

Algemene Voorwaarden van SmileCamp

De volgende bepalingen zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de Klant en de Touroperator SmileCamp SRL, uit Verona, Italië. TiPisj Travel B.V., met kantoor in Amersfoort, Nederland verkoopt deze vakanties onder de handelsnaam SmileCamp als agent voor Go-Tours GmbH met kantoor in Kaarst, Duitsland.

1. Totstandkoming van de reisovereenkomst en reisbevestiging

De boeking is een bindend aanbod voor het sluiten van de desbetreffende reis door de Klant. Dit aanbod is op basis van de beschrijving en aanvullende informatie van de Touroperator voor elke reis die aan de Klant beschikbaar is gesteld. De boeking kan mondeling, schriftelijk, telefonisch, per fax of langs elektronische weg (e-mail, internet) plaats vinden.

Bij elektronische boekingen bevestigt de Touroperator de ontvangst van de boeking per ommekeer langs elektronische weg. Deze 'bevestiging van ontvangst' is nog geen bevestiging van de daadwerkelijke aanvaarding van de boeking door de Touroperator. Zodra de Touroperator de boeking daadwerkelijk geaccepteerd heeft, ontvangt de Klant hiervan een definitieve schriftelijke Boekingsbevestiging, waarna er een daadwerkelijke contractuele Reisovereenkomst bestaat. Deze bevestiging vereist geen specifieke vorm. Daartoe is de Touroperator niet verplicht, wanneer de reservering minder dan 7 werkdagen voor vertrek door de Klant wordt gemaakt.

2. Services, diensten en betalingen

2.1. De omschrijving van de contractueel overeengekomen services en diensten in de Boekingsbevestiging, met inbegrip van eventuele uitzonderingen en/of overeengekomen speciale aanvragen, vormt de basis voor de tussen de Touroperator en de Klant gesloten contractuele Reisovereenkomst. De Touroperator kan op elk moment een verandering in de reisbeschrijving doorvoeren, waarover hij de Klant, voorafgaand aan het definitief maken van de boeking, informeert.

2.2. Na ontvangst van de definitieve Boekingsbevestiging, dient de Klant een aanbetaling van 20% van de totale reissom, plus reserveringskosten (€ 24,- in 2017) en eventuele premies voor afgesloten verzekeringen te betalen vóór de datum, genoemd in de Boekingsbevestiging. De restantbetaling dient door de Klant uiterlijk 56 dagen voor aankomstdatum voldaan te zijn. Indien een boeking binnen 56 dagen voor vertrek wordt gemaakt, dient de volledige reissom per direct overgemaakt te worden. In het geval dat de Klant de aanbetaling en/of de restantbetaling niet binnen de daarvoor gestelde termijnen heeft voldaan, heeft de Touroperator na tijdige herinnering van de Klant, het recht de boeking te annuleren en is de Klant verplicht de betreffende annuleringskosten, zoals opgenomen in artikel 4, te voldoen. Bij teveel betaalde bedragen wordt bij terugbetaling € 5,- ingehouden als een bijdrage in de administratiekosten. De door aangeboden Touroperator aangeboden reizen zijn nadrukkelijk géén pakketreizen, maar vallen in de categorie 'losse reisproducten'. Lastminute boekingen of wijzigingen binnen 7 dagen voor vertrek zijn alleen mogelijk na betaling door middel van een credit card.

3. Wijzigingen van services, diensten en prijzen door de Touroperator

3.1. Wijzigingen in de belangrijkste diensten en services in de overeengekomen Reisovereenkomst, die

- noodzakelijk zijn geworden na het daadwerkelijke sluiten van de Reisovereenkomst en
- te goeder trouwe door de Touroperator noodzakelijk worden geacht,

zijn alleen toegestaan indien de wijzigingen niet substantieel zijn en geen substantiële invloed hebben op het algemene karakter van de reis. Eventuele garantieclaims blijven ook na wijziging van de overeenkomst intact, wanneer de services/diensten niet voldoen. De Touroperator dient de klant per ommekeer te informeren over substantiële wijzigingen, zodra hij daarvan kennis heeft genomen.

3.2. De Touroperator behoudt zich het recht voor om de in de Reisovereenkomst overeengekomen reissom in het geval van een verandering in wisselkoersen te wijzigen.

3.3. Een nagekomen prijsverhoging in het kader van bovenstaande is slechts toegestaan indien er tussen de sluiting van de Reisovereenkomst en de overeengekomen vertrekdatum meer dan 4 maanden zitten en de tot prijsverhoging leidende omstandigheden ten tijde van sluiting van de Reisovereenkomst noch bij de Touroperator bekend waren noch redelijkerwijze door de Touroperator voorspeld konden worden.

