

ALGEMENE REISVOORWAARDEN

ONGEKEND REIZEN B.V.

Versie: 1.0

Datum: 02-10-2025

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Ongekend Reizen B.V. ('Organisator', 'wij'), gevestigd te Rotterdam, adres: Geert van Oorschootstraat 10, 3059 TS Rotterdam, e-mail: info@ongekendreizen.nl, KvK: 98292072. De reiziger wordt aangeduid als 'Reiziger' of 'jij'.

1. Definities

1.1 Pakketreis: een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten (vervoer, accommodatie, autoverhuur of andere toeristische diensten) in de zin van art. 7:500 e.v. BW / Richtlijn (EU) 2015/2302.

1.2 Reisdienstverlener/Partner: door ons ingeschakelde lokale gids, vervoerder, accommodatie e.d.

1.3 Werkdag: maandag t/m vrijdag, met uitzondering van officiële feestdagen in Nederland.

1.4 Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden ('overmacht'): omstandigheden die niet te voorzien of te vermijden zijn, zoals oorlog, ernstige veiligheidsproblemen, natuurrampen, epidemieën, stakingen, overheidsmaatregelen en soortgelijk.

2. Totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Een boeking komt tot stand nadat wij jouw aanvaarding schriftelijk (per e-mail) hebben bevestigd.

2.2 De persoon die boekt staat ervoor in dat hij/zij bevoegd is om namens alle Reizigers te handelen en is hoofdelijk aansprakelijk voor de betalingsverplichtingen.

2.3 Kennelijke fouten/vergissingen in offertes, publicaties of bevestigingen binden ons niet.

3. Garantiefonds / Consumentenbescherming

Wij zijn aangesloten bij het ****GGTO Garantiefonds Reisgelden****. Dit betekent dat jouw vooruitbetaalde reisgelden zijn gedekt tegen ons financieel onvermogen en/of dat – indien noodzakelijk – jouw terugreis wordt verzorgd. Per reiziger brengen wij de ****GGTO-bijdrage van € 9,-**** in rekening. De dekking en werkwijze van het garantiefonds zijn te vinden op ggto.nl. Op onze factuur en website vermelden wij het deelnemingsnummer en de verplichte tekst.

4. Reissom, prijswijzigingen en betalingen

4.1 De gepubliceerde reissom is in euro's en per persoon, tenzij anders vermeld. Lokale belastingen/fees ter plaatse kunnen niet altijd vooraf worden geïnd.

4.2 Betalingsschema (tenzij anders overeengekomen op de factuur):

- a) Aanbetaling bij boeking: 30% van de reissom
- b) Restbetaling: uiterlijk 60 dagen vóór vertrek.

Indien de boeking binnen 60 dagen voor vertrek plaatsvindt, betaal je direct 100%.

4.3 Niet-tijdige betaling geeft ons het recht de overeenkomst te ontbinden en annuleringskosten in rekening te brengen (zie art. 9).

4.4 Prijswijzigingen: wij mogen de reissom tot 20 dagen voor vertrek verhogen als gevolg van wijzigingen in (i) brandstofkosten, (ii) belastingen/heffingen, of (iii) wisselkoersen die op de reissom van invloed zijn. Een prijsverhoging >8% geeft jou het recht de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

5. Reisbescheiden en formaliteiten

5.1 Jij zorgt tijdig voor geldige reisdocumenten (paspoort/visum), inentingen/medische formaliteiten en het voldoen aan douane-, gezondheids- en veiligheidsvoorschriften. Wij informeren algemeen, maar jij blijft verantwoordelijk om de meest recente eisen te checken bij officiële instanties.

5.2 Indien je door het ontbreken van vereiste documenten niet kunt reizen, komen de gevolgen en kosten voor jouw rekening.

6. Verzekeringen

6.1 Een passende reisverzekering met dekking voor medische kosten, repatriëring en (voor expedities) evacuatie is verplicht. Een annuleringsverzekering wordt dringend geadviseerd.

6.2 Je verstrekt ons op verzoek de polisgegevens vóór vertrek.

7. Wijziging door de Reiziger / In-de-plaats-stelling

7.1 Na totstandkoming kun je om wijzigingen verzoeken. Wij doen ons best, kosten van derden en onze redelijke administratiekosten worden doorbelast.

7.2 Jij kunt de reis overdragen aan een andere persoon die aan alle voorwaarden voldoet. Meld dit uiterlijk 7 dagen vóór vertrek. Jij en de overnemer zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de reissom en de redelijke kosten van overdracht.

8. Wijziging door de Organisator / Minimumdeelname

8.1 Wij mogen kleine wijzigingen doorvoeren (bijv. routevolgorde, accommodatie van vergelijkbare categorie, gewijzigde vluchttijden).

8.2 Bij een wezenlijke wijziging informeren wij je en kun je (i) de wijziging accepteren, (ii) een alternatieve reis kiezen (indien beschikbaar), of (iii) kosteloos ontbinden.

