



INLEIDING

Bijgaand vindt u de voorwaarden die van toepassing zijn op het aanbod en de diensten van Safari's Op Maat. Mocht u hierover vragen hebben of een toelichting wensen kunt u contact met ons opnemen via info@safarisopmaat.nl.

Zijn de Reisvoorwaarden of de Boekingsvoorwaarden van toepassing?

Als u een pakketreis boekt bij Safari's Op Maat dan gelden de Reisvoorwaarden (R) voor het gehele traject, dus van 'Vóór het boeken van de reis' tot en met 'Na de reis'.

De Boekingsvoorwaarden (B) zijn van toepassing op alle zelfstandige rondreizen die Safari's Op Maat aanbiedt.

Printscreen

Het "online"-aanbod kan snel wijzigen. Het verdient daarom aanbeveling dat u bij boeking een print maakt (printscreen) van het scherm, waarop het aanbod staat, zodat daarover later geen onduidelijkheid kan ontstaan.

R: REISVOORWAARDEN 2018

INHOUD

INLEIDING

Artikel 1 Inleidende bepalingen

VÓÓR HET BOEKEN VAN DE REIS

Artikel 2 Informatie van de reisorganisator

Artikel 3 Informatie door de reiziger

Artikel 4 Essenties

HET BOEKEN VAN DE REIS (Inhoud en vastlegging)

Artikel 5 Totstandkoming en inhoud overeenkomst

Artikel 6 Betaling, rente en incassokosten

Artikel 7 Reissom

PERIODE NA BOEKING TOT EN MET UITVOERING VAN DE REIS

Artikel 8 Wijzigingen reissom

Artikel 9 Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten reiziger

Artikel 10 Wijzigingen door de reiziger

Artikel 11 In-de-plaatsstelling

Artikel 12 Annulering door de reiziger

Artikel 13 Opzegging door de reisorganisator

Artikel 14 Wijzigingen door de reisorganisator

Artikel 15 Aansprakelijkheid en overmacht

Artikel 16 Hulp en bijstand

Artikel 17 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator

Artikel 18 Verplichtingen van de reiziger

Artikel 19 Klachten tijdens de reis

NA DE REIS

Artikel 20 Klachten na de reis

Artikel 21 Geschillen

INLEIDING

Artikel 1 Inleidende bepalingen

1. In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:
 - Reisorganisator*: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op naam van Safari's Op Maat aan het publiek of aan een groep personen van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt.
 - Reiziger*:
 - a. de wederpartij van de reisorganisator, of
 - b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
 - c. degene aan wie overeenkomstig artikel 11 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.
 - Reisovereenkomst*: de overeenkomst waarbij een 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 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:
 - a. vervoer;
 - b. verblijf;
 - c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.
 - Eigen-vervoerreizen*: reizen waarbij de reiziger alleen vakantieaccommodatie reserveert en het vervoer zelf organiseert.
 - Boekingskantoor*: het bedrijf dat tussen de reiziger en de reisorganisator bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.
 - Werkdagen*: de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.
 - Kantooruren*: maandag tot en met vrijdag van 08.00 - 16.30 uur Zuid-Afrikaanse tijd, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.
2. 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, waaronder eigen-vervoerreizen en pendelreizen per bus, mits dit in de publicatie wordt vermeld.

VÓÓR HET BOEKEN VAN DE REIS

Artikel 2 Informatie van de reisorganisator

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of namens de reisorganisator algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger 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. Wij vereisen dat u een reisverzekering afsluit, waarvan de polisnummers voor vertrek aan ons doorgegeven dienen te worden. U krijgt hiervoor van ons ongeveer 6 weken voor vertrek een boekingsformulier toegestuurd. De reisverzekering dient o.a. medische zorg, evacuatie, verlies en/of diefstal, en aansprakelijkheid te dekken. Wij kunnen in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden voor verlies van of schade aan lijf, leden of uw eigendommen.

3. De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
4. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

Artikel 3 Informatie door de reiziger

1. De reiziger verstrekt het boekingskantoor of de reisorganisator 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 zijn mobiele telefoonnummers en e-mailadressen.
2. De reiziger dient informatie te verstrekken met betrekking tot de lichamelijke en geestelijke toestand van de reiziger(s) (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor de reiziger dan wel andere reizigers (passagiers en/of bemanning) of bezittingen van derden. De reiziger is zich ervan bewust dat de vervoerder (bijvoorbeeld de gezagvoerder van een vliegtuig) hem het recht op verder vervoer kan ontzeggen als de informatie niet correct blijkt of niet wordt verstrekt. Informatie moet ook worden verstrekt met betrekking tot een beperkte mobiliteit, alsmede bij de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en mindervalide reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere medereizigers. Het is de reiziger bekend dat de vervoerder zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring de reiziger het recht op (verder) vervoer te ontzeggen.
3. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.
4. Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 18 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

Artikel 4 Essenties

1. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisorganisator aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De reisorganisator zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.
2. De reisorganisator heeft in geval van een medische essentie het recht per boeking een redelijk bedrag in rekening te brengen voor aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Eventuele kosten inzake medische essenties kunnen slechts in rekening worden gebracht indien de reiziger en de reisorganisator dit overeenkomen.

3. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt de reisorganisator alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om hiervoor een redelijk bedrag in rekening te brengen, te weten de aan het verzoek verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.
Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.
4. De hoogte van de in dit artikel genoemde vergoedingen worden in de aanbieding van de reisorganisator vermeld.

HET BOEKEN VAN DE REIS (Inhoud en vastlegging)

Artikel 5 Totstandkoming en inhoud overeenkomst

1. Aanbod en aanvaarding

- a. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de toepasselijke voorwaarden. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.
- b. Bij boeking via internet richt de reisorganisator het boekingsproces zodanig in dat de reiziger vóór de aanvaarding erop gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat en welke voorwaarden daarop van toepassing zijn. Door de bevestiging van de boeking door de reisorganisator is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

Na het accepteren van onze offerte gaan wij kijken of we de aangeboden reis ook als zodanig kunnen aanbieden. Dit hangt namelijk af van beschikbaarheid van accommodatie en dergelijke. Indien zich hier problemen voordoen nemen we contact met u op en bespreken de alternatieve mogelijkheden. Indien alle accommodatie beschikbaar is, dan ontvangt u van ons een factuur. Uw boeking met ons is bevestigd zodra wij de 30% aanbetaling hebben ontvangen.

2. Herroeping aanbod

Het aanbod van de reisorganisator 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 vóór 12.00 uur de tweede werkdag na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen.

De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

3. Kennelijke fouten

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.

4. Opzegging reisorganisator wegens te geringe deelname

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimumaantal. Hij vermeldt de opzegtermijn en het vereiste minimumaantal aanmeldingen duidelijk in de

aanbieding. De opzegging dient binnen de in de aanbieding genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 13 en 15 zijn niet van toepassing.

5. Aanmelder

- 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 en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.
- c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.

6. Gegevens en voorbehouden in publicatie

- a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de reisorganisator maken de hierin opgenomen gegevens mededeel uit van de overeenkomst.
- b. Indien de reisorganisator algemene voorbehouden in het algemene gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.

7. Vertrek- en aankomsttijden

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. De reisorganisator 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 14 en 15 niet van toepassing.

8. Afwijkingen van percentages in artikel 6 en 12

De reisorganisator kan van de in de artikelen 6 en 12 genoemde percentages afwijken, doch alleen indien de afwijkende percentages vooraf bekend zijn gemaakt in de publicatie en/of aanbieding en de positie van de reiziger versterken. Dit laat onverlet de toegestane afwijkingen als bedoeld in art. 6 lid 1 en art. 12 lid 2.

Artikel 6 Betaling, rente en incassokosten

1.
 - a. Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 30 % van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan. Dit vanwege de hoge aanbetalingskosten welke wij moeten maken bij de aanbieders van uw accommodatie alhier.
 - b. In geval van eigen-vervoerreizen naar hotels bedraagt de aanbetaling 30 % van de reissom.
 - c. In geval van eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, appartementen, stacaravans, campingstaanplaatsen bedraagt de aanbetaling 30 % van de reissom.
2. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de vertrekdag (bij eigen-vervoerreizen uiterlijk zes weken voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit zijn van het boekingskantoor. De reiziger is in verzuim als niet tijdig is betaald. Als de reiziger niet tijdig heeft betaald, zendt de reisorganisator de reiziger een kosteloze betalingsherinnering, waarin de reiziger een termijn van veertien kalenderdagen wordt gesteld om de betaling alsnog te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 12 van toepassing en worden de reeds betaalde

gelden met de annuleringsgelden verrekend.

3. Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.
4. De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van door de reisorganisator gemaakte incassokosten. Deze bedragen maximaal: 15% over reissommen tot € 2.500,00; 10% over de daaropvolgende € 2.500,00 en 5% over de volgende € 5.000,00 met een minimum van € 40,00. De reisorganisator kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 7 Reissom

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen 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 de reisorganisator of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, 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.

Wij publiceren de reissom in de offerte altijd per persoon. Echter, op de factuur welke aan de hoofdboeker wordt gestuurd staat de reissom voor de gehele reis, dus het totaalbedrag van alle reizigers opgeteld. In onze offerte staat duidelijk aangegeven wat er wel en niet inbegrepen is.

2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze de reisorganisator bekend waren ten tijde van publicatie ervan.