3.4. In geval van een prijswijziging of een substantiële wijziging in de overeengekomen services/diensten zoals overeengekomen in de Reisovereenkomst, dient de Touroperator de Klant hiervan zo snel mogelijk, maar in ieder geval niet later dan 21 dagen voor vertrekdatum, in kennis te stellen. Prijsverhogingen na die datum zijn niet toegestaan. Wanneer de prijs met meer dan 5% stijgt, of in het geval van een substantiële wijziging in de overeengekomen services/diensten zoals overeengekomen in de Reisovereenkomst heeft de Klant het recht de Reisovereenkomst zonder kosten te annuleren of om een gelijkwaardig aanbod zonder extra kosten te accepteren. De Klant dient deze rechten onmiddellijk te doen gelden na melding van de Touroperator van de prijsverhoging en/of wijziging in de services/diensten.

4. Wijziging en (deel)Annulering door de Klant voor vertrek en annuleringskosten

4.1. De Klant kan ten allen tijde de Reisovereenkomst voor aanvang van de reis annuleren. In geval van (deel)Annulering door de Klant, zijn door de Klant annuleringskosten verschuldigd ter hoogte van:

- tot en met 56 dagen voor vertrek: 20% van de reissom,
- vanaf 55 dagen tot en met 28 dagen voor vertrek: 50% van de reissom,
- vanaf 27 dagen tot en met 7 dagen voor vertrek: 70% van de reissom,
- vanaf 6 dagen tot en met de dag van vertrek: 90% van de reissom,
- op de dag van vertrek of later: de volledige reissom.

4.2. (deel)Annulering door de Klant dient ten allen tijde schriftelijk en onder opgave van reden van de annulering door de Hoofdboeker, zoals aangegeven op de Reisovereenkomst, aan de Touroperator meegedeeld te worden. De datum van Annulering is de datum van daadwerkelijke ontvangst van de Annulering door de Touroperator.

4.3. In geval van een (deel)Annulering door de Klant kunnen reeds betaalde bedragen niet overgedragen worden op een andere boeking voor het huidige of een volgend seizoen.

4.4. De Touroperator behoudt zich het recht voor om een hogere compensatie te eisen, in plaats van de in artikel 4.1. genoemde percentages, mits de Touroperator aan kan tonen dat de door Touroperator daadwerkelijk gemaakte kosten hoger liggen dan de in artikel 4.1. genoemde percentages. In dit geval ligt de bewijslast bij de Touroperator en is hij verplicht de geëiste compensatie te preciseren en eventuele besparingen en alternatief gebruik van services en diensten in acht te nemen.

4.5. De Klant kan altijd aan de Touroperator verzoeken zich te laten vervangen door een ander, mits deze voldoet aan alle in de Reisovereenkomst opgenomen

voorwaarden. Dit staat los van de overige voorwaarden in artikel 4. Indien dit verzoek niet ingewilligd kan worden, zal de Touroperator dit met redenen omkleed meedelen. Aan de vervanging kunnen eventueel kosten verbonden zijn.

4.6. Wijzingen in reisduur, reisdoel en/of accommodatie na het versturen door de Touroperator van de definitieve Boekingsbevestiging zijn in principe niet mogelijk. Wanneer de Touroperator op verzoek van de Klant alsnog een wijziging accepteert, zijn € 35,- wijzigingskosten per wijziging verschuldigd. Dergelijke wijzigingen zijn alleen mogelijk tot 28 dagen voor vertrek. Wijzigingsverzoeken van de Klant vanaf 27 dagen voor vertrek worden alleen als (deel)Annulering in behandeling genomen, waarbij bij wijziging dus automatisch een nieuwe Reisovereenkomst met de bijbehorende rechten en plichten ontstaat. Wijzigings-, annulerings- en omboekingskosten dienen altijd per direct voldaan te worden.

5. Annulering door de Touroperator

De Touroperator kan zonder voorafgaande kennisgeving de Reisovereenkomst annuleren, indien de Klant ondanks een waarschuwing van de Touroperator niet voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in de Reisovereenkomst. Touroperator behoudt in dit geval altijd het recht op de volledige reissom, waarbij hij gehouden is bespaarde kosten en eventueel toekomstige opbrengsten als gevolg van de Annulering alsnog te crediteren.

6. Rechten en plichten van de Klant

6.1. Klachten en/of geconstateerde gebreken dienen per ommekeer aan de Touroperator of zijn vertegenwoordiger (ter plaatse) kenbaar gemaakt te worden, zodat deze zo snel en redelijkerwijs mogelijk opgelost kunnen worden. Gebeurt dit niet, kan de Klant geen aanspraak maken op een mogelijke compensatie. De contactgegevens van de Touroperator en/of zijn vertegenwoordiger (ter plaatse) worden aan de Klant in zijn reisdocumenten meegedeeld.

