



## Aanvullende voorwaarden Sapa Pana Travel

Deze aanvullende reis en boekingsvoorwaarden zijn naast de ANVR- consumentenvoorwaarden (reis –en boekingsvoorwaarden april 2016) van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen partijen, waaronder die uit hoofde van tussen partijen gesloten overeenkomsten. In geval van strijdigheid tussen de inhoud van een overeenkomst en de inhoud van toepasselijke voorwaarden prevaleert het bepaalde in de overeenkomst. In het geval de aanvullende reis en boekingsvoorwaarden strijdig zijn met de ANVR voorwaarden prevaleren de aanvullende reis en boekingsvoorwaarden.

In deze aanvullende reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

**Reisorganisator:** Sapa Pana Travel

**Reiziger:** a. de wederpartij van de reisorganisator, of b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of c. degene aan wie overeenkomstig artikel 8.1. van de ANVR reisvoorwaarden de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.

**Werkdagen:** de dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd wettelijke erkende feestdagen.

**Kantooruren:** maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 18.00 uur en zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur, uitgezonderd wettelijke erkende feestdagen.

### **Bij artikel 2.1. | Betaling van de reis**

Bij het tot stand komen van de overeenkomst dienen als aanbetaling de vliegtickets direct volledig te worden voldaan en 15 % van de resterende reissom. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken vóór de vertrekdatum in het bezit zijn van de reisorganisator. Indien de overeenkomst binnen zes weken vóór de dag van vertrek tot stand komt moet terstond de gehele reissom worden voldaan. Er zijn uitzonderingen waarbij afwijkende (aan)betalingsvoorwaarden worden berekend, zoals; sommige cruises of specifieke hotels bij het reizen in het absolute hoogseizoen. Deze afwijkende (aan)betalingsvoorwaarden worden uiterlijk vóór de totstandkoming van de reisovereenkomst gecommuniceerd.

### **Bij artikel 2.2. | Reisverzekering**

Bij groepsreizen verplicht de reisorganisator de reiziger een reisverzekering met werelddekking af te sluiten.

### **Bij artikel 4.2. | Groepsreizen – minimum aantal deelnemers**

De reisorganisator kan de reisovereenkomst opzeggen, in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers. De uiterste termijn hiervoor is tot 21 dagen voor vertrek.

### **Artikel 4.5. | Groepsreizen - reisleiding**

De Nederlandstalige reisleiding wacht de groep op in het land van bestemming en begeleidt de groep ter plaatse tot bij vertrek. Bij pré- of aftertours op individuele basis is eerdergenoemde reisleiding niet aanwezig.

### **Bij artikel 5.3. | Aanpassing reissom**

De op de reis toegepaste wisselkoersen kunnen maken dat de reissom op een later moment, tot uiterlijk zes weken vóór de vertrekdatum, aangepast worden. Mocht dit van toepassing zijn, dan wordt dit schriftelijk en uiterlijk vóór de totstandkoming van de reisovereenkomst gecommuniceerd aan de klant.

### **Artikel 5 | Groepsreizen - wijzigingen door de reisorganisator**

De lokale omstandigheden, de bijzondere bestemmingen en het specifieke karakter van de aangeboden reizen, kunnen met zich meebrengen dat voor en/of tijdens de reis passende en kosteloze alternatieven in het reisprogramma moeten worden aangebracht. Wanneer er zich tijdens de reis een programmawijziging opdringt door factoren onafhankelijk van de wil van de reisorganisator, zal de reisorganisator via de reisleiding de uiteindelijke beslissing kunnen nemen om een passend alternatief aan te bieden. Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodatie en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in de aanbieding is aangegeven. De reisorganisator zal de reiziger passende alternatieven aanbieden die zoveel mogelijk het karakter van de reis in stand laten.

**Bij artikel 8.2.1. | Reisbescheiden**

De reisorganisator stelt de benodigde reisbescheiden circa 3 weken voor vertrek, doch uiterlijk 10 kalenderdagen voor de dag van vertrek, in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van de reisorganisator kan worden geveerd.

**Artikel 8.3. | Essenties**

Op medische en/of andere dan medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisorganisator aangeboden reis, zogenaamde essenties, worden verlangd. Een essentie-verzoek op andere dan medische gronden neemt de reisorganisator alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. De reisorganisator zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden geveerd. Essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator. De reisorganisator heeft in geval van een 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 deze essenties kunnen slechts in rekening worden gebracht indien de reiziger en de reisorganisator dit overeenkomen.

**Bij artikel 9.2. | Annulering**

Annuleringen dienen schriftelijk te worden verricht. Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag. Indien de overeenkomst door de reiziger wordt opgezegd zal de reisorganisator de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling (genoemd in artikel 2.1.);
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom; bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, zie ook afwijkende (aan) betalingsvoorwaarden artikel 2.1., gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de toeleverancier.

Deelannulering: Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd. Als de grootte van het resterende gezelschap binnen de mogelijkheden van de gekozen accommodatie past, doet de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsmaatte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels gelden die de reisorganisator hanteert. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd. Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

**Bij artikel 11.2. | Groepsreizen – verplichtingen van de reiziger**

De reiziger zal de richtlijnen van de reisleiding in verband met de veiligheid en het verloop van de dienen te volgen. De reiziger wordt geacht zich te gedragen op een manier die geen hinder en overlast oplevert voor de andere reizigers en die een goeie uitvoering van de reis niet bemoeilijkt. De reiziger dient over de juiste lichamelijke en geestelijke toestand te beschikken om deze reis te ondernemen. Indien een reiziger door een ernstige niet-naleving van bovenstaande richtlijnen deze voorwaarden niet respecteert, kan na overleg tussen reisleiding en reisorganisator en eventueel andere dienstverleners, een deelnemer van verdere deel neming uitgesloten worden en zelfs naar de plaats van vertrek worden teruggestuurd zonder aanspraak te kunnen maken op terugbetaling van de gehele of een gedeelte van de reissom of op een schadevergoeding.



### **Bij artikel 12.1. | Klachten tijdens de reis**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Onder ter plaatse melden, verstaat de reisorganisator, in deze volgorde;

1. Groepsrondreis: uw klacht kenbaar maken aan de Nederlandse reisleiding
2. Maatwerkreis: contact opnemen met de lokale partner. De contactgegevens van deze partner, inclusief de noodnummers voor buiten kantoortijden, zijn aan u verstrekt in de reisbescheiden. De lokale partner van reisorganisator verblijft in dezelfde tijdzone als u en is op de hoogte van de actuele situatie, hij kan u in eerste instantie tijdens uw reis het beste bijstaan.
3. Alle reizigers: mocht de reisleiding, dan wel de lokale partner, uw klacht niet naar wens oplossen, neemt u dan - zo spoedig mogelijk tijdens uw reis, zodat naar een oplossing kan worden gezocht - contact op met de reisorganisator in Nederland. Ook deze (nood) nummers zijn aan u verstrekt in de reisbescheiden.