



# Reisvoorwaarden travel Nepal

Versie januari 2016

Artikel 1	Definities	2
Artikel 2	Totstandkoming en inhoud overeenkomst	2
Artikel 3	Betaling	4
Artikel 4	Reissom	4
Artikel 5	Informatie	5
Artikel 6	Reisbescheiden	5
Artikel 7	Wijziging overeenkomst door reiziger	5
Artikel 8	In-de-plaatsstelling	6
Artikel 9	Annulering door de reiziger	6
Artikel 10	Opzegging door travel Nepal	7
Artikel 11	Wijziging door travel Nepal	7
Artikel 12	Aansprakelijkheid en overmacht	9
Artikel 13	Hulp en bijstand	9
Artikel 14	Uitsluitingen en beperkingen aansprakelijkheid travel Nepal	10
Artikel 15	Verplichtingen van de reiziger	10
Artikel 16	Rente en incassokosten	11
Artikel 17	Klachten	11





## Reisvoorwaarden travel Nepal

### Artikel 1 Definities

In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

- Travel Nepal: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, aan het publiek of aan een groep personen georganiseerde reizen aanbiedt.
- Reiziger:
  - de wederpartij van travel Nepal, of
  - degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
  - degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot travel Nepal is overgedragen.
- Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij de reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uur omvat alsmede twee van de onderstaande diensten:
  - vervoer;
  - verblijf;
  - een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten. De reisorganisator kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen.

### Artikel 2 Totstandkoming en inhoud overeenkomst

- 2.1
  - a. de overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van travel Nepal. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger langs elektronische weg zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan.
  - b. Bij boeking via internet wordt de reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door travel Nepal is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.
- 2.2 Het aanbod van travel Nepal is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.
- 2.3 Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden travel Nepal 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.
- 2.4
  - a. De reiziger verstrekt travel Nepal voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en e-mailadres.



- b. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door travel Nepal. Indien hij in deze informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door travel Nepal van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.
- 2.5 a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.  
b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.  
c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.
- 2.6 a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van travel Nepal maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.  
b. Indien travel Nepal algemene voorbehouden in het algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.
- 2.7 a. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door travel Nepal aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). Travel Nepal zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van travel Nepal.  
b. Travel Nepal heeft in dat geval het recht extra kosten in rekening te brengen.
- 2.8 Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. Travel Nepal kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.
- 2.9 a. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij travel Nepal bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.  
b. Voor boekingen van vliegtickets gelden tevens de vervoersvoorwaarden van de vliegmaatschappij.
- 2.10 Travel Nepal draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

### Artikel 3 Betaling



- 3.1 Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling voor het landgedeelte van 20% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan plus eventuele verzekeringpremies met een minimum van € 250,00. Deze betaling moet binnen 7 dagen na boeking op rekeningnummer NL85RABO0171615387 van Rabobank ten name van travel Nepal te Zwolle ontvangen zijn. De betaling voor de vliegtickets moet na ontvangst van de vluchtfactuur binnen 2 dagen op rekeningnummer NL85RABO0171615387 van Rabobank ten name van travel Nepal te Zwolle ontvangen zijn.
- 3.2 Het restant van de reissom moet uiterlijk acht weken voor de dag van vertrek ontvangen zijn op rekeningnummer NL85RABO0171615387 van Rabobank ten name van travel Nepal te Zwolle. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daardoor of namens travel Nepal schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. Travel Nepal heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.
- 3.3 Indien de overeenkomst binnen acht weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

#### **Artikel 4 Reissom**

- 4.1 De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, per reisblok gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door travel Nepal of door derden worden verleend, zoals verzekeringpremies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grootte van het reisgezelschap, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.
- 4.2 De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze travel Nepal bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.
- 4.3 Zolang niet de gehele reissom is voldaan, heeft travel Nepal het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. travel Nepal zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van travel Nepal kan worden gevergd. travel Nepal zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend.



- 4.4 a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in het vorige lid af te wijzen. Hij moet - op straffe van verval van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.
- b. Indien de reiziger de reissom verhoging afwijst, heeft travel Nepal het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet op straffe van verval binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 10, 11 en 12 zijn niet van toepassing.

### **Artikel 5 Informatie**

- 5.1 Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege travel Nepal algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger zelf is verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 5.2 Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij travel Nepal heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of travel Nepal tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieverplichting.
- 5.3 De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

### **Artikel 6 Reisbescheiden**

- 6.1 Travel Nepal stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van travel Nepal kan worden geveerd.
- 6.2 Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit direct bij travel Nepal.
- 6.3 a. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek geeft travel Nepal aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.
- b. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij travel Nepal.

### **Artikel 7 Wijziging overeenkomst door reiziger**

- 7.1 Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 30,- per



boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door travel Nepal worden bevestigd.

