

Algemene voorwaarden Brands Love People B.V.

Bij Brands Love People B.V. staan wij voor eerlijk ondernemen; met onze cliënten maar ook met onze lokale partners. Het is in het belang van alle partijen om duidelijke afspraken te maken zodat hier achteraf geen onduidelijkheden over ontstaan. Hieronder tref je de voorwaarden aan van Brands Love People B.V. De algemene voorwaarden, algemene informatie, de vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij en de wettelijk verplichte voorgeschreven informatie zullen voorafgaand aan aanvaarding van enige overeenkomst worden verstrekt en zullen allen deel uit maken van de overeenkomst.

Brands Love People B.V., hierna ook te noemen 'reisorganisator', handelt conform de rechten en plichten onder EG 2015/2302 en de Nederlandse wet op Pakketreizen en Gekoppelde Reisarrangementen Titel 7A BW 7:500 (e.v.).

Gegevens en contact

Brands Love People B.V.
Einsteinweg 29
3404 LH IJsselstein
KvK: 60365544
Mail: info@brandslovepeople.nl
Telefoon: +31 30 26 00 140

STO Garant

Brands Love People B.V. is aangesloten bij STO Garant. Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Brands Love People B.V. gebruik van STO Garant op al haar pakketreizen. STO Garant zal in geval van surseance van betaling of van faillissement van Brands Love People B.V. ervoor zorgen, afhankelijk van in welke fase de reis zich bevindt, dat u uw geld terug krijgt, u uw reis kunt vervolgen en indien de reisovereenkomst de heen- en terugreis omvat, u gerepatrieerd wordt. Voor de garantieregeling zie ook <https://sto-garant.nl/> en artikel 20 van deze voorwaarden.

De betalingsprocedure

Om deze garantie te kunnen realiseren maakt STO Garant gebruik van de derdengeldenregeling van Certo Escrow B.V. (Certo Escrow). Als reiziger betaalt u de reissom niet aan Brands Love People B.V. maar betaalt u deze aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow. Certo Escrow, een bij de Nederlandsche Bank geregistreerde betaaldienstverlener, beheert deze stichting. Voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom voor vertrek betaald dient te zijn aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow. Uw reissom wordt automatisch 1 dag na afloop van uw reis vrijgegeven aan Brands Love People B.V.

Verwijzing naar hyperlinks; ja, daar ben ik mee akkoord

Aanvaarding van enige overeenkomst met Brands Love People B.V. impliceert eveneens dat er expliciet akkoord wordt gegaan met een verwijzing naar alle toepasselijke voorwaarden, garantieregelingen en privacyverklaring middels een hyperlink, alwaar deze te raadplegen, te printen en op te slaan zijn.

Privacy verklaring

Op onze overeenkomsten is tevens onze [privacyverklaring](#) van toepassing.

Luchtvaartmaatschappij

U vliegt met Etihad. Op het reisarrangement GRAND PRIX Abu Dhabi zijn eveneens van toepassing de vervoersvoorwaarden (conditions of carriage) van Etihad Airways, zie <http://www.etihad.com/nl-nl/legal/conditions-of-carriage/>

Definities

1.1. In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

- a. *Reisorganisator*: Brands Love People B.V. Brands Love People B.V. is de pakketreisorganisator in de zin van de wet. Een reis kwalificeert als een pakketreis als er minstens twee reisdiensten tevoren en in één overeenkomst en/of via één verkooppunt worden aanvaard.
- b. *Reisdienst*: dienst betreffende: i) personenvervoer ii) accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd iii) verhuur van auto's en motorvoertuigen en iv) andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen i), ii) of iii);
- c. *Reiziger*: 1. De wederpartij van de reisorganisator; 2. Diegene te wiens behoeve de reis is bedongen;
- d. *Hoofdboeker*; de reiziger die zelfstandig of namens (mede)reizigers een reisovereenkomst met de reisorganisator aanvaardt;
- e. *Reisovereenkomst*: De overeenkomst waarbij de reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uur omvat alsmede ten minste 2 van de volgende diensten: a) vervoer, b) verblijf, c) een andere, niet met vervoer of verblijf houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt;
- f. *Aanvang reis*: aanvangsdatum van de eerste reisdienst waarop de reisovereenkomst betrekking heeft;
- g. *Reissom*; de aan de reisorganisator te betalen of reeds betaalde reisgelden exclusief eventuele verzekeringspremies, boekingskosten en premie Calamiteitenfonds;
- h. *Werkdagen*; de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen;
- i. *Kantooruren*; maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 17.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen;
- j. *Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden*: een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden zijn of waren. Voorbeelden van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zijn politieke onrust, oorlog, rellen, terrorisme, natuurrampen, schaarste, algemene stakingen, extreme weersomstandigheden, brand, diefstal, wijzigingen in wet- en regelgeving en overheidsmaatregelen;
- k. *Non-conformiteit*: het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van de reisovereenkomst;
- l. *Repatriëring*: terugbrengen of evacuatie van de reiziger naar de plaats van vertrek zoals in de reisovereenkomst overeengekomen indien vervoer is inbegrepen;
- m. *Hulppersoon*: de dienstverleners die een reisdienst bieden en die onderdeel uitmaken van de volgens de reisovereenkomst uit te voeren reis;
- n. *Schriftelijk*: een reactie per post of e-mail;
- o. *Aanbod*: een offerte, (prijs)voorstel of reissuggestie voorafgaand aan aanvaarding van de reisovereenkomst.
- p. *Partijen*: de reisorganisator en reiziger tezamen.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle pakketreizen van Brands Love People B.V. en haar offertes, aanbiedingen en reisovereenkomsten als reisorganisator in de zin van de wet.
- 2.2.** Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.
- 2.3.** Eventuele door de reiziger gehanteerde algemene voorwaarden zijn enkel geldig indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.
- 2.4.** Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door de reisorganisator vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.5.** Indien de reisorganisator niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat de reisorganisator in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.

