

Algemene Reisvoorwaarden 2020

Tweede editie



1 juni 2020

Inhoudsopgave

1	Definities.....	4
1.1	Aanvraag van een reisaanbod	4
1.2	Baby.....	4
1.3	Boekingsbevestiging	4
1.4	Dienstuitvoerder/Onze vertegenwoordiger.....	4
1.5	Euroland Travel/Organisator/Wij.....	4
1.6	Folder.....	4
1.7	Garantieregeling.....	4
1.8	Gids-vertaler	5
1.9	Kind.....	5
1.10	Klant/Reiziger	5
1.11	Op maat.....	5
1.12	Organisator.....	5
1.13	Pakketreis	5
1.14	Pakketreisbetaling	5
1.15	Prijsbepaling	6
1.16	Reisagent	6
1.17	Reisdiensten Euroland Travel	6
1.18	Reiziger/klant.....	6
1.19	Schriftelijk.....	6
1.20	STO Garant garantieregeling	7
1.21	STO Garant betalingsprocedure & factuur.....	7
1.22	STO Garant betalingsprocedure niet van toepassing.....	7
2	Introductie.....	7
3	Reservering en aanvaarding van een reisaanbod	8
3.1	Pre-contractuele fase - reservering.....	8

3.2	Contractbevestiging door de klant	8
4	Betalingen.....	8
5	Prijs.....	9
5.1	De algemene prijsbepaling.....	9
5.2	Prijswijziging bij onvoorziene omstandigheden.....	9
5.3	Geldende prijsovereenkomst	9
5.4	De prijs van de pakketreis is samengesteld uit de volgende standaardelementen:.....	9
5.5	De prijs van de pakketreis omvat niet:.....	10
6	Wijziging/annulering door de klant.....	10
6.1	Annulering door de klant vóór het sluiten van het contract.....	10
6.2	Wijziging bij vervanging van de oorspronkelijke reiziger door een andere persoon.....	10
6.3	Annulering door de klant vóór het vertrek na acceptatie van het reiscontract	11
6.4	Wijzigingen na vertrek voor rekening van de reiziger.....	11
7	Wijziging/annulering door Euroland Travel	11
7.1	Wijziging door Euroland Travel vóór vertrek.....	11
7.2	Annulering door Euroland Travel vóór vertrek minimumaantal deelnemers niet bereikt ...	12
7.3	Wijzigingen door Euroland Travel na vertrek.....	12
7.4	Bij onvoorziene omstandigheden of overmacht	12
7.5	Bij geen onvoorziene omstandigheden of overmacht	12
8	Verplichtingen van de klant.....	13
8.1	Op maat reizen	13
8.2	Informatieplicht.....	13
8.3	Inwinnen van gezondheidsinformatie	13
8.4	Visumplicht.....	13
8.5	Geldig reisdocument	14
8.6	Reizen met minderjarige kinderen	14
8.7	Reisboekingen	14

8.8	Vorzichtigheids- en zorgvuldigheidsregels.....	14
8.9	Claims en klachten.....	14
9	Accommodatie	14
9.1	Hotelclassificatie.....	14
9.2	Standaard tweepersoonskamer	15
9.3	Ontbijt.....	15
10	Aansprakelijkheidsregime	15
11	Vergoedingslimieten	16
12	Verplichting om te helpen.....	16
13	Verzekering voor annulering en repatriëring.....	16
14	Omgaan met persoonsgegevens	16
15	Auteursrechten.....	16
16	Taalvolgorde	17

1 Definities

Voor de toepassing van dit contract zijn de volgende definities van toepassing.

1.1 Aanvraag van een reisaanbod

Door contact op te nemen via e-mail, telefonisch of in persoon, volgt een voorbereiding van een specifiek aanbod voor een dienst of een reisarrangement ten einde een offerte op maat vast te stellen.

1.2 Baby

Een kind jonger dan twee jaar, tenzij door de dienstuitvoerders anders bepaald.

1.3 Boekingsbevestiging

De schriftelijke acceptatie van een offerte, waarna één of meer producten voor de reiziger definitief gereserveerd worden, zoals overnachtingen of vliegtickets. Er is dan sprake van een bindende overeenkomst waarvoor een tegenprestatie in de zin van een overeengekomen betaling dient te volgen binnen de in het contract aangegeven termijn.

1.4 Dienstuitvoerder/Onze vertegenwoordiger

De werkelijke leverancier van de dienst. Bijvoorbeeld: de vliegmaatschappij, het hotelmanagement of een gids-vertaler. Vaak verlangt een dienstuitvoerder een aanbetalingsbedrag tot zekerheidsstelling van zijn service.

1.5 Euroland Travel/Organisator/Wij

Reisorganisatie met de handelsnamen: Euroland Travel / gogochina.com, KvK 17159944, gevestigd te Eindhoven, Nieuwe Fellenoord 12, 5612 KC Eindhoven, Nederland.

