

ALGEMENE VOORWAARDEN GROEPSREIZEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten met betrekking tot groepsreizen tussen KRAS Reizen B.V. o.a. handelend onder de naam KRAS, en de opdrachtgever, tenzij daarvan uitdrukkelijk en schriftelijk door partijen is afgeweken.

Op alle overeenkomsten tussen KRAS en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen die uit de tussen opdrachtgever en KRAS gesloten overeenkomst voortvloeien, zullen bij de Nederlandse rechter te 's-Hertogenbosch aanhangig worden gemaakt.

ARTIKEL 1: DEFINITIE INLEIDENDE BEPALINGEN

- opdrachtgever: de wederpartij van KRAS
- reiziger: degene die aan de reis deelneemt
- de overeenkomst: de overeenkomst tussen de opdrachtgever en KRAS als opdrachtnemer tot het contracteren van reisdiensten.

ARTIKEL 2: TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- 1. Op verzoek van de opdrachtgever zal KRAS een offerte uitbrengen met één of meer reisdiensten. De offerte is vrijblijvend en wordt gedaan onder het voorbehoud van beschikbaarheid van de reisdiensten. Kennelijke fouten in het aanbod binden KRAS niet. Uitsluitend voor groepen met een minimum aantal van 25 personen, wordt een offerte uitgebracht.
- 2. Een opdracht om te gaan contracteren met leveranciers wordt door KRAS schriftelijk aan de opdrachtgever bevestigd onder het voorbehoud als genoemd in lid 1. Door deze bevestiging komt de overeenkomst tot stand. KRAS dient de bevestiging, voor akkoord getekend, binnen 10 dagen na dagtekening ervan, retour te hebben ontvangen.
- 3. Uitblijven van (tijdige) ontvangst door KRAS van deze bevestiging geeft KRAS de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden. De opdrachtgever verplicht zich om de schade die KRAS ten gevolge van de ontbinding lijdt, te vergoeden.

ARTIKEL 3: INFORMATIEPLICHT

De opdrachtgever zal de gegevens betreffende hemzelf en eventuele andere reizigers verstrekken, die voor KRAS van belang zijn voor het sluiten van de overeenkomst(en) met leveranciers en voor het correct kunnen (doen) uitvoeren daarvan. Het niet verstrekken van zulke gegevens heeft tot gevolg, dat de opdrachtgever jegens KRAS aansprakelijk wordt voor elke schade die KRAS mocht lijden ten gevolge van het ontbreken van zulke gegevens.

ARTIKEL 4: HOOFDELIJKE AANSPRAKELIJKHEID

De opdrachtgever die namens of ten behoeve van een ander een reisovereenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

ARTIKEL 5: INHOUD OVEREENKOMST

- 1. De gegevens uit de bevestiging als bedoeld in artikel 2 lid 2 bepalen de inhoud van de overeenkomst, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk blijkt.
- 2. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden KRAS niet. KRAS draagt geen verantwoordelijkheid voor uitgegeven of ter hand gesteld foto, folder en ander voorlichtingsmateriaal of reisinformatiemateriaal.
- 3. Indien, bij reizen, waarbij vervoer is inbegrepen, de reisduur is vermeld in dagen, zijn de vertrek- en aankomstdagen als hele dagen gerekend, ongeacht de vertrek- en aankomsttijden. De bevestigde tijden van luchtvervoer en vervoer per schip zijn steeds indicatief en kunnen kort voor of tijdens de reis wijzigen.
- 4. Tot 28 dagen voor de eerste dag van de reis kan door de opdrachtgever een wijziging in de reis verzocht worden. Een verzoek tot wijziging van een van de essentialia van de reis wordt beschouwd als annulering. In dat geval worden conform artikel 10 van deze voorwaarden annuleringskosten in rekening gebracht. KRAS spant zich in om een verzoek in te willigen. Daaraan verbonden kosten van € 27,50 per boeking per wijziging en de communicatiekosten worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Afwijzing door de opdrachtgever van een door KRAS, op verzoek van opdrachtgever, voorgestelde wijziging, geldt als een annulering. Conform artikel 10 van deze voorwaarden zullen annuleringskosten in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 6: OVEREENGEKOMEN LEVERINGEN EN DIENSTEN

