opzegging door de reisorganisator**

Exploring Africa Travels heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Exploring Africa Travels aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

Indien de oorzaak van de opzegging aan Exploring Africa Travels kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Exploring Africa Travels.

Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan Exploring Africa Travels kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

Indien Exploring Africa Travels door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

### **Wijzigingen door de reisorganisator**

Exploring Africa Travels heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. Wijzigingen deelt Exploring Africa Travels binnen 3 kalenderdagen aan de reiziger mee, nadat hij van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek deelt hij deze binnen 1 kalenderdag mee.

Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.

Als de wijziging één of meer niet-wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

Indien Exploring Africa Travels door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

In geval van wijziging doet Exploring Africa Travels de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 3 kalenderdagen nadat Exploring Africa Travels van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.

Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:

- de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
- de aard en klasse van de accommodatie;
- de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

- de samenstelling van het reisgezelschap;
- de aan Exploring Africa Travels bekendgemaakte en door Exploring Africa Travels schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven;
- de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door Exploring Africa Travels schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.

De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag. Als de reiziger de wijziging of het alternatieve aanbod afwijst, heeft Exploring Africa Travels het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Exploring Africa Travels moet – op straffe van verval – van dit recht gebruik maken binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.

De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding.

Wanneer een termijn eindigt op een zon- of in Nederland erkende feestdag, wordt die termijn verlengd tot de eerstvolgende werkdag 12.00 uur.

Indien de oorzaak van de wijziging aan Exploring Africa Travels kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van Exploring Africa Travels.

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 noch aan de reiziger noch aan Exploring Africa Travels kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt Exploring Africa Travels ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis.

Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt Exploring Africa Travels de reiziger(s) indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hem/hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer.

Exploring Africa Travels is verplicht de reiziger(s) te informeren over een door Exploring Africa Travels doorgevoerde wijziging in de vertrektijd.

### **Aansprakelijkheid en overmacht**

Exploring Africa Travels is verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen.

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de bedoelde verwachtingen, is Exploring Africa Travels onverminderd verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Exploring Africa Travels is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
- b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst 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 overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Exploring Africa Travels of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtname van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
- d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht.

Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

### **Hulp en bijstand**

Exploring Africa Travels is naar gelang de omstandigheden 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 voor rekening van Exploring Africa Travels, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst Exploring Africa Travels overeenkomstig is toe te rekenen.

Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is Exploring Africa Travels tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevegd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst re-



delijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan Exploring Africa Travels zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade.

Voor Exploring Africa Travels bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

### **Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator**

Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag, Verordening of wet van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van Exploring Africa Travels dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

Exploring Africa Travels is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

Indien Exploring Africa Travels jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

Onverminderd het bepaalde is de aansprakelijkheid van Exploring Africa Travels voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Exploring Africa Travels. In dat geval is aansprakelijkheid van Exploring Africa Travels onbeperkt.

Uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Exploring Africa Travels gelden ook ten behoeve van werknemers van Exploring Africa Travels en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.

### **Verplichtingen van de reiziger**

De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Exploring Africa Travels ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Exploring Africa Travels van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van Exploring Africa Travels in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

Alle voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voorzover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht te voldoen.

### **Klachten tijdens de reis**

Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich melden bij Exploring Africa Travels.

Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt Exploring Africa Travels voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).

Exploring Africa Travels zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en Exploring Africa Travels daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

## **Klachten na de reis**

Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Exploring Africa Travels. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.

Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij Exploring Africa Travels te worden ingediend.

Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door Exploring Africa Travels niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. Exploring Africa Travels geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

Exploring Africa Travels zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

## **Geschillen**

Als een klacht niet tijdig tot tevredenheid is opgelost of als ter zake geen genoegdoening is verschaft, kan de reiziger desgewenst tot uiterlijk drie maanden na de schriftelijke reactie het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

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. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden.

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

Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

Vorderingen ter zake van letselschade verjaren één jaar na afloop van de reis (of indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

Partijen zijn aan de in dit lid genoemde termijnen gehouden tenzij het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Exploring Africa Travels op deze termijnen een beroep doet.