- Telefoonnummer: +31(0)402369368; mobiel: +31(0)641016816/+31(0)641166669;
- e-mail: euroland@eurolandtravel.com;
- WeChat ID: EurolandTravel;
- website: www.gogochina.com.
- Bankrekening voor losse reisdiensten: ABN-AMRO Eindhoven, IBAN: NL75ABNA0561352372, Swift code: ABNANL2A.
- Betaling voor pakketreizen geschiedt via de derdengeldenrekening van STO Garant. Zie verder hoofdstuk 1, Definities 1.20 t/m 1.22.

1.6 Folder

Gedrukte informatie over China reizen. De folder van Euroland Travel bevat slechts indicatieprijzen en voorbeeldroutes naar China. De in de offerte genoemde prijzen en routeaanpassingen zijn leidend voor een individuele overeenkomst.

1.7 Garantieregeling

Via STO Garant. Zie informatie over STO Garant garantieregeling: hoofdstuk 1, Definities 1.20 t/m 1.22.

1.8 Gids-vertaler

Een pakketreis naar China wordt altijd geboekt met lokale gecertificeerde gidsen die tevens als tolk-vertalers optreden, daar de Chinese taal zeer moeilijk te verstaan is en Engels zeer beperkt tot niet gesproken wordt.

De gids is niet alleen de dienstuitvoerder die de reiziger bijna continu vergezelt maar ook de directe aanspreekpersoon voor de klant om eventueel ontstane moeilijkheden direct te verhelpen al dan niet na overleg met de organisator.

1.9 Kind

Een kind van twee jaar of ouder, tenzij door de dienstuitvoerder anders bepaald.

1.10 Klant/Reiziger

U, degene die om reisdiensten bij Euroland Travel verzoekt teneinde een of meerdere diensten te boeken.

1.11 Op maat

Euroland Travel werkt met op maat gemaakte offertes, wat individuele service betekent waarbij de reiziger de vakantiewensen in detail of binnen een kader uitlegt. Voor het gemak van de klant heeft de organisator een brochure met voorbeeldroutes die als zodanig of met enkele aanpassingen kunnen worden geboekt. Het volgende is hier van toepassing: de prijzen in de brochure betreffen slechts indicatieve prijzen en alleen de prijzen van een individueel reisaanbod zijn leidend en bindend na aanvaarding door de klant.

1.12 Organisator

Euroland Travel, zie ook hoofdstuk 1 Definities 1.5. De reisagenten zijn de medewerkers van Euroland Travel.

1.13 Pakketreis

Pakketreizen zijn all-inclusive reizen. Als gevolg van de combinatie van minstens twee van de hieronder vermelde reisdiensten, verkocht of te koop aangeboden tegen een vaste prijs bij één verkooppunt of in geval van reizen op maat - op individueel verzoek van de reiziger:

- Vervoer;
- Accommodatie;
- Toeristendiensten; deze zijn niet ondergeschikt aan vervoer of accommodatie maar vormen voor de vervulling van de recreatieve behoeften van de gast een belangrijk deel van het "pakket". Bijvoorbeeld: bezienswaardigheden, boeking van eetgelegenheden of een tour door een stad of gebied. In China vindt dit alles meestal plaats onder leiding van een gecertificeerde gids, zie verder dit hoofdstuk 1 onder 2.8 Gids-vertaler;

Een pakketreis van Euroland Travel valt onder de garantie van STO Garant. Zie verder hoofdstuk 1 Definities 1.20 t/m 1.22.

1.14 Pakketreisbetaling

Pakketreisbetaling geschiedt via STO Garant Garantieregeling. Zie hoofdstuk 1 Definities 1.21 en 1.22.

1.15 Prijsbepaling

De prijzen van de door ons bemiddelde reisdiensten kunnen zelfs meerdere malen per dag veranderen. In dit licht bevatten onze reisfolders of website slechts indicatieprijzen. De klant dient enkel de in het persoonlijke reisaanbod genoemde bedragen te voldoen. Het reisaanbod, ook wel offerte genoemd, geniet voorrang boven alle andere prijsbepalingen. De daarin genoemde bedragen gelden definitief en veranderen niet wanneer later sprake is van daling of stijging van de waarde van een reisdienst.

1.16 Reisagent

Medewerker van de organisator, Euroland Travel.

1.17 Reisdiensten Euroland Travel

Euroland Travel bemiddelt zowel voor losse als voor samengestelde reisdiensten.

De losse reisdiensten:

- Visumaanvraag voor China
- Verkoop internationale vliegtickets
- Verkoop van binnenlandse vliegtickets
- Treinkaartjes
- Accommodaties zoals hotelboekingen of een ander soort overnachtingen

De samengestelde reisdiensten:

- Eendaagse tours
- Cruises
- All-inclusief meerdaagse pakketreizen

Ook biedt Euroland Travel hulp bij speciale verzoeken van de klant ten einde zijn of haar reisbestemming te bereiken. Dit geschiedt enkel bij de inachtneming van veiligheidsvoorschriften en de algemeen geldende wetten. Hier kan men denken aan bijvoorbeeld hulp bij:

- autoverhuur
- reservering van een parkeerplaats op een vliegveld.