PERIODE NA BOEKING TOT EN MET UITVOERING VAN DE REIS

Artikel 8 Wijzigingen reissom

1. De reisorganisator heeft het recht om tot 20 kalenderdagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen en heffingen. De reisorganisator 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 de reisorganisator kan worden gevergd. De reisorganisator zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend. Als de reissom tijdig door de reiziger is betaald, is de termijn waarbinnen de reissom niet meer verhoogd mag worden, zes weken in plaats van 20 kalenderdagen voor vertrek.
2. b. In afwijking van het in sub a. bepaalde en uitsluitend in geval van onvoorzienbare
 - verhogingen van verschuldigde belastingen of heffingen, of
 - extreme verhoging van de vervoerskosten kan de reisorganisator tot 20 kalenderdagen voor de dag van vertrek de reissom verhogen.

3. De reiziger kan, in geval van een aangekondigde prijsverhoging van de luchtvervoerskosten, aan de reisorganisator vragen of hij deze kosten alvast aan de reisorganisator mag betalen ter voorkoming van de prijsverhoging. Als dit verzoek kan worden ingewilligd, deze kosten volledig zijn betaald en het ticket is uitgegeven, geldt dat de reisorganisator het deel luchtvervoerskosten in de reissom niet meer zal wijzigen. In die gevallen worden de annuleringskosten van artikel 12 minimaal verhoogd met de betaalde luchtvervoerskosten.
4.
 - a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in lid 1 en 2 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 verhoging afwijst, heeft de reisorganisator 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 13, 14 en 15 zijn niet van toepassing.

Let op: Als Zuid-Afrikaans bedrijf verlangen wij de betaling in Zuid-Afrikaanse Rand, en ook de reissom wordt in dat bedrag gegeven op de offerte en factuur. Wij zijn niet aansprakelijk voor veranderingen in de wisselkoers, ook niet in de periode tussen boeking en uitvoer van de reis. Het kan zijn dat de wisselkoers zodanig verandert dat de geoffreerde reis tegen de tijd van uitvoer significant meer of minder kost in Euro's dan ten tijde van boeking. Het verschil, gunstig of ongunstig, is voor de rekening van de reizigers. Wij garanderen slechts de prijs in Zuid-Afrikaanse Rand, artikel 8.1 tot en met 8.4 voorbehouden. Het staat de reiziger vrij om de (aan)betalingen eerder te maken dan de datums welke op de factuur vermeld staan, maar niet later.

Artikel 9 Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten reiziger

1. De reisorganisator stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 kalenderdagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van de reisorganisator kan worden gevergd.
2. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator of het boekingskantoor.
3. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 kalenderdagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geeft de reisorganisator of het boekingskantoor aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.
Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator of het boekingskantoor.
4. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. 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 de reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of als de reisorganisator tekort is geschoten in zijn informatieplicht van artikel 2 lid 1.

Artikel 10 Wijzigingen door de reiziger

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 hiervoor een in de aanbieding vermeld bedrag aan wijzigingskosten per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 kalenderdagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd.
2. Afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen zal door de reisorganisator 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 12 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.
3. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 12 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

Artikel 11 In-de-plaatsstelling

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 kalenderdagen 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.
2. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 10 lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

Artikel 12 Annulering door de reiziger

1. Standaard annuleringskosten

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan de reisorganisator de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

2. Afwijkende annuleringskosten

Safari's Op Maat hanteert de Afwijkende annuleringskosten, omdat wij reizen buiten Europa samenstellen, waarbij accommodaties vaak 100% annuleringskosten rekenen na het voldoen van de aanbetalingen.

d. Indien het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd of bijzondere diensten worden aangeboden zoals camperhuur, huur van motorboten of zeiljachten, autohuur, bezoek aan nationale parken incl. "pretparken" of bezoek aan culturele- of sportevenementen, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt.

3. Deelannulering

- a. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
- b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.
- 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 6 gelden.
- d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
- e. Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

4. Minder schade

De reiziger die de reis annuleert, is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij hij aannemelijk maakt dat de schade van de reisorganisator lager is uitgevallen. In dat geval zal de reisorganisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

5. Buiten kantooruren

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

6. In-de-plaatsstelling

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 11 van toepassing.

Artikel 13 Opzegging door de reisorganisator

1. De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.

3.
 - 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 de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 15.
 - c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 16.
4. Indien de reisorganisator door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

Artikel 14 Wijzigingen door de reisorganisator

1.
 - a. De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 13 lid 2. Wijzigingen deelt de reisorganisator binnen 3 kalenderdagen aan de reiziger mee, nadat hij van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt hij deze binnen 1 kalenderdag 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.
 - d. Indien de reisorganisator door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.
2.
 - a. In geval van wijziging doet de reisorganisator de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 3 kalenderdagen nadat de reisorganisator van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.
 - b. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:
 - de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
 - de aard en klasse van de accommodatie;
 - de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

 - de samenstelling van het reisgezelschap;
 - de aan de reisorganisator bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven;
 - de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door de reisorganisator schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.
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 3 kalenderdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.