6.2. Indien een Klant als gevolg van de in 6.1 genoemde Klachten en/of gebreken de Reisovereenkomst wenst te annuleren, waarbij de Klachten en/of gebreken van dien ernstige aard en bij de Touroperator bekend zijn, dient de Klant de Touroperator een redelijke termijn te geven om de Klachten en/of gebreken op te lossen of een gelijkwaardig alternatief te bieden. Dit geldt niet als een oplossing onmogelijk is of door de Touroperator geweigerd wordt of wanneer de Touroperator aangegeven heeft dat de Klant een gerechtvaardigde reden heeft de Reisovereenkomst te annuleren.

6.3. De Klant dient de Touroperator direct te informeren als hij de Reisdocumenten niet tijdig heeft ontvangen, zoals aangegeven in de Reisovereenkomst. In de regel is dit 14 dagen voor vertrek.

7. Beperking van de aansprakelijkheid

7.1. De contractuele aansprakelijkheid van de Touroperator voor schade anders dan lichamelijk letsel, is beperkt tot maximaal driemaal de originele Reissom zolang

- de schade van de Klant niet opzettelijk, noch door grove nalatigheid is ontstaan of
- de Touroperator aansprakelijk is voor schade van de Klant die door de schuld van een contractpartner van de Touroperator ontstaan is.

7.2. De aansprakelijkheid ontstaan uit een onrechtmatige daad van de Touroperator voor schade die niet veroorzaakt is door opzet of grove nalatigheid, is eveneens beperkt tot driemaal de originele Reissom. Dit maximumbedrag geldt per reiziger en per boeking.

7.3. De Touroperator is niet aansprakelijk voor storingen, persoonlijk letsel en

materiële schade van de Klant die is ontstaan in verband met het gebruik van diensten die slechts worden aangeboden als externe diensten (bijvoorbeeld excursies, sportevenementen, etc.), indien deze diensten in de Boekingsbevestiging en/of de Reisovereenkomst uitdrukkelijk vermeld worden als externe diensten, waarbij het voor de Klant duidelijk is dat deze diensten geen onderdeel uitmaken van de services en diensten die de Touroperator zelf aanbiedt. De Touroperator is echter onverminderd aansprakelijk, indien de schade van de Klant is ontstaan door het verzaken van de plicht van de Touroperator om de Klant voldoende te informeren, uit te leggen en te organiseren.

8. Verzekeringen

Voor de veiligheid van de Klant, beveelt de Touroperator de Klant aan een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten, welke niet standaard in de Reissom is inbegrepen. De Touroperator kan deze verzekeringen voor de Klant afsluiten, waarbij de kosten hiervoor direct bij de aanbetaling door de Klant voldaan dienen te worden.

9. Paspoort, visum en gezondheidsvoorschriften

9.1. De Touroperator zal de inwoners van de landen van de Europese Gemeenschap, waarin zijn reizen worden verkocht, voordat de definitieve Reisovereenkomst wordt gesloten en in geval van wijzigingen in de geldende regelingen idem in de periode tussen boeking en vertrekdatum, op de hoogte stellen van de benodigde reisdocumenten, paspoort, visum en gezondheidsvoorschriften. De Touroperator mag aannemen, mits door de Klant tijdig aangegeven, dat er geen bijzonderheden zoals een dubbele nationaliteit of staatsloosheid bestaan in de persoonlijke gegevens van de Hoofdboekter en zijn medereizigers. Inwoners van andere landen dienen zich te melden bij het bevoegde consulaat of ambassade voor het nodige advies.

9.2. De Klant is persoonlijk verantwoordelijk voor het verkrijgen en het bij zich dragen van de benodigde reisdocumenten, paspoort en visa, het verkrijgen van de benodigde vaccinaties en de naleving van de douane- en valutaregelgeving. De gevolgen en de mogelijk bijbehorende kosten van de niet-naleving van dergelijke voorschriften, zoals bijvoorbeeld de betaling van annuleringskosten, door de Klant komen volledig voor zijn rekening. Dit geldt niet als de Touroperator de Klant niet, niet volledig, foutief, onvoldoende of niet tijdig informeert.

9.3. De Touroperator is niet aansprakelijk voor de tijdige verlening en ontvangst van de door de Klant benodigde visa door de desbetreffende diplomatieke vertegenwoordiging. Ook niet indien de Klant heeft hem verzocht deze visa te verzorgen, tenzij de Touroperator zijn eigen verplichtingen verzaakt heeft.

10. Uitsluiting en verjaring van claims

10.1. Claims met betrekking tot Klachten over de niet-contractuele totstandkoming van de reizen dient de Klant binnen een maand, te rekenen vanaf de datum van het contractuele einde van de reis, schriftelijk aan de Touroperator op het onderstaande adres kenbaar te maken. Na deze periode kan de Klant alleen nog een dergelijke claims indienen, indien hij buiten zijn schuld verhinderd was om de gestelde deadline te halen.

