

ALGEMENE REIS- EN ANNULERINGSVOORWAARDEN REISORGANISATIE MALTA ADVIES

ARTIKEL 1

BEDRIJFSGEGEVENS

- Statutaire naam van de onderneming; *Malta Advies*
- Vestigingsadres; Muggenbergstraat 78
5045 DJ Tilburg
Nederland
- Telefoonnummer, Faxnummer
en/ of e-mail adres; Tel.: 0031 (0)
Fax: 0031 (0)
Mob.: 0031 (0) 3301 1501
Mob.: 00356 7900 9344
Email: contact@malta-advies.nl
- KvK-nummer; 12 06 56 37
- BTW-nummer; 1547.80.480.B01
- VvKR nummer; 12079

ALGEMENE REISVOORWAARDEN

ARTIKEL 2

HOST(ES) & TRANSFER

Na het passeren van de douanecontrole op de luchthaven van *Malta*, staat de host(es) voor u klaar om u snel per taxi, auto of bus naar uw accommodatie te brengen. Onze lokale agent neemt deze verantwoordelijkheid op zich. De host(es) is er voor u wanneer u een probleem heeft met uw accommodatie, maar ook wanneer u hulp nodig heeft in geval van een ongeval, ziekte of minder prettige familieomstandigheden. Als uw accommodatie zich op *Gozo* bevindt zal onze medewerker(ster) u begeleiden naar de Ferry in de plaats *Cirkewwa Malta*. De medewerker of medewerkster wordt vooraf op de hoogte gebracht van uw komst.

ARTIKEL 3

CLASSIFICATIE

De op onze internetsite vermelde classificatie is vastgesteld door *Reisorganisatie Malta Advies* zelf. Deze normering komt niet altijd overeen met de naar Nederlandse maatstaven bepaalde classificatie, en ook de waarderingen tussen de verschillende landen zijn niet altijd vergelijkbaar.

ARTIKEL 4

VERVANGENDE DIENSTEN

Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst wordt de consument op duidelijke wijze geïnformeerd over de mogelijkheid dat vervangende diensten van tenminste gelijke kwaliteit en prijs beschikbaar worden gesteld, indien de oorspronkelijk diensten niet beschikbaar zouden zijn.

ARTIKEL 5

SPECIALE WENSEN

Aan speciale wensen (preferenties) die bij de boeking kenbaar worden gemaakt, zal zo mogelijk worden voldaan. Of dat lukt, is echter vaak afhankelijk van de uiteindelijke dienstverlener, zoals de hotelier. Een preferentie blijft een voorkeur en kan nooit gegarandeerd worden. Wij zorgen ervoor dat uw preferentie tijdig wordt doorgegeven aan de vervoerder en/of accommodatie verschaffer. Wij nemen voordat u de reis definitief boekt contact op met de vervoerder

en/of accommodatieverschaffer om te kijken of uw verzoek ingewilligd kan worden. Nadat dit schriftelijk is toegezegd, wordt dit door ons ook schriftelijk bevestigd op uw boekingsbevestiging. De kosten per verzoek bedragen € 25,00 per boeking. Let op: u dient er rekening mee te houden dat de keuken in *Malta* niet zo goed op de verschillende dieëten zijn ingesteld als we in *Nederland* gewend zijn. De hotelier kan u voor het bereiden van een speciale maaltijd een vergoeding vragen.

ARTIKEL 6 KINDERKORTING

Onze reizen zijn er voor jong en oud. Wanneer wij dus bij onze accommodaties een kinderkorting kunnen bedingen, dan zullen wij niet nalaten deze aan u door te geven. Alleen wanneer de kinderen zijn ondergebracht op de kamer van 2 volwassenen, geldt bij hotels een kinderkorting voor kinderen t/m 11 jaar. Over het algemeen zijn kinderen van 0 t/m 1 jaar gratis. Een kinderbedje moet bij de aanvraag worden opgegeven. Speciale wensen t.a.v. kinderen en die ter plaatsen kenbaar worden gemaakt en waarvoor extra verblijfskosten gelden, dient u ter plaatse aan de hotelier te voldoen. Kinderkortingen worden als regel vermeld in de prijskolommen van de reizen waarop ze van toepassing zijn.