Let op: enkel de samengestelde reisdiensten genieten de garantie van de STO Garant. Een aparte reisdienst valt niet onder de garantie van STO Garant. U kunt de voorwaarden van deze garantieregeling vinden op: www.sto-garant/downloads. Volledigheidshalve verwijzen we naar hoofdstuk 1 Definities 1.20 t/m 1.22.

1.18 Reiziger/klant

Een volwassen persoon of een aantal personen, van wie ten minste één de leeftijd van 18 heeft bereikt, die met Euroland Travel een reispakketcontract sluit of een van de reisdiensten aanschaft.

1.19 Schriftelijk

Informatie verkregen per brief of in welke gedrukte of handmatig geschreven vorm dan ook maar ook door middel van digitaal verkeer zoals e-mail: euroland@eurolandtravel.com, WeChat: EurolandTravel of de informatie van de [www.gogochina.com website](http://www.gogochina.com).

1.20 STO Garant garantieregeling

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Euroland Travel gebruik van STO Garant. U kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina (www.sto-garant.nl/deelnemers). Alle informatie over STO Garant vindt u op www.sto-garant.nl.

Bij elk (reis)aanbod van Euroland Travel wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is.

In de garantieregeling leest u wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden van toepassing zijn. U vindt deze garantieregeling op de website van STO Garant (www.sto-garant.nl/downloads).

1.21 STO Garant betalingsprocedure & factuur

Indien de garantie van STO Garant op uw boeking van toepassing is, dan betaalt u de reissom niet aan Euroland Travel, maar aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreeerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt uw reissom tot na afloop van uw boeking. Wanneer diensten door financieel onvermogen van Euroland Travel niet (volledig en/of tijdig) worden verleend, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantieregeling leest u hoe u daar in dat geval aanspraak op maakt.

Op uw factuur van de pakketreis vindt u de volgende aanwijzingen:

“ Deze boeking valt onder de garantie van STO Garant. U kunt de voorwaarden van deze garantieregeling vinden op www.sto-garant.nl/downloads. U ontvangt een e-mail van STO Garant (info@sto-garant.nl) met informatie over het voldoen van de betaling(en) voor deze boeking. Voor elke ontvangen betaling krijgt u een bevestiging per e-mail van STO Garant. Alle informatie over STO Garant vindt u op www.sto-garant.nl. “

1.22 STO Garant betalingsprocedure niet van toepassing

Indien de garantie van STO Garant op uw boeking niet van toepassing is, vermeldt uw factuur het volgende:

“Deze boeking valt niet onder de garantie van STO Garant. U kunt de voorwaarden van deze garantieregeling vinden op www.sto-garant.nl/downloads.”

2 Introductie

De algemene reisvoorwaarden van Euroland Travel maken deel uit van het contract dat voornamelijk uit de beschrijving van het reispakket of van een enkele reisdienst en de boekingsbevestiging door de reiziger bestaat. Wanneer de reiziger de aankoop van het reispakket of van één van de reisdiensten bevestigt, heeft hij of zij, zelfs namens degenen die met de reiziger samen aan de reis deel zullen nemen, de huidige algemene reisvoorwaarden en alle andere adviezen, die specifiek in dat contract zijn opgenomen, geaccepteerd. Het doel van deze algemene reisvoorwaarden is immers om tussen de organisator en de klant meer rechtszekerheid te bewerkstelligen, zodat wat nader overeengekomen is met betrekking tot een dienst of een pakket verder aangevuld wordt en de klant weet waar hij of zij door het sluiten van het contract aan toe is.

3 Reservering en aanvaarding van een reisaanbod

3.1 Pre-contractuele fase - reservering

De reiziger kan schriftelijk, mondeling, telefonisch of via digitale media, zoals e-mail of WeChat een reservering verzoeken, waarna de organisator de opdracht verder gaat uitwerken door contact op te nemen met een dienstuitvoerder of in geval van een pakketreis – met verschillende dienstuitvoerders. Dit resulteert in het opstellen van een concreet reisaanbod voorzien van data, specificatie van de reisdienst(en) en een prijsindicatie van dat moment.

De organisator verstrekt aan de klant vóór zijn/haar vertrek alle beschikbare informatie betreffende een dienst of een pakketreis die niet in de offerte zijn opgenomen. Bijvoorbeeld: brochures of andere schriftelijke communicatie door de organisator.

Speciale verzoeken met betrekking tot de voorwaarden voor het aanbieden en/of uitvoeren van bepaalde diensten of een deel van het reispakket, moeten in de reserveringsfase worden gemaakt. Bijzondere wensen van de klant, inclusief dieetverzoeken of medische essenties worden per geval beoordeeld en bij de dienstuitvoerder aangevraagd. Indien aan een specifiek verzoek voldaan kan worden, wordt het resultaat ervan schriftelijk aan de klant doorgegeven en aangemerkt als een bijzondere overeenkomst tussen de reiziger en de organisator.