Artikel 3. Aanbod

- 3.1.** Kennelijke fouten of vergissingen in het aanbod, het reisprogramma, op de website van de reisorganisator of andere publicaties binden de reisorganisator niet.
- 3.2.** Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige reisovereenkomsten.
- 3.3.** Voorafgaand aan het sluiten van de reisovereenkomst levert de reisorganisator de reiziger alle essentiële informatie zoals de wet vereist. Zie hiertoe:
https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/nl_transposition_law.pdf

Artikel 4. Totstandkoming, reisduur en betaling

- 4.1.** De reisovereenkomst komt tot stand middels schriftelijke aanvaarding door partijen en/of via een boekingsprocedure via de website.
- 4.2.** De inhoud van de reisovereenkomst en daaruit voortvloeiende redelijke verwachtingen die de reiziger mag hebben wordt bepaald door de beschreven diensten en eventuele aanvullende en door de reisorganisator schriftelijk bevestigde afwijkingen of aanvullingen.
- 4.3.** Mocht enige bevestiging van de uit te voeren diensten voorafgaande aan aanvaarding van de overeenkomst op een essentieel punt afwijken van de gesloten overeenkomst, dan heeft de reiziger gedurende 24 uur na aanvaarding van de overeenkomst het recht deze kosteloos te wijzigen of te annuleren. Een verzoek hiertoe dient de reiziger schriftelijk te doen.
- 4.4.** De natuurlijke- of rechtspersoon die namens of ten behoeve van andere reizigers een reisovereenkomst aangaat, is, evenals die reiziger(s), hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
- 4.5.** Indien een reiziger minderjarig is dient deze begeleid te worden door een volwassen reiziger. Zonder de aanwezigheid van een ouder of voogd, hebben wij een toestemmingsverklaring nodig van de ouder(s) of voogd en daarbij de contact gegevens van zowel de minderjarige als de persoon die op de verblijfplaats van de minderjarige voor de minderjarige verantwoordelijk is, te verschaffen.
- 4.6.** De minimumleeftijd voor deelname aan enig arrangement van Brands Love People is 18 jaar.
- 4.7.** De reisduur is vermeld in dagen. De dagen van vertrek en aankomst zijn hierbij inbegrepen en gelden als gehele dagen. De reisduur kan veranderen als gevolg van o.m. wijzigingen in dienstregelingen en vluchtschema's van de luchtvaartmaatschappijen. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van eventuele vertragingen.

Artikel 5. Betaling

- 5.1.** Bij aanvaarding van de reisovereenkomst – het arrangement -, dient het volledige bedrag van de reis en alle reisdiensten per omgaande te worden voldaan. U ontvangt hiertoe een factuur. Deze dient binnen 10 dagen te worden voldaan, vermeerderd met eventuele betalingen voor in de reisovereenkomst opgenomen verzekeringspremies en kosten.
- 5.2.** Bij het sluiten van een reisovereenkomst binnen 3 maanden voor vertrek dient de gehele reissom terstond na ontvangst van de factuur te worden voldaan.
- 5.3.** Betaling dient te geschieden door de verschuldigde bedragen over te maken op het op de factuur vermelde bankrekening van de Stichting Derdengelden Certo Escrow.
- 5.4.** In geval van niet tijdige betaling door de reiziger is de reiziger reeds een contractuele rente verschuldigd van 2,5% vanaf datum verzuim daar een fatale termijn is overschreden. Er zal voorts een ingebrekestelling worden gezonden inclusief een sommatie om alsnog tot betaling over te gaan binnen 14 dagen. Na deze termijn zal de reis door de reisorganisator ontbonden worden. In dit geval verplicht de reiziger zich tot vergoeding van de door de reisorganisator gemaakte communicatie- en annuleringskosten, welke zullen worden verrekend met de aanbetaling. Zie artikel 9.
- 5.5.** Iedere betaling door de reiziger strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente(n) en vervolgens tot voldoening van de op de invordering vallende kosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enige betaling door de reiziger tot voldoening van de openstaande hoofdsom.
- 5.6.** De reisorganisator behoudt zich het recht voor nog te ontvangen gelden of vorderingen te verrekenen met reeds ontvangen betalingen voor enige dienst of reisovereenkomst met de reisorganisator.
- 5.7.** De reisorganisator noch haar hulppersonen dragen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, websites en ander voorlichtingsmateriaal, die door derden zijn uitgegeven.