ARTIKEL 7 BEPERKINGEN Vliegverkeer

Vooraf aangekondigde beperkingen voor het vliegverkeer op de luchthaven van vertrek, kunnen leiden tot veranderingen in de plaats (luchthaven), vluchtdagen, vertrek- en aankomsttijden, evenals tot aanpassingen van de reissommen. Ook is het niet uitgesloten dat de autoriteiten besluiten tot het invoeren van een toeslag vliegverkeer.

ARTIKEL 8 VLUCHTTIJDEN ONDER VOORBEHOUD

Alle op onze website eventueel vermelde vluchttijden zijn altijd onder voorbehoud. In uw reisbescheiden staan de juiste tijden vermeld. Indien er nadat u van ons uw reisbescheiden heeft ontvangen wijzigingen plaatsvinden, krijgt u tijdig van ons een email met daarin de gewijzigde tijden.

ARTIKEL 9 VERTRAGINGEN

Door de sterk toegenomen drukte in het luchtruim en de daardoor toegenomen internationale veiligheidsmaatregelen, kan het voorkomen dat vertragingen optreden. Mocht bij terugkeer door dergelijk oponthoud, aansluitend openbaar vervoer niet meer mogelijk zijn, dan achten wij ons hiervoor niet aansprakelijk. Hetzelfde geldt voor stakingsacties die aanleiding kunnen geven tot soms aanzienlijke vertragingen. Alle hieruit voortvloeiende kosten zijn niet voor rekening van de reisorganisatie.

ARTIKEL 10 ONDANKS ALLES TOCH EEN KLACHT?

Ondanks al onze bemoeiingen en zorgen is het toch mogelijk dat de deelnemer een gerechtvaardigde klacht meent te hebben. Indien u op de bestemming een fout of een onvolkomenheid constateert, dan wordt van u verwacht dat u daarvan meteen melding maakt bij *Reisorganisatie Malta Advies Nederland*. Als de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet dit uiterlijk binnen één week na terugkeer in *Nederland* bij *Reisorganisatie Malta Advies* gemeld worden.

We doen ons uiterste best om de klacht(en) binnen 30 dagen af te handelen. Mocht het desondanks langer gaan duren, stellen wij u hiervan schriftelijk en per email op de hoogte.

Opmerkingen e.d. op de enquêteformulieren die wij met de reisdocumenten meesturen, worden niet als klachten zoals bovenstaand bedoeld, in behandeling genomen.

ARTIKEL 11

BOEKINGSBEVESTIGING

U ontvangt de boekingsbevestiging (factuur) van uw boeking per omgaande. Vergissen is menselijk. Controleert u daarom aan de hand van de gegevens op de door ons gestuurde boekingsbevestiging of de boeking overeenkomt met wat u hebt aangevraagd. Klopt er iets niet, laat het ons dan meteen weten. Controleert u ook of de namen en de spelling van de namen correct zijn.

ARTIKEL 12

AANSPRAKELIJKHEID

Degene die een reis boekt voor (ook) andere deelnemers, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle anderen die men aanmeldt. Ten aanzien van minderjarige reizigers moet worden aangetoond dat ouders of voogden toestemming hebben verleend.

ARTIKEL 13

PERSOONLIJKE GEGEVENS

De reisvoorwaarden vereisen de verstrekking van persoonlijke gegevens die voor de uitvoering van de reis van belang kunnen zijn. Deze bepaling betreft niet alleen een geestelijke of lichamelijke handicap, maar ook andere kenmerken en gegevens die voor de uitvoering van de reis, voor de reiziger zelf of voor de groep van belang zijn. Wij behouden ons het recht voor de boeking van bepaalde personen met duidelijke motivatie van redenen onzerzijds te weigeren.

ARTIKEL 14

INRICHTING ACCOMMODATIE

Indien er in uw accommodatie sprake is van slaapplekken in de woonkamer, dan betreft dit veelal zit-/slaapbanken.

ARTIKEL 15

1-PERSOONSKAMER

Helaas zijn 1-persoonskamers altijd beperkt beschikbaar. Ondanks de verlangde toeslag kunnen de faciliteiten en de ligging van deze kamers minder gunstig zijn.

ARTIKEL 16

AFBEELDINGEN ACCOMMODATIE

De afbeeldingen van de accommodaties geven u een indruk van het in- en/of exterieur. Niet elke hotelkamer of appartement is hetzelfde wat betreft grootte, inrichting en ligging. Het kan dus voorkomen dat uw hotelkamer of appartement enigszins afwijkt van de afbeelding op de website van *Reisorganisatie Malta Advies*.