Het herroepingsrecht wordt hier niet van toepassing verklaard nadat contracten tussen de organisator en de dienstuitvoerder(s) zijn gesloten of wanneer de betalingen voor de speciale verzoeken door de organisator reeds zijn gedaan.

3.2 Contractbevestiging door de klant

De voorgestelde aankoop van een reisdienst of een reispakket moet door de klant worden gecontroleerd op juistheid en volledigheid. Bij gevonden onjuistheden of verschillen neemt de klant direct contact op met de organisator, waarna de offerte wordt aangepast. Indien het reisaanbod juist is, wordt dit schriftelijk bevestigd. De aanvaarding van de voorgestelde aankoop wordt als voltooid beschouwd en bijgevolg wordt het contract gesloten, alleen wanneer de organisator de corresponderende schriftelijke bevestiging van de klant - zelfs digitaal (bijv. e-mail, WeChat of website) ontvangt. Deze bevestiging resulteert in de uiteindelijke levering van een dienst of een pakketreis aan de klant.

4 Betalingen

Bij behandeling van de verzochte reisdienst(en) zijn de volgende bedragen verschuldigd:

- Administratiekosten om het verzoek tot aankoop te kunnen realiseren.
- In de meeste gevallen een voorschot van niet meer dan 25% van de prijs zoals in de offerte van de organisator nader is overeengekomen. Dit bedrag is verschuldigd als aanbetaling op en vooruitbetaling van de totale prijs. Het saldo wordt betaald binnen de termijn die door de organisator in de schriftelijke bevestiging van het contract is vastgesteld.

- In geval de tijd tot de vertrekdatum korter dan 60 werkdagen is, wordt het volledige bedrag betaald op het moment van inschrijving voor de aangevraagde dienstuitvoering of pakketreis.
- Bij het ontbreken van betaling van de bovenstaande bedragen binnen de gestelde termijn, volgt een uitdrukkelijke beëindigingsclausule die een einde kan maken aan de uitvoering van het contract. Kosten die reeds door de organisator zijn gemaakt dienen door de klant vergoed te worden. Zie hoofdstuk 6 “Wijziging/annulering door de klant”.
- Het verschuldigde saldo wordt effectief betaald wanneer het is bijgeschreven op de bankrekening van de organisator of in geval van een pakketreis op de derdengeldenrekening van STO Garant, zie verder hoofdstuk 1 Definities 1.21 en 1.22 STO Garant betalingsprocedure & factuur.

5 Prijs

5.1 De algemene prijsbepaling

De prijs van een reisdienst of een pakket is vastgelegd in de offerte die als voorgesteld reiscontract dient, met eventuele verwijzing naar wat wordt vermeld in de folders, de website en in de eventuele updates daarvan, alsook de Algemene Reisvoorwaarden. De reiziger heeft dan een bedenktijd van maximaal vijf werkdagen voor de bevestiging van het contract tenzij in de offerte een andere termijn is overeengekomen.

Indien informatie uit onze reisfolder of onze website afwijkt van de informatie van onze offerte dan wordt de laatste als geldend beschouwd. Dit in het licht van de steeds wijzigende prijzen van de door ons bemiddelde diensten.

5.2 Prijswijziging bij onvoorziene omstandigheden

Slechts bij extreme onverwachte redenen kan er sprake zijn van prijsverandering nadat het aanbod is geaccepteerd. In dat geval maakt de organisator een aanvullend voorstel dat door de klant apart dient te worden aanvaard en toegevoegd als wijziging aan het oorspronkelijk gesloten contract. Hier kan gedacht worden aan een situatie van faillissement van een dienstuitvoerder waardoor een ander benaderd moet worden om de naleving van de reisovereenkomst te kunnen realiseren. Van deze omstandigheid wordt slechts bij aanzienlijke prijsverschillen gebruik gemaakt.

5.3 Geldende prijsovereenkomst

Als geldende prijsovereenkomst geldt de specifieke prijs die op een bepaald moment door beide partijen is overeengekomen waardoor sprake is van een tot stand gekomen boeking. Indien de prijs na de boeking daalt of stijgt, geldt alsnog de eerder overeengekomen prijs. In dat geval kunnen aan de later dalende prijs geen rechten worden ontleend.

5.4 De prijs van de pakketreis is samengesteld uit de volgende standaardelementen:

- Tweepersoonskamer met 2 aparte bedden in de gespecificeerde 4/5 sterrenhotels. Afwijkingen zoals lagere hotelklasse, kunnen overeen worden gekomen op verzoek van de klant vóór de acceptatie van de offerte. In dat geval kan de organisator vaak niet beoordelen of de prijsklasse aan de verwachte standaard voldoet.