- 7.2 Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.
- 7.3 Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende reizigers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

### **Artikel 8 In-de-plaatsstelling**

- 8.1 Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
  - het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
  - de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.
- 8.2 De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover travel Nepal voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7 lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

### **Artikel 9 Annulering door de reiziger**

- 9.1 Annulering van de reisovereenkomst door de reiziger dient schriftelijk of per e-mail te geschieden. Bij annulering is iedere reiziger de volgende bedragen verschuldigd, welke verhaald worden op de aanvrager van de reis:
- 24 uur na verzending van het boekingsformulier en minimaal 56 dagen voor de reis bedragen de annuleringskosten 10% van de reissom met een minimum van € 50,-.
  - Van 29 t/m 55 dagen voor de vertrekdatum van de reis is de cliënt een bedrag verschuldigd van 40% van de reissom, met een minimum van € 50,-.
  - Van 14 t/m 28 dagen voor de vertrekdatum van de reis is de cliënt een bedrag verschuldigd van 70% van de reissom met een minimum van € 50,-.
  - Van 8 t/m 13 dagen voor de vertrekdatum van de reis zal travel Nepal 90% van de reissom in rekening brengen.
  - Van 0 t/m 7 dagen voor vertrek: 100% van de reissom zal in rekening worden gebracht.
- 9.2 a. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn overeenkomst voor een gezamenlijk reis inclusief accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.



- b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel van de reis voorkomt, doet travel Nepal aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodaties.
  - c. Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels van artikel 3 gelden.
  - d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet geaccepteerd wordt zijn alle overeenkomsten geannuleerd en alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
- 9.3 Reizen, waarvoor een dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen geldt, kunnen vanaf 30 dagen voor vertrek kosteloos geannuleerd worden.
- 9.4 Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.
- 9.5 In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.
- 9.6 Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde voorwaarden.
- 9.7 Indien het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd kunnen voor dat vervoer afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt.

### **Artikel 10 Opzegging door travel Nepal**

- 10.1 Travel Nepal heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van travel Nepal aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd. Een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid.
- 10.2
- a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
  - b. Indien de oorzaak van de opzegging aan travel Nepal kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van travel Nepal. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.
  - c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan travel Nepal kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.

### **Artikel 11 Wijziging door travel Nepal**

- 11.1 a. Travel Nepal heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10 lid 1. Deze deelt hij binnen



- 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee, nadat travel Nepal van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 dagen voor vertrek deelt hij deze binnen 24 uur (1 werkdag) mee.
- b. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.
- c. Als de wijziging één of meer niet wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- 11.2 a. In geval van wijziging doet travel Nepal de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 72 uur (3 werkdagen). Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).
- b. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn.
- 11.3 a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).
- b. In dat geval heeft travel Nepal het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet op straffe van verval van dit recht gebruik maken binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 4.
- 11.4 a. Indien de oorzaak van de wijziging aan travel Nepal kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van travel Nepal. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.
- b. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
- c. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan travel Nepal kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.
- 11.5 Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt travel Nepal ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. Zie voor de kosten daarvan artikel 13. Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt travel Nepal de reizigers indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. Zie voor de kosten daarvan artikel 13.
- 11.6 Travel Nepal is, onverminderd het bepaalde in artikel 15 lid 4, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd.





## **Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht**

- 12.1 Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10 en 11 is travel Nepal verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
- 12.2 Travel Nepal kan geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor gevolgen die voortvloeien uit annuleringen, stakingen, vluchtwijzigingen en/of vertragingen van spoorwegen, bus-, luchtvaart- of veerdienstmaatschappijen.
- 12.3 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 betrokkenen als bedoeld in artikel 17 lid 1.
- 12.4 Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is travel Nepal onverminderd het bepaalde in de artikelen 13, 14 en 15 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan travel Nepal is toe te rekenen noch aan de persoon 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 travel Nepal of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming 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 5 van dit artikel.
- 12.5 Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

## **Artikel 13 Hulp en bijstand**

- 13.1 a. Travel Nepal 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 travel Nepal, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 12 lid 4 is toe te rekenen.
- b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is travel Nepal tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.
- 13.2 Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de



reiziger noch aan travel Nepal zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor travel Nepal bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

#### **Artikel 14 Uitsluitingen en beperkingen aansprakelijkheid travel Nepal**

- 14.1 a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een verdrag van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van travel Nepal dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.  
b. Travel Nepal is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
- 14.2 Indien travel Nepal jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
- 14.3 Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van travel Nepal voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom.
- 14.4 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van travel Nepal gelden ook ten behoeve van werknemers van travel Nepal, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

#### **Artikel 15 Verplichting van de reiziger**

- 15.1 De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van travel Nepal ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 15.2 a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door travel Nepal van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.  
b. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voorzover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.
- 15.3 De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 17 lid 1 te voldoen.
- 15.4 Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van travel Nepal te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.



### **Artikel 16 Rente en incassokosten**

- 16.1 De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens travel Nepal heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15 % van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

### **Artikel 17 Klachten**

- 17.1
- a. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12 lid 3 dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich - in deze volgorde - melden bij de betrokken dienstverlener, de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, travel Nepal. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij travel Nepal.
  - b. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt travel Nepal voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).
  - c. Travel Nepal zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
  - d. De communicatiekosten worden door travel Nepal vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.
  - e. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of travel Nepal daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.
- 17.2
- a. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst of na de oorspronkelijke vertrekdatum schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij travel Nepal. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.
  - b. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.
  - c. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door travel Nepal niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. Travel Nepal geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.
  - d. Travel Nepal zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven. Indien deze termijn niet wordt gehaald, wordt deze verlengd met één maand. Hiervan wordt de reiziger in kennis gesteld.
  - e. Op alle geschillen tussen travel Nepal en reiziger is het Nederlands recht van toepassing.
  - f. Indien partijen de klacht niet naar tevredenheid opgelost zien, kunnen zij zich wenden tot de daarvoor in Nederland, bestemde organen.

---000---