Artikel 6. Reissom / prijs

- 6.1.** In de reissom is uitsluitend inbegrepen de genoemde diensten en voorzieningen zoals in het programma vermeld.
- 6.2.** De gepubliceerde reissommen zijn gebaseerd op belastingen en prijzen, zoals deze bekend waren aan de reisorganisator op de dag van publicatie.
- 6.3.** Indien vervoerskosten, met inbegrip van brandstofkosten, valutakoersen of belastingen veranderen, behoudt de reisorganisator zich het recht voor de reissommen te verhogen met een maximum van 8%. Van een dergelijke verhoging en op welke wijze de verhoging berekend is zullen reeds geboekte reizigers zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 21 dagen voor vertrek, op de hoogte worden gesteld. Deze prijsverhoging is niet af te wijzen conform de geldende Europese Richtlijn EG 2015/2303 en de Nederlandse wet.
- 6.4.** Indien de reisorganisator na het sluiten van de reisovereenkomst de reissom door wijzigingen in vervoerskosten, valuta of belastingen met meer dan 8% verhoogt of op oneigenlijke gronden, dan heeft de reiziger het recht de reisovereenkomst te annuleren, echter uitsluitend binnen 5 werkdagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling. Indien de reisorganisator geen reactie heeft ontvangen binnen de gestelde 5 werkdagen, mag de reisorganisator ervan uit gaan dat de reiziger de voorgestelde wijziging aanvaard. Indien in geval van een groepsreis een zodanig aantal reizigers van dit annuleringsrecht gebruik maakt dat het aan de reiziger kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal reizigers die nodig is om de reis door te laten gaan niet wordt gehaald, dan heeft de reisorganisator jegens de overige reizigers het recht de met hen gesloten reisovereenkomsten op te zeggen binnen de in de reisovereenkomst aangegeven termijn, zonder een schadevergoeding aan de reizigers verschuldigd te zijn.

- 6.5.** Indien een verhoging van de reissom met meer dan 8% leidt tot ontbinding van de reisovereenkomst door de reiziger, dan verplicht de reisorganisator zich tot het binnen 14 werkdagen restitueren van de reeds betaalde reissommen.
- 6.6.** Indien vervoerskosten, valutakoersen of belastingen na de verhoging dalen voor het begin van de pakketreis voordoet, dan heeft de reiziger recht op een prijsverlaging die overeenstemt met die daling.

Artikel 7. Wijzigingen

- 7.1.** De reisorganisator mag de reisovereenkomst op een wezenlijk punt wijzigen, wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. De reiziger kan in dit geval de reis kosteloos annuleren. Als de (prijs)kwaliteit verhouding van de reisdiensten zoals overeengekomen in de reisovereenkomst wordt aangetast op de kenmerken en essentiële informatie zoals beschreven in art. 7:502 lid 1 t/m 8h BW dan zal de reisorganisator een beter of gelijkwaardig alternatief of een prijsverlaging moeten voorstellen. Wezenlijke wijzigingspunten worden beoordeeld aan de hand van de volgende voornaamste kenmerken van de reis:
- De reisbestemming, de route en de verblijfsperioden;
 - De vervoermiddelen, de plaatsen, data, tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en aansluitingen;
 - De ligging, de voornaamste kenmerken en de toeristische categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming;
 - De maaltijden en de verstrekking daarvan;
 - Bezoeken, excursies of andere diensten die zijn inbegrepen in de totale reissom;
 - De samenstelling van het reisgezelschap;
 - Andere bij boeking vermelde bijzondere omstandigheden.
- 7.2.** De reisorganisator mag de reisovereenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens de reiziger onverwijld meegedeelde gewichtige omstandigheden.
- 7.3.** De reiziger die gebruik maakt van het recht om ingevolge lid 7.1 van dit artikel de reisovereenkomst te annuleren, moet dit schriftelijk of via de e-mail binnen 5 dagen na ontvangst van het bericht over de wijziging aan de reisorganisator kenbaar maken.
- 7.4.** De reisorganisator zal, indien van toepassing, de geheel betaalde reissommen of, indien de reis reeds ten delen is genoten, een evenredig deel daarvan in dit geval restitueren.
- 7.5.** Indien de reisorganisator geen reactie ontvangt binnen de genoemde 5 dagen mag de reisorganisator er in beginsel van uitgaan dat er sprake is van acceptatie. De reisorganisator dient het voorgedragen alternatief, een voorgestelde prijsverlaging of restitutie door te voeren in zo een geval.
- 7.6.** De reisorganisator verplicht zich om in het geval van wijzigingen bedoeld in lid 7.1 van dit artikel zoveel mogelijk gelijkwaardig alternatief te bieden.
- 7.7.** Bij wijziging door de reiziger geldt dat voor de gewijzigde reisovereenkomst de nieuwe reissom van kracht wordt en zullen wijzigingskosten van € 50,- per te wijzigen onderdeel in rekening worden gebracht. Tevens zullen eventuele extra kosten in rekening worden gebracht welke de reisorganisator in rekening gebracht krijgt door vervoerders, accommodatieverschaffers en plaatselijke agenten. Bij wijzigingen binnen 3 weken voor vertrek gelden de annuleringsbepalingen van Artikel 9.
- 7.8.** Indien de reiziger gebruik maakt van het recht om de reisovereenkomst te wijzigen, en enig vliegticket is inbegrepen, geldt een wijziging van datum als een annulering van de overeenkomst(en).