- Bij eigen keuze voor een goedkopere accommodatie is Euroland Travel niet verantwoordelijk voor eventuele ongemakken of tekortkomingen van een hotel of verblijf.
- Transfers zoals aangegeven op de reisbeschrijving daaronder begrepen: tickets voor binnenlandse vluchten of treinverbindingen/boottochten.
- Service van goed Engelssprekende lokale gidsen die u bij alle transfers en bezienswaardigheden vergezellen.
- Toeristenbussen met eigen chauffeur en voorzien van airconditioning.
- De toegangsprijzen voor alle in de reisbeschrijving gespecificeerde bezienswaardigheden.
- Maaltijden zoals in de offerte aangegeven (B)-ontbijt, (L)-lunch, (D)-diner.
- Betaling ter zekerheidsstelling van uw reis via STO Garant. Zie ook hoofdstuk 1 Definities 1.20 t/m 1.22.

5.5 De prijs van de pakketreis omvat niet:

- Tickets voor de internationale vluchten: standaard in economy class, tenzij anders door de klant gewenst;
- Chinees visum;
- Reisverzekering;
- Fooien voor gidsen en chauffeurs in China;
- Niet in de reisbeschrijving gespecificeerde maaltijden en/of drankjes;
- Bezienswaardigheden die als optioneel in de reisbeschrijving worden aangegeven;
- Persoonlijke uitgaven, bijvoorbeeld: wasserij, gebruik van telecommunicatiesystemen, souvenirs e.d.

6 Wijziging/annulering door de klant

6.1 Annulering door de klant vóór het sluiten van het contract

Er zijn geen kosten verschuldigd indien de klant zich vóór een duidelijke acceptatie van het reiscontract terugtrekt, waarbij de organisator nog geen reservering had gemaakt bij de dienstuitvoerder(s).

6.2 Wijziging bij vervanging van de oorspronkelijke reiziger door een andere persoon

De klant, die het reiscontract reeds heeft geaccepteerd - of een ander lid van een reisgroep - kan alleen door een andere persoon worden vervangen als de organisator tijdig vóór de vertrekdatum op de hoogte wordt gebracht over de redenen van de vervanging. Het woord "tijdig" kan enkel door de organisator beoordeeld worden. De organisator ontvangt de benodigde gegevens van degene die in de plaats van de oorspronkelijke reiziger komt. De vervanger moet aan alle voorwaarden voor het gebruik van de dienst voldoen en in het bijzonder aan de vereisten voor paspoort, visum, medische attesten en ook aan de eventuele aanvullende voorwaarden voor vervanging die door de dienstuitvoerders nader worden bepaald.

De vervanger dient alle extra kosten te vergoeden die mogelijkerwijs zijn ontstaan om zijn of haar vervanging uit te voeren.

6.3 Annulering door de klant vóór het vertrek na acceptatie van het reiscontract

De klant kan de overeenkomst annuleren zonder boetes te betalen bij een belangrijke wijziging van een of meer elementen van het contract die objectief als essentieel worden beschouwd voor het genot van het pakket als geheel. Indien de klant deze niet accepteert en het voorstel van de organisator vindt plaats na eerdere schriftelijke acceptatie van het reiscontract van de klant maar vóór het vertrek. In dat geval heeft de klant het recht om:

1. een alternatief toeristisch pakket te kiezen, zonder extra kosten en met gedeeltelijke terugbetaling, ingeval het tweede pakket een lagere waarde kent dan het eerste, enkel wanneer de reisagent zulk een voorstel kan doen;
2. de terugbetaling van het daadwerkelijk betaalde bedrag te verzoeken.

De klant die zich vóór zijn vertrek uit het overeengekomen contract terugtrekt, dient de door de organisator reeds gemaakte kosten van de behandeling van het dossier te vergoeden. Dit heeft voornamelijk betrekking op de geboekte diensten, zoals entreetickets of overnachtingen waarvoor annuleringsvoorwaarden van de dienstuitvoerders de totale restitutie van de gedane aanbatalingen of volledige bedragen uitsluiten maar ook op de administratieve kosten van de organisator.

Bij groepsannulering worden dergelijke betalingen van geval tot geval bekeken op basis van de individuele acceptatie van het contract.

Van het bovenstaande worden alle vluchten uitgesloten. In zulke gevallen bepalen de vliegmaatschappijen de annuleringsvoorwaarden en de daaruit voortvloeiende eventuele annuleringsboetes.

De reiziger wordt geadviseerd om de bedragen ten aanzien van een geannuleerde vlucht eveneens alle daaruit voortvloeiende ongemakken bij de vliegmaatschappij zelf te claimen.

6.4 Wijzigingen na vertrek voor rekening van de reiziger

Indien een aanpassing van de reisroute noodgedwongen plaats moet vinden als gevolg van de handeling of nalatigheid die aan de klant zelf kan worden toegerekend, betekent dit een uitzondering op de kosteloze oplossing van de bovengenoemde wijzigingen in het oorspronkelijk geplande reisschema. In zulke gevallen bestaat er geen recht op schadevergoeding en dienen de eventuele extra kosten door de klant zelf te worden gedragen.

