

Algemene voorwaarden

Algemeen

De activiteiten en faciliteiten zoals beschreven op onze website, zijn gecontroleerd op normaal functioneren, maar kunnen beïnvloed worden door bijvoorbeeld weersomstandigheden, locale voorschriften en drukke periodes buiten het seizoen. Houdt u er ook rekening mee, dat begrippen als 'mooi' en 'gezellig' door iedereen anders uitgelegd kunnen worden. Hoewel wij ons best doen om er voor te zorgen dat faciliteiten geopend zijn gedurende het gehele seizoen, kunnen wij dit niet garanderen. Wij kunnen daarom ook geen boekingen onder deze voorwaarde accepteren. Ook kan het voorkomen dat door overmacht, bijvoorbeeld weersomstandigheden, anders dan staat aangegeven op de website, bepaalde faciliteiten en wandelingen tijdelijk niet beschikbaar zijn. De door Cathar Comfort vermelde prijzen, zullen in beginsel ongewijzigd blijven, tenzij er sprake is van evidente drukfouten en/of verhoging van de BTW. Wij kunnen er niet voor instaan dat de door Cathar Comfort gepubliceerde informatie geschikt is voor het doel waarvoor de informatie door u wordt geraadpleegd. Alle informatie, producten en diensten worden aangeboden in een staat waarin deze zich feitelijk bevinden en zonder enige (impliciete) garantie of waarborg ten aanzien van hun deugdelijkheid en geschiktheid voor een bepaald doel of anderszins.

Website

Wij hebben ons uiterste best gedaan om er voor te zorgen dat de informatie op de website en bijbehorende prijsbijlage correct is en gebaseerd is op de meest recente gegevens die beschikbaar zijn op het moment van 'online' gaan. Omdat de website en de prijsbijlage veel details bevatten en al maanden van tevoren worden voorbereid, is het mogelijk dat bepaalde zaken tussentijds gewijzigd zijn, zonder dat Cathar Comfort daar enige invloed op heeft gehad of daarvan in kennis is gesteld. Evidente of kennelijke fouten en vergissingen binden Cathar Comfort niet. Voor de juistheid van door derden verstrekte gegevens, foldermateriaal of foto's is Cathar Comfort niet aansprakelijk.

1. Definities

1.1. In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

- a. reisorganisator: **Cathar Comfort** die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek van tevoren georganiseerde wandelvakanties aanbiedt;
- b. reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij de reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van door hem aangeboden van tevoren georganiseerde wandelvakantie.
- c. reiziger: de wederpartij van de reisorganisator;

1.2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten waarbij de reisorganisator partij is.

2. Totstandkoming en inhoud overeenkomst

2.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator. De aanvaarding is rechtstreeks.

2.2. Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zonodig door deze worden herroepen. Herroepen dient zo spoedig mogelijk na aanvaarding te geschieden.

2.3. De reiziger zal de voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan benodigde gegevens betreffende hemzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) verstrekken aan de reisorganisator.

2.4. De reiziger gaat door de aanvaarding van deze voorwaarden een overeenkomst aan. Door de bevestiging van de boeking door Cathar Comfort is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

2.5. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

2.6. Indien de overeengekomen accommodatie is opgenomen op de website van de reisorganisator, maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst. Alle informatie op de website wordt regelmatig bijgewerkt. Kennelijke fouten op de website binden de reisorganisator niet.

2.7. De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal voorzover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

3 De reservering

3.1. De reservering dient een periode van tenminste een week of een veelvoud hiervan te omvatten. 3.2 Gereserveerde transfers zijn alleen op de dag van aankomst en van vertrek geldig.

4. De reissom

4.1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon per week. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen vermeld op de website.

4.2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze bij de reisorganisatie bekend waren ten tijde van het lanceren van de website. Belangrijke tussentijdse wijzigingen zullen zo snel mogelijk worden verwerkt.

5. De betaling

5.1. De aanbetaling bedraagt 20% van de reissom. De aanbetaling dient uiterlijk veertien dagen na datum van reserveringsbevestiging te zijn voldaan. Het resterende bedrag dient uiterlijk zes weken voor vertrek in bezit te zijn van de reisorganisatie. Bij reservering binnen acht weken voor vertrek dient het gehele bedrag direct na ontvangst van de bevestiging te worden voldaan.

5.2. Bij niet tijdige betaling heeft de reisorganisatie het recht om de reservering - na sommatie - te annuleren, waarbij de aanmelder aansprakelijk blijft voor de annuleringskosten.

5.3. Bij latere aankomst of vroeger vertrek dan gereserveerd, vindt geen restitutie plaats.

6. Wijzigingen door de reiziger

6.1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger een wijziging verzoeken. Tot 28 dagen voor de aankomstdatum van het geboekte verblijf, zullen deze wijzigingen voorzover mogelijk worden aangebracht. Hiervoor geldt de voorwaarde dat de reiziger de gewijzigde reissom conform de regeling van artikel 5 en onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bij een wijziging wordt een kostenvergoeding van € 25,- in rekening gebracht.

6.2. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven danwel annuleren. In het laatste geval is artikel 7 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

6.3. Vanaf 28 dagen voor de aankomstdatum van het geboekte verblijf zal wijziging in de regel niet mogelijk zijn. Voor uitzonderingen hierop wordt de reiziger gehouden wijzigingskosten ad €25,- per boeking te vergoeden.