Artikel 8. Indeplaatsstelling

- 8.1.** Indien de reiziger(s) verhinderd is (zijn) deel te nemen aan de reis dan kan / kunnen deze op verzoek van de reiziger worden vervangen door een andere persoon c.q. andere personen

als de vervangers voldoen aan alle in de reisvoorwaarden verbonden voorwaarden en het verzoek uiterlijk 7 dagen voor vertrek wordt ingediend. Voor vliegtickets gelden de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij. Daarbij dienen de voorwaarden van de betrokken dienstverleners en leveranciers van de reisorganisator zich niet te verzetten tegen de indeplaatsstelling. De reiziger en plaatsvervanger(s) zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de verschuldigde reissom(men), vermeerderd met wijzigingskosten van € 75,- plus de extra kosten voor de reiziger(s) en zijn/haar plaatsvervanger(s) welke berekend worden door de leveranciers.

Artikel 9. Annulering

- 9.1. Annuleringen of wijzigingen welke buiten kantooruren worden ontvangen, worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.
- 9.2. Indien de reiziger gebruik maakt van het recht of de noodzaak om de reisovereenkomst te annuleren, op eigen verzoek, persoonlijke omstandigheden, op eigen initiatief, en/of om redenen welke buiten de invloed liggen van de reisorganisator, en/of indien de reisorganisator gebruik maakt van het recht om de overeenkomst te ontbinden, dan zijn er annuleringskosten verschuldigd. Ook in het geval van een no-show op de dag van vertrek is de reiziger annuleringskosten verschuldigd.
- 9.3. Er gelden de volgende algemene annuleringskosten:
- 9.4. In het geval van annulering van de reis bedragen de annuleringskosten (beëindigingskosten) 100% van de reissom.
- 9.5. Het annuleren van een reisovereenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk een reis hebben geboekt, geldt als annulering van alle reisovereenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald.
- 9.6. Indien de reisorganisator gehouden is tot een restitutie of teruggave van (een deel van) de reissom, zal de reisorganisator zulks, na gebleken rechtvaardiging van die restitutie of teruggave, binnen 14 dagen doen geschieden, doch met uitzondering van een eventuele annuleringsverzekeringspremie.
- 9.7. Indien zich op de plaats van de reisbestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis of voor het personenvervoer op of naar de reisbestemming en er voor zo'n situatie door het Ministerie van Buitenlandse Zaken een reisadvies 'code rood' wordt afgegeven of er een dekkingsbeperking geldt vanuit het Calamiteitenfonds voor de betreffende bestemming, heeft de reiziger het recht om de reis kosteloos te annuleren vanaf 3 dagen voor vertrek. In zo'n geval bestaat er geen recht op een (aanvullende) schadevergoeding.
- 9.8. Dit recht op kosteloze annulering zoals beschreven in 9.7 geldt niet als slechts voor een bepaalde regio een reisadvies code rood of dekkingsbeperking wordt afgegeven die niet zou worden bezocht volgens de reisovereenkomst of vrijwillig, naar eigen inzicht van de reiziger en op zijn of haar initiatief een doel of plan was.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

- 10.1. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van een non-conformiteit in de reisovereenkomst, indien en zover de non-conformiteit in de uitvoering toe te schrijven is aan de reiziger.
- 10.2. De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de reisorganisator voor alle schade die de reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit, tenzij de reisorganisator aantoont dat de non-conformiteit is te wijten aan:
 - a. de reiziger;
 - b. een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen; of
 - c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