7 Wijziging/annulering door Euroland Travel

7.1 Wijziging door Euroland Travel vóór vertrek

Het kan voorkomen dat de organisator al vóór vertrek, om redenen die aan hem toe te schrijven zijn, een of meerdere elementen van het contract aanzienlijk moet wijzigen. De reiziger zal in dat geval onmiddellijk schriftelijk op de hoogte worden gebracht met vermelding van het type wijziging en de daaruit voortvloeiende prijsverandering.

Als de klant de voorgestelde wijziging niet accepteert, kan hij de overeenkomst opzeggen. In dat geval wordt de reeds betaalde som, inclusief de aanbetaling maar exclusief de administratieve kosten en de vergoeding aan STO Garant betaaloplossing ten behoeve van de verwerking van de aangevraagde diensten terugbetaald.

De klant kan ook een alternatief reispakket kiezen. Het voorstel van de organisator wordt als geaccepteerd beschouwd indien de klant binnen twee werkdagen na ontvangst van de schriftelijke wijziging het nalaat om de afwijzing van de schriftelijke wijziging door te geven of de keuze voor een alternatieve tour te bevestigen.

7.2 Annulering door Euroland Travel vóór vertrek minimumaantal deelnemers niet bereikt

Er is geen schadevergoeding verschuldigd indien annulering van een reisdienst of het pakket afhankelijk is van het aanwezig zijn van een minimumaantal deelnemers óf als gevolg van overmacht of toevallige gebeurtenissen waardoor de samenstelling van de groep onmogelijk gerealiseerd kan worden.

7.3 Wijzigingen door Euroland Travel na vertrek

In de volgende gevallen bestaat er recht op een gedeeltelijke of volledige restitutie van de door de klant reeds betaalde bedragen en nadat het vertrek al heeft plaatsgevonden.

7.4 Bij onvoorziene omstandigheden of overmacht

Wanneer het reisschema door onvoorziene omstandigheden of overmacht wordt gewijzigd terwijl de klant al in het buitenland aanwezig is, gaan onze vertegenwoordigers, die ter plaatse de klant begeleiden, alles in het werk stellen zodat het reisprogramma zo goed mogelijk aangepast wordt met vervangende bezienswaardigheden, reisbestemmingen of overnachtingen in plaats van de eerder voorgestelde. Dit wordt kosteloos aangeboden, tenzij de prijs van het aangepaste schema aanzienlijk afwijkt van het oorspronkelijke voorstel. De dienstuitvoerder regelt deze aanpassingen voor zo ver mogelijk zowel in overleg met de reiziger als met de organisator.

Het kan echter voorkomen dat er op dat moment beperkte opties open staan of dat sommige beslissingen juist zonder toestemming van de deelnemers genomen moeten worden zodat het welzijn van de tour in de algemene zin wordt beschermd. Bijvoorbeeld in geval van extreme weersomstandigheden of verkeersongevallen waardoor de volgende bestemming van het reisschema voor een langere tijdsperiode onbereikbaar is.

7.5 Bij geen onvoorziene omstandigheden of overmacht

Indien er geen sprake is van onvoorziene omstandigheden of overmacht en de organisator na het vertrek niet in staat is om een voor de klant essentieel onderdeel van de in het contract opgenomen diensten te verstrekken, dient de reisagent kosteloos een alternatieve en adequate oplossing voor te bereiden voor de voortzetting van de geplande reis.

De organisator kan op verzoek van de klant het verschil tussen de oorspronkelijk geplande diensten en de effectief verleende diensten naar redelijkheid vergoeden. Het kan voorkomen dat er geen alternatieve oplossing voorhanden is, of dat de oplossing van de plaatselijke gids door de klant om gerechtvaardigde redenen wordt geweigerd.

In dat geval zal de organisator, indien de klant dit verlangt, zo snel mogelijk via zijn vertegenwoordigers voor een vervoermiddel zorgen om de reiziger naar de plaats van vertrek terug te laten keren met de vergoeding van het verschil tussen de kosten van de geplande maar niet uitgevoerde diensten en de diensten die werkelijk zijn uitgevoerd tot het moment van de verwachte teruggave.

In alle bovengenoemde gevallen kan de klant geen aanspraak maken op schadevergoeding.

8 Verplichtingen van de klant

8.1 Op maat reizen

Naast voorbeeldroutes uit onze folders heeft de klant de mogelijkheid tot een reis op maat. De organisator gaat alles in het werk stellen om de wensen van de klant voor zo ver mogelijk te realiseren. Het is dus aan de klant zelf om in geval van een reis op maat zijn of haar wensen duidelijk aan Euroland Travel schriftelijk te communiceren. Hieronder wordt een schriftelijke bevestiging van de offerte inbegrepen. Deze correspondentie dient tevens als een officiële aanvraag van een of meer reisdiensten.