- b. Als de reiziger de wijziging of het alternatieve aanbod afwijst, heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek (bij eigenvervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.

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 5.

4. Wanneer een termijn uit de leden 1, 2 en 3 van dit artikel eindigt op een zon- of in Nederland erkende feestdag, wordt die termijn verlengd tot de eerstvolgende werkdag 12.00 uur.
5. a. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 15.
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 de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 16.
6. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt de reisorganisator ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. (Zie voor de kosten daarvan artikel 16.)
Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt de reisorganisator de reiziger(s) indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hem/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 16.)
7. De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 18 lid 4, verplicht de reiziger(s) te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd.
Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

Artikel 15 Aansprakelijkheid en overmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 13 en 14 is de reisorganisator verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
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 19 lid 1.
3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator onverminderd het bepaalde in de artikelen 16, 17 en 18 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming

niet aan de reisorganisator 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

Hieronder valt het niet hebben van stroom en/of water indien deze door onweer, onkunde van de gemeente en/of andere omstandigheden, niet geleverd kunnen worden aan uw accommodatie.

- c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator 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.
4. Indien een cruise onderdeel is van de overeenkomst en de reiziger niet of niet tijdig de vertrekhaven kan bereiken doordat de vliegreis naar de vertrekhaven geen doorgang kan vinden ten gevolge van extreme weersomstandigheden en/of overheidsmaatregelen die de vlucht onmogelijk maken, komt dit in afwijking van lid 3 voor risico van de reiziger. Voorwaarde is dat de reiziger door of namens de reisorganisator voorafgaand aan de boeking op dit risico en de verzekeraarbaarheid daarvan is gewezen. De reiziger blijft in dat geval de volledige reissom verschuldigd, onder aftrek van de kosten van het luchtvervoer.
 5. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 16 Hulp en bijstand

1.
 - a. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 15 lid 3 is toe te rekenen.
 - b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

Hieronder vallen bezoeken van de reiziger aan medische voorzieningen zoals tandartsen, dokters, ziekenhuizen en dergelijke. Indien tijdens een reis een reiziger naar een dergelijke persoon of instelling moet worden gebracht, dan worden de kosten hiervoor in rekening gebracht bij de reiziger. De reiziger kan deze naderhand naar alle waarschijnlijk verhalen bij zijn/haar reisverzekering.

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

Artikel 17 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator

1.
 - a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag, Verordening of wet van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van de reisorganisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.
 - b. De reisorganisator 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.
2. Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

Zoals elke reisorganisator en/of uitvoerder in Zuid-Afrika wijst ook Safari's Op Maat elke aansprakelijkheid voor schade (inclusief dood en letsel) af. De reden hiervoor is dat in Afrika vele factoren niet of nauwelijks beïnvloed kunnen worden door de reisorganisator/uitvoerder. Denk hierbij aan (dronken) taxi-chauffeurs of mensen zonder geldig rijbewijs op de weg die een ongeluk kunnen veroorzaken, wilde dieren die auto's of mensen aanvallen en/of beschadigen, vormen van criminaliteit welke redelijkerwijs niet in te schatten of te vermijden zijn (Bijv. indien uw camera gestolen wordt uit een open safari-auto (welke niet 'op slot' kan) omdat u die daar hebt laten liggen terwijl we aan het picknicken zijn). Schade voortvloeiend uit verkeersongelukken, ongeacht de oorzaak, worden in Zuid-Afrika door het Road Accident Fund (<http://www.raf.co.za>) behandeld en gedekt. Safari's Op Maat heeft daarnaast een 'Passagiers Aansprakelijkheids-' en 'Algemene Aansprakelijkheidsverzekering' inclusief Rechtsbijstand afgesloten, welke bepaalde gevallen dekt. De reiziger is om bovenstaande reden ook verplicht een all-risk reisverzekering af te sluiten welke onder andere medische zorg evenals diefstal dekt. De reiziger kan Safari's Op Maat, haar directie en werknemers, dus niet aansprakelijk stellen in het geval van schade aan lijf of leden, of eigendommen, opgelopen tijdens of door een reis van Safari's Op Maat. Echter, indien Safari's Op Maat, haar directie en/of personeel grove nalatigheid verweten kan worden, is de reiziger onder internationaal en Zuid-Afrikaans (consumenten)recht beschermd.

