

Algemene voorwaarden FlexZ Travel

Dit zijn de algemene voorwaarden van FLEXZ TRAVEL, gevestigd aan de Kinkerstraat 137 D te Amsterdam en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 57074763. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam en treden in werking per 1 januari 2022.

Artikel 1. Inleidende bepalingen

1.1 In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

- Reisorganisator: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt, in dit geval FlexZ Travel.
- Reiziger: a. de wederpartij van de reisorganisator, of b. degene te wiens behoefte de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of c. degene aan wie overeenkomstig artikel 7 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.
- Reisdienst: vervoer van personen, huur van een motorvoertuig, accommodatie of een andere toeristische dienst, voor zover deze diensten vallen binnen de definities van artikel 7:500 sub a BW.
- Reisdienstverlener: de dienstverlener die een onderdeel van de reis uitvoert, zoals accommodatieverschaffers, vervoerders en evenementorganisatoren.
- Overeenkomst: de overeenkomst inclusief de in de Nederlandse taal opgestelde reisvoorwaarden waarbij de reisorganisator zich ten opzichte van de reiziger verbindt tot het uitvoeren van de reis.
- Schriftelijk: op schrift (papier) of elektronisch door middel van e-mail, WhatsApp of sms.
- Kantoorwerkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (10u-18u Nederlandse tijd).
- Prijzen: prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders aangegeven, en eventueel door de overheid te heffen rechten en of belastingen, tenzij anders vermeld.

1.2 Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle door de reisorganisator aangeboden of met de reisorganisator overeengekomen reizen en/of diensten en vormen een onlosmakelijk onderdeel daarvan.

Artikel 2. Totstandkoming van de reisovereenkomst

- 2.1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de toepasselijke voorwaarden. Aanvaarding van het aanbod kan zowel telefonisch als schriftelijk plaatsvinden.
- 2.2 Alle offertes en aanbiedingen door de reisorganisator zijn vrijblijvend en kunnen na aanvaarding in alle gevallen tot 17.00 uur van de eerstvolgende werkdag zonder opgaaf van redenen door de reisorganisator worden herroepen.
- 2.3 Een boeking van de reis is definitief. De reiziger heeft geen recht om de overeenkomst te herroepen.

- 2.4 Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.
- 2.5 Informatiemateriaal, hetzij op papier, digitaal of anderszins uitgegeven door derden, valt niet onder de verantwoordelijkheid van de reisorganisator.
- 2.6 De reiziger verstrekt de reisorganisator tijdig, doch uiterlijk bij boeking, alle relevante gegevens van hemzelf en eventuele medepassagiers. Dit geldt ook voor bijzonderheden over de lichamelijke en geestelijke toestand die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.
- 2.7 De persoon die namens anderen een reisovereenkomst afsluit is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien en is ook verplicht eventuele relevante persoonlijke omstandigheden van de overige reizigers bij boeking kenbaar te maken, zoals leeftijd, handicap, dieet. De persoon die de reis namens of ten behoeve van anderen boekt, is verplicht die andere reizigers deze reisvoorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken.
- 2.8 De dagen van vertrek en aankomst worden als hele dagen in het reisschema vermeld, ongeacht de vertrek- en aankomsttijden.
- 2.9 Het reisaanbod (via e-mail, nieuwsbrief of de website) kan aan verandering onderhevig zijn. De reiziger wordt geadviseerd mails en nieuwsbrieven te bewaren en eventueel schermafdrucken te maken als bewijslast voor het aanbod waarop de reiziger heeft gereageerd.