8.2 Informatieplicht

De klant moet de organisator op de hoogte brengen van zijn/haar persoonlijke gegevens, bijvoorbeeld: naam, voornaam(en), geboortedatum en nationaliteit bij het reserveringsverzoek voor de reisdienst of het reispakket. De klant dient alle ontvangen gegevens op onjuistheden te controleren. Op het moment van vertrek dient de klant er zeker van te zijn dat hij/zij in het bezit is van vaccinatiecificaten, individuele paspoorten en andere documenten die relevant zijn voor alle landen in de reisroute, evenals visa, doorreis- en gezondheidscificaten die mogelijkerwijs vereist zijn.

8.3 Inwinnen van gezondheidsinformatie

De medische verplichtingen ten aanzien van een bepaald gebied of land kunt u het beste bij de GGD, het Ministerie van Volksgezondheid of het Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadvisering – zie de website: www.lcr.nl - inwinnen. Euroland Travel is niet aansprakelijk indien u geen preventieve maatregelen ten aanzien van uw gezondheid hebt getroffen.

8.4 Visumplicht

Europese staatsburgers hebben een visum nodig om China binnen te komen. De medewerkers van Euroland Travel zijn gespecialiseerd in het voorbereiden van visumaanvragen voor China. U moet uw paspoort en een elektronisch ingevuld visumformulier met de benodigde bijlagen bij ons indienen. U vindt het formulier op de officiële website van het Chinese Visa Center: www.visaforchina.org. U bent ook vrij om uw documenten bij ons te laten controleren en om uw visum in Den Haag zelf aan te vragen of om de visumaanvraag volledig zelfstandig te behandelen. Het aanvragen van een visum met een correct ingevuld formulier duurt 1 tot 2 weken.

8.5 Geldig reisdocument

Uw paspoort dient ten minste 6 maanden geldig zijn voor het reizen naar China. Baby's en kinderen jonger dan 18 jaar moeten ook over eigen geldig paspoort beschikken. Reizen met een identiteitskaart is niet mogelijk naar China.

8.6 Reizen met minderjarige kinderen

Indien een minderjarig kind niet met beide ouders reist of indien de achternaam van het kind afwijkt van de achternaam van de volwassene(n), moet er een Engelstalige verklaring ingevuld en ondertekend worden door de achtergebleven ouder of ouders van het kind. Bij deze verklaring dient een kopie van het paspoort van de niet-reizende ouder(s) toegevoegd te worden. Het "Formulier toestemming reizen met minderjarige naar het buitenland" kunt u vinden op: www.rijksoverheid.nl.

8.7 Reisboekingen

De klant dient de gegevens van zijn/haar offerte en alle benodigde reisdocumenten ruim vóór het vertrek te controleren op onjuistheden. Alle mogelijke onjuistheden dienen direct aan Euroland Travel gemeld te worden, zoals de namen en de persoonlijke gegevens bij de vliegtickets waar in dat geval vaak een nieuw ticket aangeschaft moet worden. Bij het vertrek dient de klant alle schriftelijke bewijzen van de reisboekingen bij zich te houden. De klant dient zelf de kosten te dragen die door zijn/haar eigen nalatigheid zijn ontstaan.

8.8 Voorzichtigheid- en zorgvuldigheidsregels

Klanten moeten zich houden aan de regels van voorzichtigheid, zorgvuldigheid en de regels die specifiek van kracht zijn in de landen van hun reisbestemming. Alle informatie verstrekt door de organisator, tezamen met de voorschriften en administratieve of wettelijke bepalingen met betrekking tot het pakket dienen gerespecteerd te worden. Klanten zullen verantwoordelijk worden gehouden ten aanzien van alle schade die de organisator en/of dienstuitvoerder mogelijk lijdt wegens het niet voldoen door de klanten aan de bovengenoemde verplichtingen, met inbegrip van de repatriëringskosten.

8.9 Claims en klachten

Elke tekortkoming in het contract moet door de klant tijdens het genot van het pakket direct of ten minste zo spoedig mogelijk aan de dienstuitvoerder worden gemeld, zodat de plaatselijke dienstuitvoerder – in geval van een reis naar China is dat uw gids - de ongewenste situatie onmiddellijk kan verhelpen. Het niet tijdig melden, betekent dat een eventuele compensatie helemaal niet of naar oordeel van de organisator in mindering wordt gebracht. De claim geldt dan als niet geldig ingediend.

9 Accommodatie

9.1 Hotelclassificatie

De officiële classificatie van hotels wordt in ons informatiemateriaal verstrekt op basis van expliciete en formele aanwijzingen door de bevoegde instanties van het land waar de service wordt verleend.

Deze aanwijzingen kunnen afwijken van onze Europese hotelstandaarden. De organisator behoudt zich het recht voor om in de folders van Euroland Travel zijn eigen beschrijving van de accommodaties te vermelden om in geval van minder bekende of afgelegen gebieden meer duidelijkheid aan de klant te verschaffen.

