

Algemene reis-en boekingsvoorwaarden Tour de Vacance

Deze algemene reis- en boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van en met Tour de Vacance. Gewijzigde voorwaarden gelden per direct vanaf het moment van publicatie op www.tourdevacance.com voor alle offertes en overeenkomsten.

1. Tot standkoming van de reisovereenkomst

1.1 Met het invullen en verzenden van het boekingsformulier op de website van Tour de Vacance of pagina van Tour de Vacance op de website van Marmottecyclo.nl, aanvaardt de reiziger het aanbod van Tour de Vacance. De reiziger gaat daarbij akkoord met de algemene reis- en boekingsvoorwaarden van Tour de Vacance. Een telefonische boeking dient door de reiziger via e-mail bevestigd te worden voordat deze door Tour de Vacance als boeking wordt erkend. Als de boeking overeenkomstig de wens van de reiziger kan worden uitgevoerd, stuurt Tour de Vacance per ommekeer doch uiterlijk binnen 48 uur een bevestiging van de reisovereenkomst naar de reiziger. Hiermee is de reisovereenkomst tussen reiziger en Tour de Vacance tot stand gekomen.

1.2 De persoon die ten behoeve van zichzelf of (mede) ten behoeve van andere reizigers een overeenkomst aangaat is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

1.3 Een aanbod van Tour de Vacance is vrijblijvend en kan zonodig worden herroepen. Herroeping zal uiterlijk binnen 48 uur plaats vinden onder opgave van redenen. De reiziger heeft dan recht op restitutie van eventueel betaalde gelden.

1.4 De gepubliceerde reissom is de reissom per persoon tenzij anders vermeld. Hierin zijn inbegrepen de gepubliceerde voorzieningen en activiteiten, maar uitgezonderd eventueel optionele mogelijkheden.

1.5 Tour de Vacance acht zich niet aansprakelijk voor fouten en vergissingen in hun aanbod, hetzij in prijsstelling of andere voorwaarden, die vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger als zodanig herkenbaar zouden moeten zijn.

1.6 In geen geval kunnen wij garanderen dat speciale wensen worden ingewilligd, noch kunnen wij deze vooraf bevestigen. Onder speciale wensen vallen bijvoorbeeld dieetwensen, de wens voor specifieke kamerligging, of de wens voor een bepaald startnummer bij inschrijving op een cycloportive. Eventuele extra kosten in verband met speciale wensen komen voor rekening van de reiziger.

2. Betalingsvoorwaarden

2.1 Na ontvangst van de factuur dient een aanbetaling van 25% van de totale reissom te worden voldaan, vermeerderd met €14,- reserveringskosten, en vermeerderd met eventuele inschrijfkosten van een cycloportive, waarbij een minimum aanbetalingsbedrag van €75,- wordt gehanteerd.

2.2 Het restant van de reissom moet uiterlijk 8 weken voor de dag van vertrek overgemaakt zijn op het op de factuur vermelde rekeningnummer van Tour de Vacance.

2.3 Als de overeenkomst binnen 8 weken voor de dag van vertrek tot stand komt moet de gehele reissom per direct worden voldaan.

2.4 Bij een niet tijdige (aan)betaling ontvangt de reiziger een betalingsherinnering met het verzoek om per ommegaande het verschuldigde bedrag te betalen. Als na vijf werkdagen de betaling nog niet ontvangen is wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de eerste dag waarbij er sprake was van betalingsverzuim. Tour de Vacance zal annuleringskosten in rekening brengen conform de annuleringsregeling in artikel 5.1.

2.5 De reiziger die niet tijdig aan een betalingsverplichting heeft voldaan, is over het nog openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Ook wordt de reiziger gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

3. Garantiefonds bij pakketreizen – STO reisgarantie

3.1 Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Tour de Vacance gebruik van de STO-reisgarantie op al haar pakketreizen.

3.2 Een pakketreis is een reis die bestaat uit verschillende elementen die ten minste het vervoer en de accommodatie (overnachting of periode van verblijf van meer dan 24 uur) of één van beide plus een andere essentiële toeristische dienst omvat.

3.3 De Stichting Take Over (STO) zal in geval van faillissement van de reisorganisatie ervoor zorgen dat de consument reiziger het geld terug krijgt, de reis kan vervolgen of naar huis kan reizen. Om dit te kunnen realiseren maakt de STO gebruik van een derdengeldenregeling.

3.4 In geval van één van voorgenoemde pakketreizen zijn de betalingsvoorwaarden gelijk aan de voorwaarden voor andere reizen. De consument reiziger betaalt de reissom echter niet aan Tour de Vacance maar aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow (SDCE). Certo Escrow, een door de Nederlandsche Bank vrijgestelde betaaldienstverlener, beheert deze stichting.

3.5 Alleen in geval dat Tour de Vacance in surseance van betaling komt of failliet gaat vóór het einde van de vakantie, maakt Certo Escrow de in bewaring gegeven reissom over aan de STO. Zo kunnen schuldeisers niet bij het geld van de consument reiziger. Indien de consument reiziger nog niet op reis is ontvangt de consument reiziger de betaalde reissom terug. Wanneer de consument reiziger reeds onderweg is zal de STO ervoor zorgen dat deze ofwel het rechtmatige deel van de reissom terug krijgt, de reis af kan maken of naar huis terug kan keren.

