



# Algemene voorwaarden Vasco Mysterytravel B.V.

Beste reiziger,

Bij veel dingen horen regeltjes, zo ook bij reizen. We hebben hieronder onze belangrijkste regels opgeschreven. Soms is dit in juridische taal gedaan. Mocht je er niet uitkomen, of je hebt vragen over wat hier staat; stuur ons een kaartje!

Avontuurlijke groet,

Vasco

## Inhoud

Artikel 1: Inleiding.....	3
Artikel 2: Informatie van de reisorganisator.....	3
Artikel 3: Informatie door de reiziger.....	4
Artikel 4: Verplichtingen reiziger.....	4
Artikel 5: Totstandkoming en inhoud van de reisovereenkomst.....	5
Artikel 6: Wijzigingen door de reisorganisator.....	5
Artikel 7: Aansprakelijkheid reisorganisator.....	6
Artikel 8: Indeplaatsstelling reiziger.....	6
Artikel 9: Reisbescheiden .....	7
Artikel 10: Betaling.....	7
Artikel 11: Reissom.....	7
Artikel 12: Reisduur.....	7
Artikel 13: Hulp en bijstand.....	7
Artikel 14: Opzegging door de reiziger.....	8
Artikel 15: Opzegging door de reisorganisator.....	8
Artikel 16: Klachten.....	9
Artikel 17: Garantie en bedrijfsaansprakelijkheid.....	9
Artikel 18: Privacy .....	10

## Artikel 1: Inleiding

1. In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

Reisorganisator:

degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt.

Reiziger, ook wel aanmelder, danwel hoofdboeker:

Degene via wie het geschreven contact verloopt, tevens geadresseerde van de factuur.

Reisovereenkomst:

de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:

a. vervoer;

b. verblijf;

c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten in de zin der wet die de reisorganisator sluit met een of meer reizigers.

3. De reiziger heeft het recht om binnen 24 uur 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". De reiziger heeft geen herroepingsrecht in geval de reisovereenkomst wordt gesloten binnen 8 weken voor vertrek.

## Artikel 2: Informatie van de reisorganisator

1. De reisorganisator zal vóór het sluiten van de reisovereenkomst bekend maken wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De reisorganisator kan een aanbetaling verlangen, de hoogte daarvan maakt hij vóór het sluiten van de overeenkomst bekend.

2. De reisorganisator kan aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs daarvan verlangen.

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

4. Indien de aangeboden reis is opgenomen in een (internet) publicatie van de reisorganisator maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst tenzij anders aangegeven.

5. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is, niet eerder aan de reiziger bekend gemaakt, dan het moment waarop de reiziger ervoor kiest te achterhalen wat de bestemming is van de geboekte reis door de envelop met vliegtickets te openen.

### Artikel 3: Informatie door de reiziger

1. De reiziger verstrekt tijdig voor 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 in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s), e-mailadres(sen) en gegevens van reisdocumenten.

2. Met name dient de reiziger informatie te verstrekken van hemzelf en van de door hem aangemelde reizigers met betrekking tot zijn/hun lichamelijke en/of geestelijke toestand (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot mogelijk 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.

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

4. 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.

5. 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: Verplichtingen reiziger

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.

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.

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

## Artikel 5: Totstandkoming en inhoud van de reisovereenkomst

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 zo spoedig mogelijk een bevestiging en/of een factuur.
2. 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.
3. Aansprakelijkheid van de aanmelder
  - a. 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.
  - b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.
  - c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.

## Artikel 6: Wijzigingen door de reisorganisator

1. De reisorganisator kan de reisovereenkomst slechts wijzigen wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld meedeelt. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
2. De reisorganisator kan de reisovereenkomst ook wijzigen op een wezenlijk punt wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld, dat wil zeggen zonder enige toerekenbare vertraging aan zijn zijde, meedeelt. De reiziger kan deze wijziging afwijzen.
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. Bij toepassing van deze bepaling geeft de reisorganisator aan op welke wijze de verhoging is berekend.
4. Vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de reisorganisator en ook daadwerkelijk betaald is, zal de reisorganisator – in afwijking van het bepaalde in lid 3 - de reissom niet meer verhogen.
5. In geval van wijziging van de overeenkomst op een wezenlijk punt doet de reisorganisator onverwijld de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven.
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.

