



## **Algemene voorwaarden Tico Reizen**

### **Artikel 1. Inleidende bepalingen**

In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

1. Tico Reizen: de reisorganisator.
2. Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij Tico Reizen zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis.
3. Reiziger: de wederpartij van Tico Reizen (reiziger of aanmelder).
4. Werkdagen en kantooruren; maandag t/m vrijdag van 09.30 – 17.30 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.

### **Artikel 2. Totstandkoming reisovereenkomst**

1. De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van Tico Reizen. Na totstandkoming van de reisovereenkomst ontvangt de reiziger een opdrachtbevestiging in de vorm van een factuur.
2. Het aanbod van Tico Reizen is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de reissomberekening is toegestaan, tot uiterlijk de factuurdatum.
3. De reiziger verstrekt Tico Reizen uiterlijk bij het sluiten van de reisovereenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reiziger(s) die van belang kunnen zijn. Tevens vermeldt hij bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde reiziger(s) die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door Tico Reizen.
4. Degene die namens of ten behoeve van een ander een reisovereenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van die ander die uit de reisovereenkomst voortvloeien. Alle correspondentie tussen de reiziger(s) en Tico Reizen verloopt uitsluitend via de aanmelder. De overige reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.
5. Kennelijke fouten en vergissingen binden Tico Reizen niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die, vanuit het perspectief van de reiziger, op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.
6. Tico Reizen 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**

1. Bij het tot stand komen van de reisovereenkomst dient een aanbetaling van 35% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan plus eventuele betalingen voor in de reisovereenkomst opgenomen verzekeringspremies en kosten. In uitzonderingsgevallen (bijvoorbeeld bij vliegtickets, of cruises) kan een afwijkende (aan-)betalingsregeling gelden.
2. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek betaald zijn. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Dit kan zowel annulering van de reis als ontbinding van de reisovereenkomst tot



gevolg hebben waarbij de annuleringskosten in rekening worden gebracht aan de reiziger.

3. Indien de reisovereenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet de gehele reissom per omgaande voldaan worden.

4. De reiziger die niet de volledige reissom tijdig betaalt, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd over de periode dat de reiziger met de voldoening daarvan in verzuim is geweest. Eventuele buitengerechtigde incassokosten worden tevens bij de reiziger in rekening gebracht.

5. Betalingen kunnen niet met creditcard gedaan worden.

#### **Artikel 4. Reissom**

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders vermeld. De reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze bij Tico Reizen bekend waren ten tijde van het samenstellen van de reis.

2. Zolang niet de gehele reissom is voldaan heeft Tico Reizen 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. Tico Reizen zal daarbij aangeven op welke wijze deze verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom. Tico Reizen zal daarbij aangeven op welke wijze deze verlaging is berekend.

3. 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.

4. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft Tico Reizen het recht de reisovereenkomst 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. In dat geval heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden.

#### **Artikel 5. Informatie en reisbescheiden**

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de reisovereenkomst zal door of vanwege Tico Reizen algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger(s) worden verstrekt. De reiziger is zelf 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.

2. Iedere reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde geldige documenten, zoals een paspoort en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting / vaccinaties en (internationaal) rijbewijs (bij autohuur). Wanneer het hiervoor gestelde door de reiziger niet wordt nageleefd en de reiziger de reis daardoor niet of niet geheel kan maken, komen de kosten met alle daaraan verbonden gevolgen voor rekening van de reiziger.



3. Elke reiziger is zelf verantwoordelijk voor het gedurende de reis in het bezit zijn van een verzekering waarin het risico van ziekenhuiskosten, dokterskosten, begrafeniskosten en repatriëringkosten op redelijke wijze zijn gedekt.

4. Indien volledige betaling van de reissom heeft plaatsgevonden, stelt Tico Reizen de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger(s).

### **Artikel 6. Wijziging door de reiziger en in-de-plaatsstelling**

1. Tot 28 dagen voor vertrek kan de reiziger wijzigingen in de reisovereenkomst aanvragen. Deze wijzigingen zullen voor zover mogelijk aangebracht worden. Indien de wijziging van de reisovereenkomst leidt tot een wijziging van de reissom, dient de reiziger de gewijzigde reissom, onder aftrek van de reeds betaalde gelden, te voldoen. Uitstel van de vertrekdatum of vermindering van het aantal reizigers wordt beschouwd als een (deel-) annulering waarop artikel 7 van toepassing is. Voor de aan te brengen wijzigingen worden onkosten ad € 25 per persoon in rekening gebracht.

2. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander mits de ander voldoet aan alle aan de reisovereenkomst verbonden voorwaarden en het verzoek uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend wordt. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Tico Reizen voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigings- en communicatiekosten ad € 50 en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

### **Artikel 7. Annulering door de reiziger**

1. Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- a. bij annulering tot de 42ste dag vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- b. bij annulering vanaf de 42ste dag tot de 28ste dag: 50% van de reissom;
- c. bij annulering vanaf de 28ste dag tot de 21ste dag: 65% van de reissom;
- d. bij annulering vanaf de 21ste dag tot de 14de dag: 75% van de reissom;
- e. bij annulering vanaf de 14de dag tot de 7de dag: 85% van de reissom;
- f. bij annulering vanaf de 7de dag tot de vertrekdag of later: de volledige reissom.

2. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. De voorwaarden hiervan worden kenbaar gemaakt in de reisaanbieding(en).

3. Het annuleren van de reisovereenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk een reisprogramma hebben geboekt, geldt als annulering van alle reisovereenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald. Voor de overblijvende reizigers wordt de reissom opnieuw bepaald. Dit kan een meerprijs tot gevolg hebben.

4. Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.



## **Artikel 8. Opzegging door Tico Reizen**

1. Tico Reizen heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Tico Reizen aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
2. Een op de reisovereenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid.
3. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Indien de oorzaak van de opzegging aan Tico Reizen kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Tico Reizen. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan Tico Reizen kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

## **Artikel 9. Wijziging door Tico Reizen**

1. Tico Reizen heeft het recht de overeenkomst te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden.
2. In geval van wijziging doet Tico Reizen de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn.
3. Tico Reizen mag de reisovereenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
4. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of het alternatieve aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 werkdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). In dat geval heeft Tico Reizen het recht de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Tico Reizen moet van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). In het geval dat Tico Reizen de reisovereenkomst opzegt, heeft de reiziger recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan).
5. Indien na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de reisovereenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend, zorgt Tico Reizen er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis.

## **Artikel 10 – Aansprakelijkheid en overmacht**

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 8 en 9 is Tico Reizen verplicht tot uitvoering van de reisovereenkomst zoals de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mag verwachten.
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 betrokkenen als bedoeld in artikel 12.
3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Tico Reizen verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Tico Reizen is toe te rekenen



noch aan de persoon van wiens hulp Tico Reizen bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, omdat:

- a. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
- b. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst 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 reisovereenkomst begrepen diensten is betrokken; of
- c. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Tico Reizen of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of

d. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst te wijten is aan overmacht. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgmaatregelen niet konden worden vermeden.

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

5. De aansprakelijkheid van Tico Reizen voor schades waarvoor de gebruikelijke reis- en annuleringsverzekeringen dekking bieden, is uitgesloten.

6. Indien Tico Reizen jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

7. De aansprakelijkheid van Tico Reizen voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger is beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Tico Reizen. In dat geval is de aansprakelijkheid onbeperkt.

## **Artikel 11 – Hulp en bijstand**

1. Tico Reizen is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt reisovereenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

2. Indien de reis niet verloopt reisovereenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan Tico Reizen zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor Tico Reizen bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht: voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringkosten.

3. De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Tico Reizen 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.

## **Artikel 12 – Klachten**

1. Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst moet zo spoedig mogelijk worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, zodat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming



niet wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de lokale vertegenwoordiging of, indien deze niet bereikbaar is, bij Tico Reizen. De communicatiekosten worden door Tico Reizen vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en Tico Reizen niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan het eventuele recht van de reiziger op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

2. Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Tico Reizen. Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een reisovereenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, bij Tico Reizen te worden ingediend.

3. Op alle geschillen tussen Tico Reizen en de reiziger is Nederlands recht van toepassing.

**© Copyright Tico Reizen.**

**Amsterdam, december 2009**