3.6 Wanneer voor het einde van de reis Tour de Vacance aan alle financiële verplichtingen voldaan heeft zal de reissom één dag na afloop van de reis door de Stichting Derdengelden Certo Escrow overgemaakt worden aan Tour de Vacance.

3.7 Voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom voor vertrek betaald dient te zijn aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow.

3.8 Tour de Vacance verstrekt informatie aan de consument reiziger over de STO reisgarantie en de te volgen betaalmethode.

4. Reisinformatie

4.1 Indien de reissom volledig is betaald, stuurt Tour de Vacance de benodigde reisinformatie uiterlijk 10 dagen voor vertrek naar de reiziger, tenzij dit in alle redelijkheid niet van Tour de Vacance kan worden verwacht.

4.2 Als de reiziger 5 werkdagen voor vertrek de benodigde informatie nog niet heeft ontvangen, dan meldt deze dit onmiddellijk aan Tour de Vacance.

4.3 Als een reis later binnen een korter tijdsbestek wordt geboekt dan 10 dagen voor vertrek dan deelt Tour de Vacance aan de reiziger mee hoe de benodigde informatie wordt overgedragen.

5. Annulering door reiziger

5.1 Als de reiziger de reisovereenkomst annuleert is deze de hieronder vermelde annuleringskosten verschuldigd, vermeerderd met de reserveringskosten en eventuele inschrijfkosten van een cyclospportive.

- bij annulering vanaf boekingsdatum tot de 56e dag (exclusief) voor de dag van vertrek: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf 56 tot 28 dagen voor vertrek: 50% van de volledige reissom;
- bij annulering vanaf 28 tot 21 dagen voor vertrek: 75% van de volledige reissom;
- bij annulering vanaf 21 dagen voor vertrek: de volledige reissom.

5.2 Annulering vanwege het ontbreken van een eventueel benodigde medische verklaring komt voor rekening en risico van de reiziger.

5.3 Bij annulering van een overeenkomst door één of meerdere reizigers die gezamenlijk een reis hebben geboekt, geldt de annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen zoals genoemd in vorig lid dienen te worden betaald. Als de resterende reizigers dat wensen en hun groepsgrootte in het aanbod van Tour de Vancance voorkomt, blijven hun overeenkomsten in stand waarbij de reissom betaald dient te worden zoals deze voor het resterend aantal reizigers staat vermeld in het aanbod.

5.4 Annulering van de reisovereenkomst dient per e-mail of aangetekend schrijven kenbaar te worden gemaakt, waarbij de verzenddatum als annuleringsdatum geldt. De annulering wordt definitief geacht na schriftelijke ontvangstbevestiging van Tour de Vacance.

6. Opzegging en wijziging door Tour de Vacance

6.1 Tour de Vacance heeft het recht om de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden van dusdanige aard dat verdere gebondenheid aan de overeenkomst door Tour de Vacance in redelijkheid niet verwacht kan worden. Dit is bijvoorbeeld het geval als er minder aanmeldingen zijn voor de reis dan het vermelde minimum. Als Tour de Vacance de reis wegens gewichtige omstandigheden annuleert ontvangt de reiziger de al betaalde reissom terug.

6.2 Tour de Vacance heeft het recht om de overeenkomst op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. De wijziging wordt binnen 3 werkdagen aan de reiziger kenbaar gemaakt. Als de wijziging binnen 10 werkdagen voor de vertrekdatum plaats vindt dan wordt deze schriftelijk binnen één werkdag kenbaar gemaakt. Als mogelijk doet Tour de Vacance een alternatief aanbod aan de reiziger. De reiziger heeft het recht de wijziging(en) en het alternatieve aanbod af te wijzen. Als de reiziger van dit recht gebruik maakt, moet deze dit binnen 3 werkdagen na berichtgeving van de wijziging schriftelijk aan Tour de Vacance kenbaar worden gemaakt. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur.

6.3 Ook op een niet wezenlijk punt mag Tour de Vacance de overeenkomst wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen als er sprake is van nadeel van meer dan geringe betekenis ten gevolge van de wijziging.

7. Aansprakelijkheid

7.1 Tour de Vacance is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de overeenkomst, overeenkomstig de verwachtingen die in redelijkheid bij de reiziger zijn gewekt. Als de reis niet verloopt volgens deze verwachting, dan dient de reiziger dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Tour de Vacance mede te delen. Tour de Vacance is niet verplicht eventuele schade te vergoeden tenzij er sprake is van een tekortkoming die aan Tour de Vacance is toe te rekenen of is toe te rekenen aan degene van wiens hulp Tour de Vacance bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt.

7.2 Als Tour de Vacance aansprakelijk is voor een niet overeenkomstig de genoemde verwachtingen uitvoering van de reis, dan bedraagt de vergoeding maximaal éénmaal de reissom.