- 1. Binnen 10 dagen na dagtekening van de bevestiging, is de opdrachtgever een aanbetaling verschuldigd van 15% van de reissom met een minimum van € 45 p.p. Tenzij in de betreffende publicatie anders is aangegeven. Artikel 2 lid 3 is van overeenkomstige toepassing. Indien door een leverancier van KRAS een aanbetaling wordt vereist, dient deze door de opdrachtgever te worden voldaan. Bij annulering van de reis door de opdrachtgever, wordt de aanbetaling niet geresitueerd.
- 2. De restant betaling moet uiterlijk 6 weken voor vertrek van de reis in het bezit zijn van KRAS. Indien de overeenkomst tot stand komt binnen 6 weken voor vertrek, moet per omgaande de gehele reissom worden voldaan en in ieder geval een dag voor aanvang van de reis in het bezit zijn van KRAS. De benodigde reispapieren worden niet eerder dan na ontvangst van de gehele reissom verstuurd.
- 3. Bij niet-tijdige betaling kan na sommatie en na het verstrijken van de in de sommatie gestelde termijn, de overeenkomst door KRAS met onmiddellijke ingang worden ontbonden, in welk geval de annuleringskostenregeling zoals gesteld in artikel 10 van toepassing is. Geen sommatie is vereist indien de overeenkomst is totstandgekomen binnen 6 weken voor vertrek.

ARTIKEL 7: NAGEKOMEN LEVERINGEN EN DIENSTEN

Leveringen en diensten welke niet bij de totstandgekomen overeenkomst zijn begrepen, maar waarvoor na deze totstandkoming opdracht wordt gegeven, worden direct aan de opdrachtgever gefactureerd. Betaling dient per omgaande, in ieder geval voor vertrek, te geschieden. Wijzigingen in het programma ter plaatse dienen direct aan de agent betaald te worden.

ARTIKEL 8: REISSOM

- 1. De geoffeerde reissom geldt per persoon, tenzij in het aanbod anders is aangegeven.
- 2. Indien voor of na totstandkoming van de overeenkomst tussen de

opdrachtgever en KRAS, Owordt afgeweken van het aantal personen waarop de prijs per persoon is gebaseerd, dan is KRAS gerechtigd een nieuwe reissom per persoon vast te stellen. Alle overige afwijkingen na totstandkoming van de reisovereenkomst behoeven de nadrukkelijke toestemming van KRAS, terwijl KRAS in dat geval het recht heeft de extra kosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen.

- 3. Een geoffeerde c.q. een overeengekomen reissom is gebaseerd op de prijzen, waaronder vervoers- en brandstofkosten, geldkoersen, heffingen en belastingen etc. zoals deze KRAS bekend waren ten tijde van het verstrekken van het aanbod.
- 4. KRAS behoudt zich het recht voor, om de reissom voor of na de totstandkoming van de overeenkomst te verhogen indien er zich verhogingen of veranderingen voordoen in prijzen en kostencomponenten als bedoeld in lid 3 en zal de opdrachtgever zodra dit bij hen bekend is hiervan op de hoogte stellen.
- 5. De opdrachtgever heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in de beide vorige leden 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 opdrachtgever de reissomverhoging afwijst, heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst op te zeggen.

ARTIKEL 9: GRENSDOCUMENTEN / GEZONDHEIDVOORSCHRIFTEN

- 1. De deelnemers aan de reis dienen bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een toeristenkaart en de eventuele vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
- 2. De opdrachtgever zal zelf bij de betrokken autoriteiten informatie inwinnen betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied, tenzij schriftelijk is overeengekomen dat KRAS dit zal doen. Tijdig voor vertrek zal de opdrachtgever nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 3. Indien de opdrachtgever c.q. een deelnemer niet aan de (voortzetting van) de reis kan deelnemen wegens het ontbreken van enig geldig document of wegens het niet voldoen aan enig voorschrift, dan wel indien ten gevolge van het ontbreken bij de opdrachtgever of (een) reiziger(s) van de hier bedoelde documenten, de reis als geheel geen uitvoering of voortgang kan vinden, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor rekening van de opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen, dat KRAS voor het document zou zorg dragen en het ontbreken daarvan aan haar kan worden toegerekend.

ARTIKEL 10: ANNULERING DOOR DE OPDRACHTGEVER

- 1. Indien een reisovereenkomst geheel (d.w.z. voor alle deelnemers) wordt geannuleerd door de opdrachtgever, is de opdrachtgever aan KRAS de volgende annuleringskosten verschuldigd:
 - a. bij annulering tot 4 weken voor de dag van vertrek brengt KRAS u de gemaakte kosten in rekening
 - b. bij annulering van 4-2 weken voor de dag van vertrek: 50% van de reissom
 - c. bij annulering binnen 2 weken tot en met de dag van vertrek of later: 100% van de reissom.De reissom als hier bedoeld omvat mede de toeslagen.
- 2. Indien één of meer reizigers behorende tot dezelfde groep individueel annuleren, gelden de percentages zoals vermeld in de ANVR-Reisvoorwaarden.
- 3. Indien de leverancier van een overeengekomen reisdienst een afwijkende regeling van annuleringskosten heeft, geldt deze regeling met voorrang boven de hier genoemde.