Om u te verzekeren, en ter informatie:

1. Tailor Made Safaris KZN CC. (Besloten Vennootschap werkende onder handelsnamen Safari's Op Maat en Tailor Made Safaris), Registratie Nummer 2010/127901/23 heeft alle vereiste en nodige kwalificaties en vergunningen om als reisorganisatie en - uitvoerder werkzaam te zijn in Zuidelijk Afrika.
2. Tailor Made Safaris KZN CC is actief als een reisagent/bemiddelaar voor verscheidene reisproducten, evenals een reisuitvoerder, welke gebruik maakt van verscheidene diensten en reisproducten van derde partijen (partners, collega's en 'leveranciers'). Hoewel Tailor Made Safaris KZN CC haar uiterste best doet de hoogste kwaliteit partners te kiezen welke accommodatie of andere reisproducten aanbieden aan klanten van Tailor Made Safaris KZN CC, de efficiëntie en kwaliteit kan niet gewaarborgd worden. Hierdoor kan Tailor Made Safaris KZN CC niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies, schade, letsel, extra kosten, vertragingen of onvoorziene omstandigheden welke door een derde partij veroorzaakt worden.
3. Tailor Made Safaris KZN CC kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enig verlies, schade, of uitgaven van welke aard dan ook, en evenmin voor het annuleren of inkorten van activiteiten vanwege ziekte, quarantaine, weersomstandigheden, oorlog, stakingen, demonstraties en/of vanwege elke andere denkbare oorzaak, hoe dan ook veroorzaakt en al dan niet een gevolg van nalatigheid.

4. Indien ziekte of een ongeluk de reis zou vertragen of voor annulering zou zorgen, dan is Tailor Made Safaris KZN CC niet aansprakelijk voor de gevolgen, inclusief schade of extra kosten. De reiziger dient voor deze mogelijkheden verzekerd te zijn d.m.v. van een reis- en annuleringsverzekering.
 5. Reizigers zijn zelf verantwoordelijk om te voldoen aan alle formaliteiten vereist bij de politie, douane, gezondheidsorganisaties en andere instanties bij het vertrek en eindpunt van de reis, evenals gedurende de reis.
 6. Wanneer derde partijen (partners, collega's en 'leveranciers') een zogeheten 'indemnity form' getekend willen hebben, dan dient de reiziger deze te tekenen of zelf de gevolgen te dragen voor het niet tekenen. Tailor Made Safaris KZN CC kan niet aansprakelijk worden gehouden voor het missen of aanpassen van activiteiten indien de reiziger weigert een dergelijk formulier te tekenen.
 7. Tailor Made Safaris KZN CC behoudt zich het recht om een reiziger toegang tot een reis te ontzeggen indien de betalingsverplichtingen niet door de reiziger zijn nagekomen.
 8. Indien Tailor Made Safaris KZN CC of één van haar partners een gids of reisleader aanstelt voor een bepaald traject of activiteit, dan is de reiziger verplicht de instructies van deze gids of reisleader altijd op te volgen.
 9. Tailor Made Safaris KZN CC behoudt zich het recht om routes, maaltijden, accommodatie, reizen, diensten, vervoersmiddelen en andere afspraken te wijzigen indien de omstandigheden dat noodzakelijk maken. Tailor Made Safaris KZN CC zal dan voor passende, vergelijkbare alternatieven zoeken en de reiziger daarover vooraf informeren.
 10. Tailor Made Safaris KZN CC geeft reizigers altijd redelijke en nauwkeurige reistijden, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen en gevolgen daarvan als een gevolg van autopech, wegversperringen, verkeersproblemen, reizigers welke verscheidene pauzes tijdens een reis in willen lassen, of vanwege elke andere reden welke tot een vertraging leidt.
 11. De voertuigen van Tailor Made Safaris KZN CC zijn goed onderhouden, krijgen elk jaar een beurt en worden jaarlijks APK-gekeurd. In het geval dat een voertuig toch kapot gaat tijdens de reis en niet bruikbaar is voor meer dan een dag, dan zal Tailor Made Safaris KZN CC een ander voertuig proberen te regelen. Tailor Made Safaris KZN CC kan echter geen garantie geven dat het vervangende voertuig van dezelfde klasse of comfort is als het origineel.
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, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.

Artikel 18 Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator 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.
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 de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.
 - b. Alle uit een situatie als bedoeld in lid 2 sub a 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.

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 19 lid 1 te voldoen.
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 de reisorganisator te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 19 Klachten tijdens de reis

1. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 15 lid 2 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, de reisorganisator. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.
2. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).