- 10.3.** Indien een of meer reisdiensten niet conform de reisovereenkomst worden uitgevoerd, zorgt de reisorganisator dat de non-conformiteit wordt verholpen, tenzij dat:
- a. onmogelijk is; of
 - b. onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende reisdiensten.
- 10.4.** Onverminderd de uitzonderingen in lid 3, heeft de reiziger, indien de reisorganisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Als de reisorganisator weigert de non-conformiteit te verhelpen of indien deze onmiddellijk moet worden verholpen, hoeft de reiziger geen termijn te bepalen.
- 10.5.** Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de correcte uitvoering van de reisovereenkomst en de reisorganisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen. In voorkomend geval kan de reiziger om een prijsverlaging en een schadevergoeding verzoeken. Indien er geen alternatieve arrangementen kunnen worden aangeboden of de reiziger deze overeenkomstig afwijst, heeft de reiziger recht op prijsverlaging of schadevergoeding ook zonder beëindiging van de pakketreisovereenkomst.
- 10.6.** De aansprakelijkheid van de reisorganisator voor enige schade is beperkt tot driemaal de betaalde reissom of aanbetaling, tenzij sprake is van grove opzet of nalatig handelen. De reisorganisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit letselschade van de reiziger.
- 10.7.** Als een internationaal verdrag waarbij de EU partij is, grenzen stelt aan de voorwaarden waaronder de reisorganisator of zijn hulppersoon eventueel schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, dan gelden die grenzen voor alle partijen. Als een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie geen partij is maar Nederland wel, grenzen stelt aan enige schadevergoeding die door de reisorganisator of zijn hulppersoon moet worden betaald, gelden die grenzen ook voor de eventuele schadevergoeding die door de reisorganisator of zijn hulppersoon moet worden betaald. De reisorganisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis- en/of annuleringskosten verzekering.
- 10.8.** Indien er aanspraak bestaat op enige vergoeding uit hoofde van een verzekering, zal de reiziger zulks betrachten. Indien de reiziger uit hoofde van een verzekeringsaanspraak of via derden, niet zijnde de reisorganisator, een (schade)vergoeding ontvangt, mag verwachten of aangeboden krijgt, kan er geen cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging(en) bestaan en kan de reisorganisator deze (schade)vergoedingen verrekenen met de aanspraak van de reiziger óp (schade)vergoeding op de reisorganisator.
- 10.9.** De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat aan de reiziger door diefstal, letsel of ongevallen, ongeacht door welke oorzaak of nalatigheid dit zou ontstaan.
- 10.10.** Voor de gehuurde materialen via de reisorganisator is de reiziger zelf verantwoordelijk.
- 10.11.** De reisorganisator kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:
- a. acute medische en psychische indicaties en/of verergering van reeds bekende medische en psychische klachten;
 - b. ziektes, onder ziekte dient o.a. te worden verstaan een allergische reactie.
- 10.12.** De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de reisorganisator is uitgegaan van door of namens de reiziger verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 10.13.** De reisorganisator is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en reisdocumenten. Kosten als gevolg van verlies en/of diefstal van bagage, reisbescheiden of reisdocumenten zijn voor rekening en verantwoording van de reiziger.

- 10.14.** Indien de reiziger zijn verplichtingen jegens de reisorganisator niet, niet tijdig of niet volledig nakomt of indien de reiziger onrechtmatig jegens de reisorganisator handelt, dan is de reiziger aansprakelijk voor alle schade die de reisorganisator daardoor lijdt.

Artikel 11. Verzekering

- 11.1.** De reiziger is verplicht een geschikte reisverzekering af te sluiten. Hiertoe is een premie verschuldigd. Deze reis- en annuleringsverzekering dient op zijn minst de medische kosten te dekken in geval van repatriëring vanwege een medische noodzaak, dood, persoonlijk letsel en/of behandeling in een ziekenhuis en de betaling hiervan. Een reisverzekering kan doorgaans slechts tot 7 dagen na aanvaarding van de reisovereenkomst worden afgesloten. Een annuleringsverzekering dient u zo snel mogelijk af te sluiten.
- 11.2.** De reiziger dient een kopie van het verzekeringsbewijs bij zich te hebben, met een 24/h bereikbaar noodnummer, en deze te overleggen aan de reisorganisator.
- 11.3.** Indien de reiziger besluit gebruik te maken van een gemotoriseerd voertuig dient de bestuurder hier het benodigde (internationale) rijbewijs voor te bezitten.
- 11.4.** De reiziger controleert en draagt de verplichting en zorg verzekerd te zijn voor het uitoefenen van vooraf geboekte of ter plaatse geboekte excursies zoals: raften, mountainbiken, canyoning, canopy / zipline tours, golfsurfen, abseilen, duiken, bergbeklimmen, kitesurfen, skiën, snowboarden, tubing, caving, safaris, trekkings, parapenting, paragliding, puenting, bungeejumpen, skydiving / parachute springen, boot tours, snorkelen, motorrijden, ATV/quad/trike tours, paardrijden, rappeling etc.

Artikel 12. Visa / inentingen / paspoort

- 12.1.** De reiziger dient bij vertrek en tijdens de reis in het bezit te zijn van een geldig paspoort en de eventueel vereiste visa, alsmede mogelijk verplichte of te adviseren inentings- en vaccinatiebewijzen. Zie ook www.lcr.nl. De algemene informatie die de reisorganisator dient te verstrekken aan reizigers met een Nederlands paspoort, is een momentopname v.w.b. de grensdocumenten en gezondheidsformaliteiten.
- 12.2.** De reiziger is zelf verantwoordelijk de verkregen informatie uiterlijk 8 weken voor vertrek, en nog eens 4 weken voor vertrek te controleren bij bijvoorbeeld de ambassade, lcr.nl of huisarts etc., zodat er nog afdoende tijd bestaat om een eventuele visum- of paspoortaanvraag of de geadviseerde vaccinaties te kunnen realiseren.
- 12.3.** De reiziger wordt ten zeerste geadviseerd altijd een goede kopie van het paspoort mee te nemen in het geval van verlies en/of deze via de gratis app van de Rijksoverheid 'KopieID' te maken en deze beschermd op te slaan op een telefoon.
- 12.4.** Indien de reiziger bij gebrek aan de nodige documenten en de hiervoor in lid 1. genoemde bewijzen de reis niet of slechts gedeeltelijk kan maken, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen geheel voor zijn eigen rekening.