Euroland Travel is niet aansprakelijk voor welke hoteltekortkomingen of hotelongemakken dan ook. De klant dient zich direct te richten tot de dienstuitvoerder, het hotelmanagement of de gids.

9.2 Standaard tweepersoonskamer

De hotels in China zijn in de meeste gevallen uitsluitend met tweepersoonskamers ingericht. Dit betekent dat er voor het gebruik als eenpersoonskamer een toeslag verschuldigd is die als “eenpersoonstoeslag” in het contract wordt aangegeven.

9.3 Ontbijt

De kamers worden standaard met ontbijt geboekt, tenzij de dienstuitvoerder dit uitdrukkelijk uitsluit. Vaak kan in de grote steden kan zowel Aziatisch als Westers ontbijt genuttigd worden. Dit geldt echter niet voor alle steden en gebieden in China. Gezien het feit dat de Chinese cuisine een groot deel van de Chinese cultuur omvat, moet daarom zeker rekening worden gehouden met de consumptie van enkel Aziatische gerechten.

We raden u aan om bij elke accommodatie duidelijk te informeren naar de tijden van het ontbijt.

10 Aansprakelijkheidsregime

De dienstuitvoerder is aansprakelijk voor schade toegebracht aan de klant als gevolg van het geheel of gedeeltelijk ontbreken van een contractueel overeengekomen prestatie, ongeacht of deze door hem of door een externe dienstuitvoerder worden geleverd, tenzij er bewezen kan worden dat dit door de klant werd veroorzaakt of door een gebeurtenis van onvoorspelbare en onvermijdelijke aard of door omstandigheden buiten de dienstverlening, door een ongeval, overmacht of door omstandigheden die de dienstuitvoerder redelijkerwijs niet kon, volgens de professionele toewijding, voorzien of oplossen. De organisator die de pakketreis heeft geboekt, is in geen geval aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de organisatie en uitvoering van de reis op de plaats van bestemming, maar is uitsluitend verantwoordelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit zijn rol als tussenpersoon.

11 Vergoedingslimieten

Voor de aansprakelijkheid voor schade geldt een vergoedingslimiet die gelijk is aan de betaalde reissom, tenzij de schade door opzet of grove nalatigheid werd veroorzaakt of persoonlijk letsel betreft. Een eventuele schadevordering dient zo spoedig mogelijk aan Euroland Travel gemeld te worden en niet later dan twee maanden na terugkomst van uw reis. In ieder geval verjaart het na één jaar te rekenen vanaf de datum van de terugkomst.

12 Verplichting om te helpen

De organisator en via hem gecontracteerde dienstuitvoerders zijn verplicht om assistentie aan de klant te verlenen, volgens de norm van professionele zorg, met exclusieve naleving van verplichtingen die door de reiziger redelijkerwijs te verwachten zijn. De organisator en de dienstuitvoerder zijn vrijgesteld van hun verantwoordelijkheden, wanneer het falen van de deugdelijke uitvoering van het contract te wijten is aan de klant, aan een derde of aan een onvoorziene omstandigheid die door een toevalligheid of overmacht werd veroorzaakt.

13 Verzekering voor annulering en repatriëring

Het is aan te raden om op het moment van boeken een speciale verzekering af te sluiten tegen de kosten die voortvloeien uit de annulering van het pakket, ongevallen, ziekten, de kosten van repatriëring of het verlies of de beschadiging van bagage. De rechten die voortvloeien uit verzekeringscontracten moeten rechtstreeks bij uw verzekeringsmaatschappij worden geclaimd in overeenstemming met de voorwaarden van het beleid van de verzekeraar zelf zoals de verzekeringspolis dit vermeldt.

14 Omgaan met persoonsgegevens

De verwerking van persoonsgegevens, waarvan de levering noodzakelijk is voor het sluiten en uitvoeren van het contract voor een toeristendienst of een pakketreis, wordt zowel in papieren als in elektronische vorm in overeenstemming met het algemeen aanvaarde privacybeleid beheerd. De klant moet er rekening mee houden dat zijn/haar persoonsgegevens aan de dienstuitvoerders ter beschikking worden gesteld.

15 Auteursrechten

De informatie uit deze Algemene Reisvoorwaarden Euroland Travel is uitsluitend bestemd voor de klanten en dienstuitvoerders met wie Euroland Travel een individuele overeenkomst aangaat. Gebruik van deze informatie op welke manier dan ook, zoals vermenigvuldiging, verspreiding of verstrekking aan derden voor eigen doeleinden is verboden.

16 Taalvolgorde

De originele tekst werd in het Nederlands geschreven. De Engelse vertaling is opgesteld door de reisagenten van Euroland Travel. In geval van ontstane verschillen tussen de vertalingen, zal de Nederlandse versie te allen tijde prevaleren.