Artikel 3. Betaling

- 3.1 Uiterlijk zeven dagen na ontvangst van de factuur of boekingsbevestiging dient de reiziger 50% van de reissom te voldoen.
- 3.2 Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de aanvangsdatum van de reis worden voldaan. Als de boeking binnen zes weken voor vertrek plaatsvindt, dient het gehele bedrag ineens te worden voldaan.
- 3.3 In sommige gevallen kunnen er afwijkende betalingsvoorwaarden gelden voor een reis of een reisonderdeel. Dit zal in een dergelijk geval direct, doch uiterlijk vóór de boeking aan de reiziger kenbaar worden gemaakt.
- 3.4 In alle gevallen waarin meer uren en/of diensten worden afgenomen, alsmede daaruit voortvloeiende kosten, dan vooraf overeengekomen, dient de reiziger deze op eerste aanzegging terplekke te betalen of binnen veertien dagen na ontvangst van de factuur te betalen.
- 3.5 De reiziger is gehouden tot betaling van de buitengerechtigde incassokosten als de reiziger is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien gehele dagen en hier geen gevolg door de reiziger aan is gegeven. De buitengerechtigde incassokosten bedragen 15 % van het gevorderde tot €2.500,--, 10% over de daaropvolgende € 2.500,--, 5 % over de daaropvolgende € 5.000,-- en 1 % over het meerdere, met een minimum van € 40,--.
- 3.6 Als de reiziger in verzuim is, kan de reisorganisator het toezenden van de reisbescheiden zonder nadere aankondiging opschorten tot de volledige betaling is ontvangen. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of als niet voor aanvang van de reis is betaald, heeft de reisorganisator het recht de reiziger uit te sluiten van deelname. De verplichting tot betaling blijft bestaan. In plaats van de reiziger uit te sluiten van deelname kan de reisorganisator de overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten bij de reiziger in rekening brengen. Het bepaalde in dit lid laat andere rechten van de reisorganisator onverlet.

Artikel 4. Reissom

- 4.1 De reissom geldt per persoon, tenzij anders vermeld.
- 4.2 De hoogte van de gepubliceerde of geoffreerde reissommen is gebaseerd op brandstofprijzen, heffingen en belastingen, zoals die bij de reisorganisator bekend waren op het moment van publicatie/offerte. De reisorganisator behoudt zich het recht voor om tot twintig dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen als gevolg van verhogingen in de hiervoor genoemde prijzen. De reisorganisator zal de verhoging verklaren en berekenen voor de reiziger. Als de verhoging meer dan 8 % van de prijs van de reis bedraagt en de reiziger deze verhoging niet wenst te accepteren, dan heeft de reiziger het recht de reis te annuleren met aanspraak op restitutie van al betaalde reissom(men). Voornoemde annulering dient echter schriftelijk te geschieden binnen vijf dagen nadat door reisorganisator mededeling aan de reiziger is gedaan van de prijsverhoging.
- 4.3 Als de in lid 2 genoemde kosten dalen heeft de reiziger recht op een prijsverlaging, onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten.
- 4.4 Als van één of meerdere onderdelen van de reis geen gebruik wordt gemaakt, vindt geen restitutie van de niet-genoten onderdelen plaats.

Artikel 5. Reisdocumenten en reisbescheiden

- 5.1 De reisorganisator zal algemene informatie verstrekken over paspoorten, visa en adviezen over gezondheidszaken. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en zal ook zelf controleren of de informatie ten tijde van vertrek nog steeds relevant is.
- 5.2 De reiziger is zelf verantwoordelijk voor geldige vaccinatiebewijzen, herstelbewijzen of testbewijzen (negatieve testuitslag) overeenkomstig de dan geldende lokale eisen alsmede die van de desbetreffende reisbestemming(en).
- 5.3 Als de reisdocumenten, zoals genoemd onder lid 1 en 2 van dit artikel, van de reiziger niet in orde zijn of geheel niet aanwezig, zullen alle daardoor veroorzaakte kosten voor rekening van de reiziger komen.
- 5.4 De reiziger dient bij vertrek en tijdens de reis in het bezit te zijn van de geldige reisdocumenten.
- 5.5 De reisbescheiden zullen aan de reiziger worden toegezonden. Als de reiziger de noodzakelijke reisbescheiden niet tijdig heeft ontvangen, dient hij dit uiterlijk vijf dagen voor vertrek aan de reisorganisator te melden.
- 5.6 De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en reisdocumenten.

Artikel 6. Wijzigingen door reiziger

- 6.1 Een wijziging van de reisovereenkomst door de reiziger, die geen annulering is, kan als de uitvoerende partij hieraan kan/wil meewerken, geschieden tot uiterlijk 28 dagen voor vertrek. De wijzigingskosten bedragen € 55,- per wijziging (per boeking), vermeerderd met eventuele extra communicatiekosten en indien van toepassing met de meerprijs van de reis.

Artikel 7. Annulering door de reiziger

- 7.1 Het annuleren van de reisovereenkomst door de reiziger dient schriftelijk, per e-mail, WhatsApp of sms te geschieden. De datum van ontvangst dient als meldingsdatum van annulering. Bij ontvangst buiten werkdagen of buiten kantoortijden worden deze geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende

werkdag. Bij annulering is iedere reiziger, naast eventuele reserveringskosten, service en administratiekosten, de volgende bedragen verschuldigd:

Marokkoreizen

- Na boeking tot en met 28 dagen voor vertrek: 50% van de reissom;
- van 27 dagen tot en met 14 dagen voor vertrek: 75% van de reissom;
- van 13 dagen tot en met de dag van vertrek: 100% van de reissom.