Artikel 13. Gezondheid

- 13.1.** De reisorganisator gaat er vanuit dat de reiziger over een redelijke tot goede gezondheid beschikt die noodzakelijk is voor reizen in landen met een zeer warm klimaat, grote klimaatverschillen en hoogtes en er geen medische of mobiele beperkingen zijn.
- 13.2.** De reiziger is verplicht zijn of haar eventuele (medische) wensen of eis op te geven bij boeking en vóór aanvaarding van de overeenkomst.
- 13.3.** De reisorganisator kan echter niet verplicht worden om te voldoen aan de (medische) wensen of eisen en kan deze met redenen omkleed afwijzen. De reisorganisator is hierin namelijk volledig afhankelijk van zijn hulppersonen.
- 13.4.** Indien er (aanvullende) kosten verbonden zijn om aan een (medische)wens of eis te kunnen voldoen, zullen deze na voorlegging doorberekend worden.
- 13.5.** Als de reiziger pas na aanvaarding van de overeenkomst, of pas na aanvaarding door de hoofdboeker, de (medische) wens of eis doorgeeft, en te kort voor vertrek, kan de

reisorganisator niet garanderen dat hier alsnog aan kan worden voldaan en de reisovereenkomst correct uit te voeren is. Indien er alsnog voldaan kan worden aan een (medische) wens of eis kan dit leiden tot extra kosten die alsnog doorbelast moeten worden en verplicht zullen moeten worden voldaan. Indien de reiziger deze eventuele extra kosten afwijst, dan behoudt de reisorganisator zich het recht voor tot (deel)annulering van de reisovereenkomst en zullen de geldende annuleringskosten op het moment van constatering of annulering in rekening worden gebracht.

- 13.6.** De reiziger wordt aangeraden zich te laten informeren over een goede reis- bagage- en annuleringsverzekering. Met name voor wat een noodzakelijke Werelddekking en maximaal verzekerde reissom betreft, ook in het geval van medische kosten en/of repatriëring in geval van dood of letsel.
- 13.7.** Voor alle bestemmingen van de reisorganisator geldt dat een goede en geldige reis-, ongevallen-, reisbagage-, ziektekosten- en annuleringsverzekering verplicht is. Reis- en annuleringsverzekeringen kunnen via de reisorganisator tegen betaling van een premie verkregen worden maar zijn niet in de reissom inbegrepen.
- 13.8.** Voor recente informatie over de gezondheidsformaliteiten van een bestemming: www.lcr.nl
- 13.9.** De reiziger wordt er op gewezen dat vooraf door de reisorganisator gegeven gezondheidsformaliteiten die gelden voor een bestemming, slechts een momentopname betreffen. De reiziger is zelf verantwoordelijk om de verkregen informatie te checken met de meest up-to-date-informatie via de onder lid 8 genoemde website en bijvoorbeeld een huisarts.

Artikel 14. Klachten, problemen en verjaring

- 14.1.** De reiziger is verplicht klachten over door hem ter plaatse geconstateerde, of door hem als zodanig beoordeelde, nalatigheden in de uitvoering van de reisovereenkomst zo spoedig mogelijk ter plaatse schriftelijk mede te delen aan de betrokken dienstverlener of aan de vertegenwoordiger van de reisorganisator ter plaatse. Deze zal direct streven naar een passende oplossing.
- 14.2.** Klachten als in lid 14.1 dienen uiterlijk 60 dagen na terugkomst van de reiziger schriftelijk of via de e-mail aan de reisorganisator te worden gemeld, vergezeld van een kopie van aangifte bij de plaatselijke vertegenwoordiger.
- 14.3.** Als indienen van de klacht ter plaatse niet mogelijk is wegens het ontbreken van een plaatselijke vertegenwoordiger, dient de klacht op het moment van constateren aan de reisorganisator te worden medegedeeld per telefoon, via de e-mail of per fax. Als de klacht vervolgens ter plaatse niet naar tevredenheid wordt opgelost moet deze binnen 3 weken na terugkeer schriftelijk of via de e-mail en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator.
- 14.4.** Als de klacht hierna niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de reiziger zich tot uiterlijk 2 jaar na afloop van de reis tot de bevoegde rechter wenden.

Artikel 15. Reisbescheiden

- 15.1.** De reisbescheiden zullen uiterlijk 14 dagen voor de dag van vertrek aan de reiziger(s) verzonden worden. Indien de reisbescheiden 10 dagen voor vertrek nog niet zijn ontvangen, dient de reiziger dit te melden.
- 15.2.** De reiziger wordt verzocht de reisbescheiden bij ontvangst direct en goed te controleren op eventuele omissies, zodat er nog een herstel plaats kan vinden.
- 15.3.** De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de reisbescheiden.