6.4. Voor wijzigingen tijdens het verblijf wordt een kostenvergoeding van €25,- in rekening gebracht, alsmede eventuele meerkosten van andere accommodatie. Wijzigingen tijdens de vakantie geven geen recht op restitutie.

7. Annulering door de reiziger

7.1. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd zijn annuleringskosten verschuldigd.

- a. Bij annulering tussen tien dagen na bevestigingsdatum en 42 dagen voor de dag van aankomst: de aanbetaling;
- b. Bij annulering vanaf de 42e dag (inclusief) tot de 28e dag voor de dag van aankomst: 35% van de reissom;
- c. Bij annulering vanaf de 28e dag (inclusief) tot de 21e dag voor de dag van aankomst: 40% van de reissom;
- d. Bij annulering vanaf de 21e dag (inclusief) tot de 14e dag voor de dag van aankomst: 50% van de reissom;
- e. Bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de 5e dag voor de dag van aankomst: 75% van de reissom;
- f. Bij annulering vanaf de 5e dag (inclusief) tot de dag van aankomst: 90% van de reissom;
- g. Bij annulering op de dag van aankomst of later: de volle reissom.

7.2. Een annulering door de reiziger dient te allen tijde schriftelijk te worden bevestigd.

8. Wijziging, eventueel gevolgd door opzegging door de reisorganisator

8.1. De reisorganisator mag de overeenkomst schriftelijk en met opgave van redenen opzeggen of op een wezenlijk punt wijzigen wegens omstandigheden die van dien aard zijn dat verdere gebondenheid aan de overeenkomst niet in redelijkheid van de reisorganisatie kan worden geveerd. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

8.2. De reisorganisator zal een alternatief aanbod binnen 72 uur (drie werkdagen) aanbieden waar de reiziger al dan niet op in kan gaan. Deze verplichting vervalt, indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger is toe te rekenen. De reiziger kan de wijzigingen afwijzen.

8.3. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van de alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moet blijken:

1. de aard en klasse van de accommodatie;
2. de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

8.4. De reisorganisator mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

8.5. De reiziger die gebruikt maakt van zijn recht om de wijziging of het alternatieve aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen drie werkdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. In dat geval heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen zeven werkdagen na ontvangst van de mededeling van de wijziging door de reiziger. De reiziger heeft in dat geval recht op restitutie van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen twee weken.

8.6. In aanvulling hierop geldt dat ingeval de oorzaak van opzegging of ingrijpende wijziging de reisorganisator is aan te rekenen, deze wijziging minder dan zes weken voor eerste aankomst plaatsvindt en de reiziger daardoor schade lijdt, de reisorganisator een vergoeding zal betalen. Afhankelijk van tijdstip en consequenties van de reiziger zal deze vergoeding maximaal 20% van de reissom bedragen. Onder ingrijpende wijzigingen wordt onder andere verstaan een verandering van het gereserveerde verblijf waar langer dan drie nachten verbleven wordt.

8.7. Indien na aanvang van het verblijf een belangrijke wijziging noodzakelijk is, zorgt de reisorganisatie met het oog op continuering van de vakantie voor een zo passend mogelijk alternatief.

9. Aansprakelijkheid en overmacht

9.1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 8, 10, 11 en 12 is de reisorganisator verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

9.2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de reisorganisatie.

9.3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator verplicht eventuele schade te vergoeden tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan haar is toe te rekenen, noch aan de personen van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
- b. 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 begrepen diensten is betrokken; of
- c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator of degene van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
- d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

9.4. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

9.5. Deelname aan activiteiten georganiseerd door medewerkers van de reisorganisatie geschiedt voor eigen risico.

10. Hulp en bijstand

10.1. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar overeenkomstig het derde lid van art. 9 is toe te rekenen. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van haar kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

11. Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator

11.1. Wanneer de reisorganisator op grond van art. 9 aansprakelijk is voor de door de reiziger geleden schade, zal zijn aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn overeenkomstig de terzake geldende internationale verdragen. Hij aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

11.2. Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste één maal de reissom.

11.3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste drie maal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator.

11.4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator en betrokken dienstverleners, als-medede hun personeel, tenzij een verdrag of wet dit uitsluit.

12. Verplichtingen van de reiziger

12.1. De reiziger(s) wordt/worden geacht instructies van de reisorganisator na te leven en de gedragsregels te respecteren welke de accommodatiehouder nageleefd wenst te zien. De reiziger(s) is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van de correcte reiziger.

13. Klachten

13.1. Het is de reisorganisatie's intentie de reiziger een vakantie te bezorgen overeenkomstig de op de website gegeven informatie. Als de reisorganisatie daarbij naar de reizigers mening in gebreke blijft, zal de reisorganisatie streven naar een oplossing die de reiziger tevreden stelt.

13.2. Als een klacht niet tijdig tot tevredenheid is opgelost of als er ter zake geen genoegdoening is verschaft, kan de reiziger desgewenst tot uiterlijk een maand na de oorspronkelijke vertrekdatum het geschil schriftelijk voorleggen aan Cathar Comfort.

13.3. Ieder vorderingsrecht vervalt een jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

De reisorganisator kan adresgegevens van de reiziger voor direct marketing-doeleinden van haar eigen organisatie of van zusterorganisaties gebruiken, tenzij de reiziger daartegen bezwaar aantekent.