Deze dient gestuurd te worden aan info@safarisopmaat.nl

3. De reisorganisator zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
4. De communicatiekosten worden door de reisorganisator vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.
5. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of de reisorganisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

NA DE REIS

Artikel 20 Klachten na de reis

1. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator of het boekingskantoor. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.
2. 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.
3. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door de reisorganisator niet in

behandeling genomen, tenzij de reiziger hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. De reisorganisator geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

4. De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

Artikel 21 Geschillen

1.
 - a. Als een klacht niet tijdig tot tevredenheid is opgelost of als ter zake geen genoegdoening is verschaft, kan de reiziger desgewenst tot uiterlijk drie maanden na de schriftelijke reactie als bedoeld in artikel 20 lid 4 het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. **Gezien onze registratie in Zuid-Afrika, kan de klacht gedeponereerd worden op <http://www.southafrica.info/services/consumer/travel.htm>**
 - b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
2.
 - a. **Op overeenkomsten van Safari's Op Maat is Zuid-Afrikaans recht van toepassing**
 - b. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden.
Uitsluitend een Zuid-Afrikaanse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.
 - c. Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Vorderingen ter zake van letselschade verjaren één jaar na afloop van de reis (of indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Partijen zijn aan de in dit lid genoemde termijnen gehouden tenzij het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de reisorganisator op deze termijnen een beroep doet.

Updated on 14-11-2018 door Tailor Made Safaris KZN CC, handelsnamen Tailor Made Safaris en Safari's Op Maat

B: BOEKINGSVOORWAARDEN 2018

INHOUD

Artikel 1	Inleidende bepalingen
Artikel 2	De opdracht in het algemeen
Artikel 3	De reserveringsopdracht
Artikel 4	Betalingen
Artikel 5	Aansprakelijkheid
Artikel 6	Documenten
Artikel 7	Rente en incassokosten
Artikel 8	Klachten
Artikel 9	Geschillen

Artikel 1 Inleidende bepalingen

- In deze Boekingsvoorwaarden wordt verstaan onder:
 - Reisagent*: degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.
 - Dienstverlener*: de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.
 - Reiziger*:
 - a. de opdrachtgever (aanmelder), of
 - b. degene te wiens behoeve de door de reisagent verrichte diensten zijn bedongen en die dat beding heeft aanvaard.
 - Opdracht*: de overeenkomst tussen de reiziger en de reisagent, waarbij de reisagent zich jegens de reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords.
 - Werkdagen*: de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.
 - Kantooruren*: maandag tot en met vrijdag van 08.00 - 16.30 uur Zuid-Afrikaanse tijd, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.
- Safari's Op Maat is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in opdracht van de reiziger. De boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent. Hierop zijn enkele uitzonderingen.

Op onze zelfstandige (rond)reizen zijn de Boekingsvoorwaarden van toepassing, en dus niet de Reisvoorwaarden.

- De reisagent kan een reservering voor de reiziger maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen de reiziger en de door de reiziger gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets, treinkaartjes, theatertickets en hotelkamers, en verzekeringen voor de reiziger afsluiten.
- De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde diensten. Hierop zijn de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener, bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotelier, van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de

reservering.

5. De reisagent kan, mits dit van tevoren aan de klant bekend wordt gemaakt, voor het verlenen van zijn diensten een tarief in rekening brengen.

Artikel 2 De opdracht in het algemeen

1. De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het informeren en adviseren van de reiziger, alsmede het ten behoeve van de reiziger zo mogelijk reserveren van de door hem gewenste diensten.
2. De opdrachtgever is jegens de reisagent en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven.
3. De (opdracht-)bevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden meegegeven, in welk geval deze bevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.
4. In het geval de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan worden meegegeven en door de reisagent wordt nagezonden, kan de opdrachtgever binnen twee werkdagen na ontvangst reclameren. Indien niet wordt gereclameerd geldt de opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de inhoud daarvan. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid voor de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.
5. Bij boeking via internet richt de reisagent het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de reservering op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de reisagent is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.
6. De opdrachtgever is zowel jegens de reisagent als jegens de dienstverlener voor het geheel aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de opdracht. De overige reizigers zijn voor hun aandeel in de opdracht aansprakelijk.

Artikel 3 De reserveringsopdracht

1. **Informatieplicht opdrachtgever**
De opdrachtgever zal de, voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan, benodigde gegevens betreffende hemzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) verstrekken aan de reisagent. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en e-mailadres. De opdrachtgever zal informatie verstrekken over hemzelf en door hem aangemelde reizigers met betrekking tot de lichamelijke en/of geestelijke situatie, over andere relevante - waaronder medische - aspecten, alsmede over beperkte mobiliteit, of de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en/of mindervalide reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere medereizigers. Indien de opdrachtgever in zijn informatieplicht te kort schiet, komen de eventueel daaruit voortvloeiende negatieve financiële gevolgen voor diens rekening.
2. **Prijswijzigingen**
De prijzen van gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend.
3. **Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever**
Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte opdracht(en) kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Indien op

verzoek van de opdrachtgever een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in, reeds gemaakte reserveringen zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de reisagent moet maken om de annulering c.q. wijziging tot stand te brengen.