- 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
- b. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger
- c. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

7. 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 7: Aansprakelijkheid reisorganisator

1. De aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt, is beperkt tot driemaal de reissom tenzij de reisorganisator de dienst zelf verricht en/of als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de reisorganisator. De reisorganisator kan zijn aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger, niet uitsluiten of beperken.
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.
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.
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 een reis- en/of annuleringsverzekering.

## Artikel 8: Indeplaatsstelling reiziger

1. De reiziger kan aan de reisorganisator verzoeken zich te laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
  - a.) de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden;
  - b.) èn het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht;
  - c.) èn de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.
2. In geval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal de reisorganisator dat met redenen omkleed aan de reiziger meedelen.
3. 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.

## Artikel 9: Reisbescheiden

1. De reisorganisator stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 7 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van de reisorganisator kan worden gevegd.
2. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator of het boekingskantoor.
3. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geeft de reisorganisator of het boekingskantoor 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 de reisorganisator of het boekingskantoor.
4. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting 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 de reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of als de reisorganisator tekort is geschoten in zijn informatieplicht van artikel 2 lid 5.

## Artikel 10: Betaling

- 1a. Vasco boekt de reis pas na betaling.
- 1b. Wanneer niet betaald wordt, kan er niet gereisd worden.
2. Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger gevraagd door of namens de reisorganisator en wordt hem een termijn gesteld van 14 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 annuleringsgelden verrekend.

## Artikel 11: Reissom

1. De reissom wordt mondeling afgesproken met de hoofdboeker tijdens een persoonlijk kennismakingsgesprek. De afgesproken reissom wordt schriftelijk medegedeeld in de boekingsbevestiging.

## Artikel 12: Reisduur

1. De reisduur wordt mondeling afgesproken met de hoofdboeker tijdens een persoonlijk kennismakingsgesprek. De afgesproken reisduur wordt schriftelijk medegedeeld in de boekingsbevestiging.

## Artikel 13: 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 de reiziger 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 is toe te rekenen.

2. 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.

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, draagt ieder zijn eigen schade.

4. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

### Artikel 14: Opzegging door de reiziger

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. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

2. Bij annuleren krijgt de reiziger zijn geld terug voor zo ver dit mogelijk is, minus de 15% bemiddelingskosten.

3. De reiziger die de reisovereenkomst opzegt, is gehouden annuleringskosten te voldoen, tenzij hij aannemelijk maakt dat de schade van de reisorganisator lager is uitgevallen. In dat geval zal de reisorganisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

4. De reisorganisator kan hiervan afwijken in het voordeel van de reiziger.

### Artikel 15: Opzegging door de reisorganisator

1. De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

3. a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

b. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator.

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



## Artikel 16: Klachten

### *Tijdens de reis*

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: de betrokken dienstverlener; de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is; de reisorganisator.
2. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, dat wil zeggen zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.
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).
4. De reisorganisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
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, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.

### *Na de reis*

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.
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.
8. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.
9. De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

## Artikel 17: Garantie en bedrijfsaansprakelijkheid

1. De reisorganisator is aangesloten bij het Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators (GGTO). Hierop zijn de algemene voorwaarden van het garantiefonds van toepassing. Voor elk reisgezelschap wordt 15 euro aan GGTO betaald om te voldoen aan de voorwaarden van het garantiefonds. Dit wordt betaald uit het reisbudget. Zie de website van GGTO voor de voorwaarden. <http://www.stichting-ggto.nl/html/Welkom.asp>

2. De reisorganisator heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bij Meeús. Hierop zijn de algemene voorwaarden van de verzekeraar van toepassing. Verdere informatie over de verzekering kan, indien gewenst, worden opgevraagd bij de reisorganisatie.

## Artikel 18: Privacy

1. De reisorganisator is houdt zich aan de geldende wet- en regelgeving omtrent privacy. Dit betekent het volgende;

2a. Er wordt door medewerkers van Vasco Mysterytravel uitsluitend gewerkt op een eigen computer, beveiligd met wachtwoord.

2b. Alle paspoort- en creditcardgegevens worden binnen redelijke termijn na terugkeer in Nederland verwijderd.

2c. E-mailadressen worden nooit doorgegeven aan derden en er wordt maximaal 1x per kwartaal een nieuwsbrief gestuurd. Hiervoor kan de ontvanger zich afmelden.

2d. Huisadresgegevens worden nooit doorgegeven aan derden.