ARTIKEL 11: OPZEGGING DOOR KRAS (ONTBINDING)

KRAS heeft het recht voor of tijdens de reis de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, indien er zich omstandigheden voordoen of redelijkerwijs zich kunnen voordoen, waardoor een ongestoorde uitvoering van de reisovereenkomst niet kan worden gegaandeerd. Na ontbinding wordt de reeds betaalde reissom binnen 1 maand aan de opdrachtgever terugbetaald echter verminderd met de kosten welke KRAS heeft moeten maken en verplicht is te betalen aan derden. De opdrachtgever komt in dit geval geen recht op enige schadevergoeding toe.

ARTIKEL 12: WIJZIGING DOOR KRAS

Indien de dienstverleners die door KRAS bij de uitvoering van de reis worden ingeschakeld niet, dan wel niet tijdig in staat zijn de overeengekomen diensten te verlenen, heeft KRAS voor of tijdens de reis het recht de reisovereenkomst te wijzigen. Indien de dienst welke verricht wordt door een derde niet c.q. niet tijdig dan wel behoorlijk kan worden uitgevoerd, is KRAS niet aansprakelijk voor enige schade, indien blijkt dat KRAS zich voldoende heeft ingespannen om de derde partij tot nakoming van deze dienst te bewegen. Indien in (een deel van) de diensten niet kan worden voorzien zal KRAS zich inspannen om passende, alternatieve regelingen te treffen met het oog op de continuïteit van de reis, echter voorzover daar geen extra kosten voor KRAS aan verbonden zijn.

ARTIKEL 13: VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGERS

- 1. De opdrachtgever(s) alsmede de betrokken reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van KRAS 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.
- 2. De opdrachtgever c.q. reiziger die zodanige 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 KRAS van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van KRAS in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de opdrachtgever of de betrokken reiziger(s), indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend.

ARTIKEL 14: AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT

- 1. Onverminderd het eerder bepaalde is KRAS verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op

grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

- 2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 19, lid 1.
- 3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is KRAS verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan hem is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp KRAS 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 kan worden voorzien of niet kan 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 KRAS of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
 - d. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.
- 4. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

ARTIKEL 15: UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID REISORGANISATOR

- 1. Wanneer KRAS op grond van artikel 14 aansprakelijk is voor de door de reiziger geleden schade, zal haar aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn overeenkomstig de terzake geldende internationale verdragen. KRAS aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
- 2. Indien KRAS jegens de reiziger aansprakelijk is voor deriving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
- 3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van KRAS voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom.
- 4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van KRAS gelden ook ten behoeve van werknemers van KRAS als mede eventuele betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

ARTIKEL 16: RENTE EN INCASSOKOSTEN

Indien niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens KRAS is voldaan, is over de hoofdsom een rente verschuldigd van 1% over iedere maand of gedeelte van een maand der vertraging. Voorts is de opdrachtgever dan gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde met een minimum van € 115, tenzij dit bedrag in relatie tot de incasso-werkzaamheden onbillijk is.

ARTIKEL 17: OVERMACHT

In geval van overmacht heeft KRAS het recht de reisovereenkomst zonder opzegging en/of ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, geheel of ten dele te ontbinden zonder dat KRAS tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.

ARTIKEL 18: ALGEMENE BEPALINGEN

- 1. De opdrachtgever vrijwaart KRAS voor alle aanspraken van reiziger(s) of derden welke het gevolg zijn van handelen of nalaten van opdrachtgever c.q. de betrokken reiziger(s).

ARTIKEL 19: KLACHTEN

- 1. Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet binnen redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de reisleiding. Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de opdrachtgever c.q. reiziger(s) onverwijld contact op te nemen met het hoofdkantoor van KRAS te Ammerzoden. De communicatiekosten worden door KRAS vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.
- 2. Als de tekortkoming ook dan nog niet tot tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de reiziger deze zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden bij de reisleiding of, indien dit onmogelijk is, bij KRAS. Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na terugkeer in Nederland schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij KRAS. Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de opdrachtgever van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, bij KRAS te worden ingediend.

ARTIKEL 20: HULP EN BIJSTAND

- 1. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het derde lid van artikel 14 is toe te rekenen. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.
- 2. 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, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.