4. Alle mededelingen van de reisagent of dienstverlener zullen uitsluitend worden gericht aan de opdrachtgever.

Artikel 4 Betalingen

1. De verschuldigde bedragen dienen binnen de door de reisagent aangegeven termijn te zijn voldaan. De reisagent is bevoegd – zonodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) – de verschuldigde bedragen te incasseren.
2. De reisagent kan bij het verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, welke in ieder geval niet hoger zal zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s).
3. Het restant van het verschuldigde dient uiterlijk op de in de bevestiging, c.q. factuur, genoemde datum door de reisagent te zijn ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.
4. Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, zendt de reisagent na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft de reiziger de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Indien betaling ook dan uitblijft is de reiziger in verzuim en worden de overeenkomsten geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft alsdan het recht de aan de annulering verbonden kosten in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en).
5. Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

Artikel 5 Aansprakelijkheid

1. De reisagent zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.
2. De reisagent aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s) zoals bedoeld in artikel 1 lid 1, noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. De reisagent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.
3. Voor zover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal de door de reisagent gefactureerde diensten.
4. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering), alsmede aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen),

worden uitgesloten.

5. De reisagent is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van zijn personeel en/of derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd.
6. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van de reisagent.

Zoals elke reisorganisator en/of uitvoerder in Zuid-Afrika wijst ook Safari's Op Maat elke aansprakelijkheid voor schade (inclusief dood en letsel) af. De reden hiervoor is dat in Afrika vele factoren niet of nauwelijks beïnvloed kunnen worden door de reisorganisator/uitvoerder. Denk hierbij aan (dronken) taxi-chauffeurs of mensen zonder geldig rijbewijs op de weg die een ongeluk kunnen veroorzaken, wilde dieren die auto's of mensen aanvallen en/of beschadigen, vormen van criminaliteit welke redelijkerwijs niet in te schatten of te vermijden zijn (Bijv. indien uw camera gestolen wordt uit een open safari-auto (welke niet 'op slot' kan) omdat u die daar hebt laten liggen terwijl we aan het picknicken zijn). Schade voortvloeiend uit verkeersongelukken, ongeacht de oorzaak, worden in Zuid-Afrika door het Road Accident Fund (<http://www.raf.co.za>) behandeld en gedekt. Safari's Op Maat heeft daarnaast een 'Passagiers Aansprakelijkheids-' en 'Algemene Aansprakelijkheidsverzekering' inclusief Rechtsbijstand afgesloten, welke bepaalde gevallen dekt. De reiziger is om bovenstaande reden ook verplicht een all-risk reisverzekering af te sluiten welke onder andere medische zorg evenals diefstal dekt. De reiziger kan Safari's Op Maat, haar directie en werknemers, dus niet aansprakelijk stellen in het geval van schade aan lijf of leden, of eigendommen, opgelopen tijdens of door een reis van Safari's Op Maat. Echter, indien Safari's Op Maat, haar directie en/of personeel grove nalatigheid verweten kan worden, is de reiziger onder internationaal en Zuid-Afrikaans (consumenten)recht beschermd.

Om u te verzekeren, en ter informatie:

1. Tailor Made Safaris KZN CC. (Besloten Vennootschap werkende onder handelsnamen Safari's Op Maat en Tailor Made Safaris), Registratie Nummer 2010/127901/23 heeft alle vereiste en nodige kwalificaties en vergunningen om als reisorganisatie en - uitvoerder werkzaam te zijn in Zuidelijk Afrika.
2. Tailor Made Safaris KZN CC is actief als een reisagent/bemiddelaar voor verscheidene reisproducten, evenals een reisuitvoerder, welke gebruik maakt van verscheidene diensten en reisproducten van derde partijen (partners, collega's en 'leveranciers'). Hoewel Tailor Made Safaris KZN CC haar uiterste best doet de hoogste kwaliteit partners te kiezen welke accommodatie of andere reisproducten aanbieden aan klanten van Tailor Made Safaris KZN CC, de efficiëntie en kwaliteit kan niet gewaarborgd worden. Hierdoor kan Tailor Made Safaris KZN CC niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies, schade, letsel, extra kosten, vertragingen of onvoorziene omstandigheden welke door een derde partij veroorzaakt worden.
3. Tailor Made Safaris KZN CC kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enig verlies, schade, of uitgaven van welke aard dan ook, en evenmin voor het annuleren of inkorten van activiteiten vanwege ziekte, quarantaine, weersomstandigheden, oorlog, stakingen, demonstraties en/of vanwege elke andere denkbare oorzaak, hoe dan ook veroorzaakt en al dan niet een gevolg van nalatigheid.
4. Indien ziekte of een ongeluk de reis zou vertragen of voor annulering zou zorgen, dan is Tailor Made Safaris KZN CC niet aansprakelijk voor de gevolgen, inclusief schade of