Artikel 16. Verplichtingen reiziger

- 16.1.** De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator en haar leveranciers en/of dienstverleners ter bevordering van een goede reis. De reiziger of

hoofdboek er gaat door reservering akkoord hiermede, ook wanneer hij afziet van zijn recht van kennisname. De reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door ongeoorloofde gedragingen en/of nalatigheid, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

- 16.2.** De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken.
- 16.3.** De reiziger is verplicht elke tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, onverwijld, bij de reisorganisator te melden. De reiziger ontvangt hiertoe op de bestemming een telefoon en nummer van de reisorganisator. Op deze wijze wordt de reisorganisator in de gelegenheid gesteld een oplossing aan te dragen. Indien de reiziger nalaat een tekortkoming te melden, kan dit het eventuele recht op schadevergoeding ernstig beperken.
- 16.4.** Als de reiziger een tekortkoming constateert die zo dringend tot een oplossing moet leiden en het melden van de tekortkoming de schade juist doet toenemen, dan is een oplossing die de reiziger zelf realiseert, en zijn de redelijke kosten als gevolg daarvan, voor rekening van de reisorganisator.
- 16.5.** De reiziger dient een situatie als onder lid 4 gemeld, wel te onderbouwen middels bewijs en een kostenonderbouwing.
- 16.6.** Indien de reiziger na melding van een tekortkoming aan de reisorganisator niet binnen bekwame tijd geholpen wordt of een oplossing geboden is, en de tekortkoming is de reisorganisator aan te rekenen uit hoofde van de reisovereenkomst, dan is de reisorganisator schadelijktig.
- 16.7.** Indien enige tekortkoming die de reisorganisator valt aan te rekenen een dusdanig impact heeft op de reiziger, en gemeten aan het redelijke verwachtingspatroon dat de gemiddelde reiziger mag hebben, en de reisorganisator kan de tekortkoming niet oplossen, dan kan de reis kosteloos opgezegd worden. Wij zullen in zo een geval de reiziger als alternatief een prijsverlaging of restitutie voorstellen. Er gelden echter beperking aan onze aansprakelijkheid, zie ook artikel 10.
- 16.8.** Voor schade aan gehuurde objecten (appartement/hotel/auto) dient de reiziger ter plaatse een borgsom te voldoen, bijna altijd door middel van een geldige creditcard, waarop alle schaden en/of vermissingen kunnen worden ingehouden. Deze borgsom wordt ter plaatse terugbetaald indien geen schaden zijn voorgekomen.
- 16.9.** De reiziger dient zich uiterlijk 72 uur voor vertrek van de terugreis bij de plaatselijke agent of vertegenwoordiger te vergewissen van het exacte tijdstip van terugkeer. Indien geen plaatselijke vertegenwoordiger aanwezig is, rechtstreeks bij de betreffende luchtvaartmaatschappij.
- 16.10.** De reiziger of deelnemer die hinder of last oplevert zodanig dat een goede uitvoering van de reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt, of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator of haar plaatselijke vertegenwoordiger van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten. Alle hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
- 16.11.** De adviezen over toegelaten gewicht van de bagage dienen gevolgd te worden. Eventuele extra kosten voor overgewicht zijn ten laste van de reiziger.

Artikel 17. Verplichtingen de reisorganisator

- 17.1.** De reisorganisator verplicht zich tot het uitvoeren van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben en in overeenstemming met art. 7:510 BW. De uitvoering van de reisovereenkomst dient mede te worden beoordeeld aan de hand van de stand van de techniek, de beperkingen, de gebruiken en gewoonten die de bijzondere bestemmingen van de reisorganisator met zich meebrengen.
- 17.2.** De reisorganisator is niet aansprakelijk voor het niet of slecht uitvoeren van de reisovereenkomst, voor zover de tekortkomingen niet te wijten zijn aan zijn schuld, noch

krachtens de Nederlandse wet of in het verkeer in Nederland geldende opvatting voor zijn rekening komen.

- 17.3.** De reisorganisator is altijd verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Indien de oorzaak daarvan aan de reiziger moet worden toegerekend, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht indien dat redelijkerwijs van hem gevegd kan worden. De aan de hulp en bijstand klevende kosten komen in dat geval voor rekening van de reiziger. De kosten komen voor rekening van de reisorganisatie indien de tekortkoming van de uitvoering van de reisovereenkomst aan hem is toe te rekenen.
- 17.4.** Indien er door welke omstandigheid dan ook moet worden afgeweken van een programma op de bestemming, zorgt de reisorganisator er binnen het redelijke en realistisch mogelijke voor dat een passende, alternatieve regeling wordt aangeboden met het oog op continuering van de reis.
- 17.5.** De reisorganisator verwerkt de persoonsgegevens van de reiziger in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving omtrent privacy.