8.3 Voor expedities geldt vaak een minimum aantal deelnemers. Indien dit niet wordt gehaald, kunnen wij uiterlijk 20 dagen vóór vertrek ontbinden met terugbetaling van betaalde bedragen.

9. Annulering door de Reiziger

9.1 Je kunt de overeenkomst opzeggen; je bent dan de volgende annuleringskosten verschuldigd (tenzij jouw polis dekking biedt):

- ≥60 dagen vóór vertrek: 30% van de reissom
- 60–31 dagen: 50%
- 30–15 dagen: 75%
- 14–0 dagen of no-show: 100%

9.2 Voor niet-restitueerbare componenten (o.a. uitgegeven vliegtickets, permits) kan vanaf het moment van boeken 100% worden doorbelast indien de leverancier geen restitutie verleent.

9.3 Opzegging vindt plaats op een werkdag tijdens kantooruren; de datum van ontvangst geldt.

10. Beëindiging wegens overmacht / reisadvies

10.1 Jij mag vóór vertrek kosteloos ontbinden bij onvermijdbare en buitengewone omstandigheden op de bestemming of in de directe omgeving die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis.

10.2 Indien tijdens de reis dergelijke omstandigheden ontstaan, bieden wij – indien mogelijk – een gelijkwaardige terugkeerregeling; extra kosten komen voor onze rekening conform de wet.

11. Aansprakelijkheid en beperking

11.1 Wij zijn aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten en voor tekortkomingen van onze partners, tenzij de tekortkoming te wijten is aan (i) jou, (ii) een derde die niet bij de uitvoering is betrokken en niet te voorzien was, of (iii) onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

11.2 Voor zover het toepasselijke recht dit toelaat, is onze aansprakelijkheid voor schade anders dan dood of letsel beperkt tot maximaal drie (3) keer de door de betreffende Reiziger betaalde reissom. Binnen deze grens vergoeden wij uitsluitend redelijke, aantoonbare en noodzakelijke meerkosten die rechtstreeks voortvloeien uit een aan ons toerekenbare tekortkoming (bijvoorbeeld een extra hotelovernachting of vervangend vervoer/charter).

Deze beperking geldt per Reiziger en laat onverlet:

- a) onze hulp- en bijstandsplicht tijdens de reis;
- b) aansprakelijkheidstypen die op grond van dwingend recht niet kunnen worden beperkt (o.a. dood of letsel, opzet of grove nalatigheid); en
- c) situaties waarin internationale/verdragsregimes (bijv. voor luchtvervoer) eigen – lagere of hogere – limieten of regels geven; die gaan dan voor.

11.3 Deelname aan expedities en outdoor-activiteiten brengt extra risico's met zich mee. Jij verklaart gezondheids- en conditie-eisen naar waarheid te hebben opgegeven en de instructies van gidsen op te volgen.

12. Klachten en hulp

12.1 Meld een tekortkoming ter plaatse direct bij ons en/of de lokale partner, zodat we kunnen herstellen.

12.2 Wordt een klacht niet naar tevredenheid opgelost, dien deze dan uiterlijk binnen 30 dagen na einde van de reis schriftelijk bij ons in via info@ongekendreizen.nl.

12.3 Bij nood verlenen wij zonder vertraging passende hulp en bijstand.

13. Privacy

Wij verwerken persoonsgegevens conform onze privacyverklaring (AVG). Deze is te vinden op onze website en wordt op verzoek toegezonden.

14. Toepasselijk recht en forum

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De bevoegde rechter is die te Rotterdam, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Bijlage 1 – Annuleringskosten-tabel

- ≥60 dagen vóór vertrek: 30% van de reissom
- 60–31 dagen: 50%
- 30–15 dagen: 75%
- 14–0 dagen of no-show: 100%

Componenten met 100% annuleringskosten vanaf boeking (zoals vliegtickets, sommige accommodaties, speciale permits of lokaal ingehuurd gidsdagen) worden aanvullend doorbelast indien de leverancier geen restitutie verleent.

Bijlage 2 – Klachtenprocedure

- 1) Meld direct ter plaatse bij gids/partner en bij ons (24/7 noodnummer staat benoemd in reisbescheiden).
- 2) Geef ons een redelijke termijn om op te lossen.
- 3) Na terugkomst: mail binnen 30 dagen met boekingsnummer, feitelijke omschrijving en jouw voorstel.
- 4) Wij reageren binnen 14 dagen. Indien nodig volgt nader onderzoek met betrokken partners.

Bijlage 3 – Voor vertrek

- Controleer paspoort/visum/inentingen en lokale voorschriften.
- Geef medische bijzonderheden en dieetwensen vooraf door.
- Zorg voor adequate reis- en annuleringsverzekering (polisnummer bij de hand).