Europareizen

Annuleringskosten chauffeur:

- Bij annulering tot en met 28 dagen voor aanvang van de overeenkomst wordt 15% van de totale chauffeurskosten gedeclareerd.;
- bij annulering tot en met 21 dagen voor aanvang van de overeenkomst wordt 30% van de totale chauffeurskosten gedeclareerd;
- bij annulering tot en met 14 dagen voor aanvang van de overeenkomst wordt 45% van de totale chauffeurskosten gedeclareerd;
- bij annulering van 13 dagen tot en met de dag van aanvang van de overeenkomst wordt 75% van de totale chauffeurskosten gedeclareerd.

Annuleringskosten huurauto:

- Bij annulering vanaf 7 dagen tot 3 dagen voor aanvang van de huurperiode wordt 10 % van de totale huursom gedeclareerd;
- bij annulering 2 dagen voor aanvang van de huurperiode wordt 20 % van de totale huursom gedeclareerd;
- bij annulering 1 dag voor aanvang van de huurperiode wordt 30 % van de totale huursom gedeclareerd.

7.2 In het geval dat de klant tijdens de reis annuleert, worden zowel de kosten van de chauffeur als de autoverhuur 100% in rekening gebracht in overeenstemming met de overeenkomst.

U kunt uw annuleringsrisico afdekken door een annuleringsverzekering af te sluiten.

7.3 Afwijkende annuleringsbepalingen zijn mogelijk en worden in voorkomende gevallen vóór de boeking kenbaar gemaakt.

7.4 Als een reiziger niet deel kan nemen aan een reis, kan een andere geschikte persoon zijn plaats innemen op de volgende voorwaarden:

- dat de bij de uitvoering betrokken dienstverleners akkoord gaan met de in-de-plaats-stelling;
- dat het verzoek uiterlijk 7 dagen voor vertrek wordt ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht;
- dat de nieuwe reiziger voldoet aan alle aan de reisovereenkomst verbonden voorwaarden.

7.5 De reiziger en de voor de reiziger in-de-plaats-gestelde persoon zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor betaling van de op het moment van de indeplaatsstelling ten name van de reiziger openstaande factuur en de eventuele extra kosten van de vervanging.

Artikel 8. Wijzigingen en annulering door de reisorganisator

8.1 De reisorganisator heeft het recht voor aanvang van de reis de overeenkomst eenzijdig te wijzigen voor zover het niet-ingrijpende wijzigingen betreft. De reiziger wordt hier schriftelijk en op duidelijke wijze van op de hoogte gesteld.

- 8.2 Indien noodzakelijk kan de reisorganisator de voornaamste kenmerken van de overeenkomst voor aanvang van de reis ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve reis die indien redelijkerwijs mogelijk van minimaal gelijke kwaliteit is. De reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.
- 8.3 De reisorganisator behoudt zich het recht voor de reis te annuleren indien wegens onvoldoende deelname (het vereiste minimumaantal deelnemers niet wordt bereikt). Kennisgeving hiervan zal steeds uiterlijk twintig dagen voor de datum van vertrek plaatsvinden. Bij reizen van minder dan zeven dagen zal deze kennisgeving uiterlijk zeven dagen voor de datum van vertrek plaatsvinden. De gehele reissom wordt door de reisorganisator aan de reiziger gerestitueerd.
- 8.4 In het geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden heeft de reisorganisator het recht de reis te annuleren en/of te wijzigen. Onder deze omstandigheden wordt onder andere verstaan politieke onrust, oorlog, natuurrampen, pandemie, epidemie, schaarste, algemene stakingen, annulering van een gepland evenement, annulering van een gepland bezoek, enzovoort.