10.2. Contractuele claims van de Klant als gevolg van schade aan leven, lichaam, gezondheid, vrijheid of seksuele zelfbeschikking, die het gevolg zijn van opzet of grove nalatigheid van de Touroperator of diens wettelijke vertegenwoordiger, kennen een verjaringstermijn van 2 jaar. Dit geldt ook voor claims tot vergoeding van andere schade die het gevolg is door opzet of grove nalatigheid van de Touroperator of diens

wettelijk vertegenwoordiger.

10.3. Alle andere claims kennen een verjaringstermijn van 1 jaar.

10.4. De verjaringstermijn in artikel 10.2. en 10.3. begint op de dag na de dag waarop de reis volgens de Reisovereenkomst eindigt.

10.5. Hangende de onderhandelingen tussen de Klant en de Touroperator met betrekking tot de claim of de omstandigheden die aanleiding tot de claim geven, wordt de verjaring opgeschort totdat de Klant of de Touroperator weigert de onderhandelingen voort te zetten. De verjaring wordt dan niet eerder van kracht dan 3 maanden na het einde van de opschorting van de verjaring.

10.6. De overdracht van een claim van de Klant op de Touroperator op een ander is niet toegestaan, tenzij na uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Touroperator. Dit geldt niet voor meereizende familieleden of andere deelnemers die op de Reisovereenkomst vermeld zijn.

11. Algemene Bepalingen

11.1. In geval van nietigheid van afzonderlijke bepalingen in de Reisovereenkomst of deze Algemene Voorwaarden, blijft de werking van de overige bepalingen onverminderd van kracht en blijft dus de gehele Reisovereenkomst in stand.

11.2. De contractuele relatie tussen de Klant en de Touroperator valt uitsluitend onder Duits recht, ongeacht de nationaliteit van de Klant. Dit geldt tevens voor de gehele rechtsverhouding tussen Klant en Touroperator. Voor zover juridische stappen van de Klant tegen de Touroperator in het buitenland voor de aansprakelijkheid van de Touroperator plaatsvinden en Duits recht dus niet toegepast wordt, gelden voor de rechtsgevolgen (in het bijzonder soort, omvang en hoogte van claims van de Klant) altijd en alleen Duits recht.

11.3. De Klant kan bij de Touroperator alleen een claim indienen of aanklagen via het hoofdkantoor van de Touroperator.

11.4. Voor claims van de Touroperator tegen de Klant is de woonplaats van de Klant doorslaggevend. Voor claims tegen uitvoerders van de Reisovereenkomst, die bedrijven zijn, rechtspersonen van publiek- of privaatrechtelijke aard of natuurlijke personen die hun woonplaats of gewoonlijke verblijfplaats in het buitenland hebben of van wie de woonplaats of gewoonlijke verblijfplaats op het moment van de claim niet bekend is, valt de claim onder de jurisdictie van de rechter ter zetel van het kantoor van de Touroperator.

11.5. De voorgaande bepalingen van artikel 11 met betrekking tot de keuze van het recht en plaats van jurisdictie gelden niet

- indien en voor zover van toepassing er contractueel dwingende bepalingen van Internationale Recht van toepassing zijn op de Reisovereenkomst tussen de Klant en de Touroperator, die in het voordeel van de Klant uitvallen of
- indien en voor zover van toepassing op de Reisovereenkomst, er dwingende bepalingen in de EU-lidstaat waar de Klant toe behoort, gelden die gunstiger zijn voor de Klant dan de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden of de geldende Duitse voorschriften.

12. Beëindiging van de Reisovereenkomst als gevolg van overmacht

De Touroperator kan niet aansprakelijk gehouden worden voor beëindiging van de Reisovereenkomst door overmacht/force majeure/Acts of God als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek, waaronder, maar niet uitsluitend onder andere bevelen van de autoriteiten, (burger)oorlogen, terroristische acties, natuurrampen zoals aardbevingen, stormen, (bos)branden, overstromingen en andere niet te voorziene gebeurtenissen vallen. Vindt één of meer van deze gebeurtenissen tijdens de

uitvoering van de Reisovereenkomst plaats, dan kunnen zowel de Klant als de Touroperator de Reisovereenkomst per direct annuleren. De eventuele extra kosten voor repatriëring worden door zowel Klant als Touroperator beide voor 50% gedragen. In alle andere gevallen vallen de kosten ten laste van de Klant.

Uitvoerende Touroperator:
SmileCamp SRL
Via Garibaldi 19
37121 Verona
Italië

Nederlands boekingskantoor en agent:
TiPisj Travel B.V.
Oude Fabriekstraat 1
3812 NR Amersfoort
Nederland

Telefoonnummer: 033 – 2 037 027
E-mail: info@smilecamp.nl
www.smilecamp.nl

Opgesteld dd 20-03-2017