7.3. Tour de Vacance is niet aansprakelijk als:

1. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger;
2. 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 inbegrepen diensten is betrokken. Hieronder valt ook de schade die een reiziger ondervindt vanwege het uitvallen of vertragen van vliegdiens ten en openbaar vervoer;

3. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Tour de Vacance, of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of opheffen;

4. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht.

7.4 Tour de Vacance is eveneens niet aansprakelijk als:

1. de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen op een verzekering (bijv. reis- of annuleringsverzekering);

2. de reiziger de reis niet of slechts gedeeltelijk kan maken vanwege gebrek aan de wettelijk vereiste reisdocumenten.

7.5 Deelname aan alle uit te voeren activiteiten geschiedt uitdrukkelijk op eigen risico van de reiziger. Onder deze activiteiten vallen in het bijzonder maar niet uitsluitend: fietsclinics, fietstochten begeleid en onbegeleid en cyclosportiven.

Tour de Vacance kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, letsel of ongeval, berokkend aan of door de deelnemer, ongeacht door welke oorzaak of nalatigheid ontstaan.

7.6 De reiziger is aansprakelijk voor beschadiging, verlies, of diefstal van de door Tour de Vacance ter beschikking gestelde materialen. Deze aansprakelijkheid geldt in het bijzonder voor door Tour de Vacance ter beschikking gestelde fietsen. Tour de Vacance kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade, letsel of ongeval, berokkend aan of door de deelnemer, ten gevolge van mankementen of onvolkomenheden van ter beschikking gesteld materiaal.

7.7 De aansprakelijkheid van Tour de Vacance voor alle directe kosten en schade, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door een fout of tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, is te allen tijde beperkt tot het bedrag waarvoor Tour de Vacance zich voor dergelijke schadeveroorzakende gebeurtenissen heeft verzekerd en waarvoor daadwerkelijk dekking wordt verleend.

7.8 Tour de Vacance is nimmer aansprakelijk voor alle indirecte kosten en indirecte schade, op enigerlei wijze verband houdende met, dan wel veroorzaakt door een fout of tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

8. Verplichtingen reiziger

8.1 De reiziger is verplicht om van belang zijnde fysieke beperkingen en medische feiten te melden aan Tour de Vacance. Tour de Vacance behoudt zich het recht voor om reizigers uit te sluiten van activiteiten of verdere deelneming als naar hun oordeel geestelijke of lichamelijke problemen een verantwoorde uitvoering van de overeenkomst niet of slechts gedeeltelijk mogelijk maakt. Kosten van hieruit voortvloeiende schade of derving van reisgenot kunnen niet op Tour de Vacance worden verhaald.

8.2 De reiziger is te allen tijde verplicht om de aanwijzingen van de Tour de Vacance vertegenwoordiger op te volgen. In geval van een activiteit begeleid door een trainer, gids, of andere vertegenwoordiger van Tour de Vacance, is de reiziger verplicht de gegeven instructies op te volgen.

8.3 De reiziger is verplicht zich te houden aan de van toepassing zijnde verkeersregels en veiligheidseisen, zoals het dragen van een helm en veiligheidshes, en het voeren van juiste verlichting.

8.4 De reiziger is verplicht zich dusdanig te gedragen dat hij geen hinder of last oplevert of kan opleveren die een goede uitvoering van de overeenkomst in de weg staat. De reiziger dient hierbij ook gehoor te geven aan geldende regels in hotel of andere accommodatie zoals een rookverbod.

8.5 De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in bezit te zijn van een een geldig paspoort of identiteitsbewijs.

8.6 De reiziger is verplicht over een reisverzekering te beschikken die de risico's verbonden aan de reisactiviteiten dekt.

9. Klachten

9.1 Tour de Vacance doet zijn uiterste best om reis naar ieders tevredenheid uit te voeren. Mocht er onverhoopt toch iets niet naar wens verlopen, dan dient de reiziger dit op de plaats van bestemming zo spoedig mogelijk te melden bij de aanwezige vertegenwoordiger van Tour de Vacance zodat deze een passende oplossing kan vinden. Als deze oplossing niet of niet of niet naar tevredenheid wordt getroffen, dan dient de reiziger dit onmiddellijk aan Tour de Vacance te melden in de vorm van een schriftelijke klacht. Er zal alsnog naar een passende oplossing gezocht worden.

9.2 Indien de klacht hierna nog niet naar tevredenheid is opgelost, dan dient de reiziger dit uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis schriftelijk en onderbouwd te melden bij Tour de Vacance. Uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht zal Tour de Vacance schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

9.3 Als blijkt dat de klacht niet tijdig is ingediend en hiermee Tour de Vacance niet de gelegenheid heeft gekregen de tekortkoming te verhelpen, kan eventueel recht op schadevergoeding worden uitgesloten.

9.4 Op alle geschillen tussen de Tour de Vacance en reizigers is het Nederlands recht van toepassing.

10. Overig

10.1 Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn voor zover van toepassing inclusief BTW.

10.2 Wijzigingen en afwijkingen van of aanvullingen op deze algemene voorwaarden dienen door Tour de Vacance uitdrukkelijk en schriftelijk te worden bevestigd.

Versie: 5 november 2018