Artikel 9. Aansprakelijkheid van de reisorganisator

- 9.1 De reisorganisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de reisdiensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze reisdiensten door de reisorganisator zelf of door een andere reisdienstverlener worden uitgevoerd.
- 9.2 De reisorganisator is verplicht tot uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
- 9.3 Bij de redelijke verwachting van de reiziger dient rekening te worden gehouden met feiten en algemene bekendheid met betrekking tot de bijzondere bestemmingen.
- 9.4 De correctheid van de uitvoering van de in de reisovereenkomst voorziene diensten van derden is mede te beoordelen naar de gebruiken en gewoonten van het land en de plaats waar deze diensten worden verleend en af te wegen naar het bedrag van de reissom.
- 9.5 De reiziger heeft in geen geval recht op schadevergoeding voor schade die de reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit, voor zover de non-conformiteit is te wijten aan:
- de reiziger;
 - derden die niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken en de tekortkoming niet kon worden voorzien of voorkomen;
 - onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.
- 9.6 De reisorganisator verleent de reiziger hulp en bijstand als de reiziger in moeilijkheden verkeert. Als de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de reiziger, komen de kosten voor de verleende hulp en bijstand voor rekening van de reiziger.
- 9.7 Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging op grond van verdragen of EU-verordeningen, mag de organisator de vergoedingen met elkaar verrekenen. Dit geldt in het bijzonder ook als een vergoeding of prijsverlaging door een reisdienstverlener is toegekend.

Artikel 10. Beperking en uitsluiting van aansprakelijkheid van de reisorganisator

- 10.1 Indien op een in de reisovereenkomst begrepen dienst een verdrag van toepassing is, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

- 10.2 De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade of vergoeding waarop de reiziger aanspraak kan maken uit hoofde van een reis- en annuleringsverzekering.
- 10.3 Bij aansprakelijkheid van de reisorganisator tegenover de reiziger voor gedeerd reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
- 10.4 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, en ook hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.
- 10.5 Iedere aanspraak van de reiziger op vergoeding van schade verjaart één jaar nadat de reis heeft plaats gevonden of als de reis geen doorgang vond één jaar na de geplande datum van aanvang.

Artikel 11. Verplichtingen van de reiziger

- 11.1 De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator en/of de reisdienstverlener ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger. Iedere reiziger dient zich te houden aan de opgegeven tijden in het reisprogramma en de aanwijzingen van de reisleiding.
- 11.2 Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek. Dit kan zijn bij het plaatselijke kantoor van de luchtvaartmaatschappij.
- 11.3 De reiziger die hinder of overlast oplevert of kan opleveren, zodanig dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator, c.q. de reisleiding, van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
- 11.4 De reiziger is verplicht een volledige dekking verschaffende verzekering af te sluiten voor risico's die worden gedekt door de gangbare reis- en ongevallen en bagageverzekering. De reiziger dient de reisorganisator te vrijwaren voor de consequenties en schade, die het gevolg zijn van het feit dat de reiziger geen adequate reis- en ongevallen en bagageverzekering heeft afgesloten.
- 11.5 De reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedrag, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan hem moet worden toegerekend. De reiziger vrijwaart de reisorganisator van aanspraken van bij de reis betrokken reisdienstverleners of derden voor schade die door de reiziger is veroorzaakt of aan hem moet worden toegerekend.

Artikel 12. Klachten

- 12.1 Eventuele klachten die het niveau van een enkele op- of aanmerking overschrijden, dienen op de plaats van bestemming en/of de plaats waar de klacht ontstond, zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de plaatselijke vertegenwoordiger van de reisorganisator en indien van toepassing, voor zover mogelijk bij de betrokken dienstverlener. Als de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met de reisorganisator, opdat deze zo mogelijk een passende oplossing kan bieden.
- 12.2 Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de reiziger uiterlijk binnen twee weken na terugkeer in Nederland de klacht schriftelijk, met redenen omkleed en zo mogelijk, voorzien van de relevante documenten, indienen. Bij overschrijding van deze termijn wordt de klacht niet in behandeling genomen, tenzij de termijnoverschrijving de reiziger niet valt toe te rekenen.

Artikel 13. Nederlands recht

- 13.1 Op de reisovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Voor de niet in Nederland maar binnen de EU wonende consument geldt dat als de diensten gedeeltelijk of geheel worden verricht in het land van de woonplaats van deze consument én de reisorganisator de commerciële of beroepsactiviteiten ontplooit in dit land of commerciële activiteiten voor de overeengekomen dienst richt op dit land, ondanks de rechtskeuze voor Nederlands recht de consument de bescherming toekomt die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt.
- 13.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze tekst en een in een andere taal gestelde tekst van deze algemene voorwaarden, prevaleert de Nederlandse tekst.
- 13.4 De Nederlandse rechter is exclusief bevoegd, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.