- extra kosten. De reiziger dient voor deze mogelijkheden verzekerd te zijn d.m.v. van een reis- en annuleringsverzekering.
5. Reizigers zijn zelf verantwoordelijk om te voldoen aan alle formaliteiten vereist bij de politie, douane, gezondheidsorganisaties en andere instanties bij het vertrek en eindpunt van de reis, evenals gedurende de reis.
 6. Wanneer derde partijen (partners, collega's en 'leveranciers') een zogeheten 'indemnity form' getekend willen hebben, dan dient de reiziger deze te tekenen of zelf de gevolgen te dragen voor het niet tekenen. Tailor Made Safaris KZN CC kan niet aansprakelijk worden gehouden voor het missen of aanpassen van activiteiten indien de reiziger weigert een dergelijk formulier te tekenen.
 7. Tailor Made Safaris KZN CC behoudt zich het recht om een reiziger toegang tot een reis te ontzeggen indien de betalingsverplichtingen niet door de reiziger zijn nagekomen.
 8. Indien Tailor Made Safaris KZN CC of één van haar partners een gids of reisleader aanstelt voor een bepaald traject of activiteit, dan is de reiziger verplicht de instructies van deze gids of reisleader altijd op te volgen.
 9. Tailor Made Safaris KZN CC behoudt zich het recht om routes, maaltijden, accommodatie, reizen, diensten, vervoersmiddelen en andere afspraken te wijzigen indien de omstandigheden dat noodzakelijk maken. Tailor Made Safaris KZN CC zal dan voor passende, vergelijkbare alternatieven zoeken en de reiziger daarover vooraf informeren.
 10. Tailor Made Safaris KZN CC geeft reizigers altijd redelijke en nauwkeurige reistijden, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen en gevolgen daarvan als een gevolg van autopech, wegversperringen, verkeersproblemen, reizigers welke verscheidene pauzes tijdens een reis in willen lassen, of vanwege elke andere reden welke tot een vertraging leidt.
 11. De voertuigen van Tailor Made Safaris KZN CC zijn goed onderhouden, krijgen elk jaar een beurt en worden jaarlijks APK-gekeurd. In het geval dat een voertuig toch kapot gaat tijdens de reis en niet bruikbaar is voor meer dan een dag, dan zal Tailor Made Safaris KZN CC een ander voertuig proberen te regelen. Tailor Made Safaris KZN CC kan echter geen garantie geven dat het vervangende voertuig van dezelfde klasse of comfort is als het origineel.

Artikel 6 Documenten

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door de reisagent algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt.
2. De reiziger is zélf 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.
3. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
4. 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 de reisagent heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of de reisagent tekort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatieverplichting.

5. Door of vanwege de reisagent kan de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

Artikel 7 Rente en incassokosten

1. De reiziger die niet tijdig aan de geldelijke verplichting jegens de reisagent heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag is de wettelijke rente verschuldigd, tenzij de voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener een hoger rentepercentage voorschrijven.
2. Voorts is de reiziger gehouden tot vergoeding van door de reisagent of dienstverlener gemaakte buitengerechtelijke kosten. Deze bedragen maximaal 15% over de reissommen tot € 2.500,00; 10% over de daaropvolgende € 2.500,00 en 5% over de volgende € 5.000,00 met een minimum van € 40,00. De reisagent kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 8 Klachten

1. Klachten over een door de reisagent gemaakte reservering en/of over door de reisagent verstrekte adviezen en informatie, dienen binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de reisagent te worden ingediend.

Deze dient gestuurd te worden aan info@safarisopmaat.nl

2. De reisagent zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

Artikel 9 Geschillen

1. a. Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger tot uiterlijk drie maanden na de schriftelijke reactie als bedoeld in artikel 8 lid 2 het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

Gezien onze registratie in Zuid-Afrika, kan de klacht gedeponereerd worden op <http://www.southafrica.info/services/consumer/travel.htm>

- b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
2. a. **Op overeenkomsten van Safari's Op Maat is Zuid-Afrikaans recht van toepassing**
- b. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden.
Uitsluitend een Zuid-Afrikaanse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen
- c. Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van de gereserveerde dienst(en) (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Vorderingen ter zake van letselschade verjaren één jaar na afloop van

de gereserveerde dienst(en) (of indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Partijen zijn aan de in dit lid genoemde termijnen gehouden tenzij het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de reisagent op deze termijnen een beroep doet.

Updated on 14-11-2018 door Tailor Made Safaris KZN CC, handelsnamen Tailor Made Safaris en Safari's Op Maat