Artikel 18. Bijstand

- 18.1.** De reisorganisator is verplicht bijstand te bieden wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert, in overeenstemming met art. 7:513 BW. In het bijzonder door:
- a. goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;
 - b. de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.
- 18.2.** Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger kan de organisator voor de verleende hulp en bijstand een redelijke vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten voor de organisator.
- 18.3.** Als een vliegticket of ander transport deel uitmaakt van de reisovereenkomst, en de reiziger kan door buitengewone omstandigheden of overmacht niet tijdig terugkeren naar de plaats waarvandaan de reis is aangevangen, en de reiziger is als gevolg daarvan gestrand en/of genoodzaakt een overnachtingsadres te vinden, dan zijn de eerste en maximaal 3 overnachtingen voor rekening van de reisorganisator. Indien de reiziger mobiel (zeer) beperkt of zwanger is en/of specifieke medische bijstand nodig heeft, en dit tevoren bij boeking schriftelijk bekend gemaakt of vastgelegd in de reisovereenkomst, dan geldt dit maximum van 3 nachten niet, voor zolang als de situatie voortduurt en niet opgelost kan worden.
- 18.4.** Onverminderd het vorige lid zijn de termijnen uit de toepasselijke wetgeving van de Europese Unie inzake passagiersrechten voor het desbetreffende vervoersmiddel voor de terugkeer van de reiziger van toepassing indien deze in langere termijnen voorzien.
- 18.5.** De reiziger is verplicht een situatie als onder lid 3 beschreven terstond aan de reisorganisator te melden, indien deze laatste niet zelf aanwezig of in de nabijheid is van de reisorganisator. Voor het onder lid 3 vermelde geldt nog dat de reisorganisator zich het recht voorbehoudt een overnachtingsadres te vinden en boeken, zolang deze voldoet aan de eisen die gesteld mogen worden aan de medische behoefte of noodzaak van de reiziger.

Artikel 19. Minimum deelname

- 19.1.** De reisorganisator heeft het recht de reisovereenkomst binnen een bepaalde termijn op te zeggen, zonder aanspraak op schadevergoeding, als het aantal aanmeldingen kleiner is dan voorafgaand vereist en gemeld om de overeenkomst gestand te doen. De reisorganisator informeert de reiziger hierover – indien zulks van toepassing is - altijd en uiterlijk binnen 21 dagen voor vertrek.

- 19.2.** Indien in het geval van een groepsreis een zodanig aantal reizigers van hun annuleringsrecht gebruik maakt met als gevolg dat het vereiste minimumaantal reizigers dat nodig zijn om de reis door te laten gaan niet meer wordt gehaald, dan behoudt de reisorganisator zich het recht voor jegens de overige reizigers de met hen gesloten reisovereenkomsten op te zeggen binnen de onder lid 1 genoemde termijn, zonder een schadevergoeding aan de reizigers verschuldigd te zijn. Wel vindt dan restitutie van de reeds betaalde reissom plaats.

Artikel 20. Garantie Geregeld | STO Garant

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van de Richtlijn Pakketreizen (EU) 2015/2302. Hierdoor kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden.

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Brands Love People B.V. gebruik van STO Garant voor alle pakketreizen. STO Garant is een door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) erkende garantieregeling. Als reiziger betaalt u het boekingsbedrag niet aan Brands Love People B.V., maar aan de derdengeldenrekening van de Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze Stichting Derdengelden verwerkt alle betalingen voor STO Garant.

Om deze garantie te kunnen realiseren maakt STO Garant gebruik van de derdengeldenregeling van Certo Escrow B.V. (Certo Escrow). Als reiziger betaalt u de reissom niet aan Brands Love People B.V. maar betaalt u deze aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow. Certo Escrow, een bij de Nederlandsche Bank geregistreerde betaaldienstverlener, beheert deze stichting. Voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom voor vertrek betaald dient te zijn aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow. Uw reissom wordt automatisch 1 dag na afloop van uw reis vrijgegeven aan Brands Love People B.V.

Hiermee heeft Brands Love People B.V. zich van bescherming bij insolventie voorzien bij STO Garant. Wanneer diensten door insolventie van Brands Love People B.V. niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met STO Garant, gevestigd aan de Torenallee 20, 5617 BC te Eindhoven, Nederland, via info@sto-garant.nl of +31 (0)85 13 02 943.

- 20.1.** U ontvangt vanuit onze reisorganisatie de benodigde informatie over het voldoen van de betaling voor uw boeking. U betaalt aan de derdengeldenrekening.

Artikel 21. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 21.1.** Op elke reisovereenkomst tussen de reisorganisator en de reiziger is Nederlands recht van toepassing. Indien een internationaal verdrag of verordening een tegenstrijdige bepaling bevat ten opzichte van deze algemene voorwaarden, geldt de voor de consument gunstigste bepaling. De overige bepalingen van deze voorwaarden blijven onverlet van kracht.
- 21.2.** Alle geschillen ter zake van reisovereenkomsten tussen de reiziger en de reisorganisator zullen bij uitsluiting berecht worden door de in Nederland bevoegde rechter binnen wiens rechtsgebied de vestigingsplaats van de reisorganisator is gelegen.