ARTIKEL 17

SCHOONMAAK ACCOMMODATIE

Tenzij de beschrijving van de accommodatie anders vermeldt, wordt er minimaal 1 x per week schoongemaakt en worden tevens de handdoeken en het bedlinnen gewisseld. Met verblijf in een appartement voor de duur van 7 nachten, zult u hier niets van merken, omdat dit vóór uw aankomst gebeurt.

ARTIKEL 18

REIZEN BUITEN HET HOOGSEIZOEN

In het voor- en najaar en in de winter is het minder druk dan in het hoogseizoen. Omdat het dan minder druk is, kan het gebeuren dat gedurende een bepaalde periode niet alle winkels, restaurants en faciliteiten van hotels en appartementen geopend of in gebruik zijn. Ook kunnen er in de accommodaties noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden worden verricht. Tevens kan het, en indien van toepassing, in de beschrijving vermelde zwembad om technische of klimatologische redenen (nog) niet gevuld zijn. Wij kunnen hierop helaas geen enkele invloed uitoefenen.

ARTIKEL 19

REISSOM

De op de website gepubliceerde reissom en (eventueel) vermelde toeslagen zijn altijd per persoon tenzij anders vermeld.

ARTIKEL 20

PRIJSWIJZIGINGEN VOORBEHOUDEN

We behouden ons het recht voor om de reissom te wijzigen indien wijzigingen in de vervoerskosten of verschuldigde (nieuwe) heffingen zoals BTW, toeristenbelastingen en brandstoftoeslagen daartoe aanleiding geven. Verhogingen van deze kosten zullen daarbij netto, dus zonder opslag, worden doorberekend. Indien er zich wijzigingen voordoen na de totstandkoming van de overeenkomst aangaande wettelijke regelingen of bepalingen geeft ons het recht om de reissom aan te passen.

ARTIKEL 21

GESCHILLENREGELING

1. In het geval van een geschil dient de consument eerst contact op te nemen met *Reisorganisatie Malta Advies*, door per post zijn klacht uiteen te zetten.
2. *Reisorganisatie Malta Advies* handelt de klacht binnen 30 dagen na ontvangst af.
3. Indien in deze periode geen oplossing gevonden kan worden, wordt de consument daarvan op de hoogte gebracht, met een indicatie van de vertragsduur.
4. Indien het geschil niet naar genoegen opgelost wordt heeft de consument de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. Dit kan elke bij de Stichting Geschillencommissie aangesloten branche geschillencommissie of bij een daaraan gelijkwaardige geschillencommissie zijn.

ARTIKEL 22

REISBESCHIEDEN

U krijgt tijdig vóór vertrek de reisbescheiden toegezonden. We verstrekken u een luxe map met reistechnische informatie. Daaronder verstaan we onder meer informatie m.b.t. uw vertrekplaats en -tijd, kofferlabels, hotelfolder (indien voorradig), vliegticket(s) en/of vluchtgegevens, reistips enz.

ARTIKEL 23

REISFORMALITEITEN

Bij de reisbescheiden wordt per boeking nuttige informatie bijgevoegd m.b.t.:

- A) Persoonspapieren (paspoort of ID-kaart).
- B) Indien van toepassing, verplichte en aanbevolen inenting en medicijnen.
- C) In- en uitvoerbepalingen van bagage, tabak, alcohol, geschenken en betaalmiddelen.
- D) Verkeersregels, kentekenbewijzen, tijdelijke invoer.

ARTIKEL 24

REISDUUR

Reizen die wij aanbieden variëren in reisduur. Ongeacht het tijdstip van vertrek geldt als regel dat de eerste en laatste dag als volledige reisdag wordt gerekend en als zodanig in de reisduur zijn opgenomen, mede met het oog op de reisverzekering.

ARTIKEL 25

REISGARANTIE

Reisorganisatie Malta Advies is aangesloten bij:

1. **STO** Stichting Take Over Reisgarantie
www.sto-reisgarantie.nl

2. **SDCE** Stichting Derdengelden Certo Escrow
www.certo-escrow.com
3. **VvKR** Vereniging van Kleinschalige Reorganisaties
www.VvKR.nl



Garantie goed geregeld | STO-reisgarantie

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling, maakt *Reorganisatie Malta Advies* gebruik van de **STO**-reisgarantie op al haar pakketreizen.

("los" geboekte accommodaties, "los" geboekte vliegtickets en "los" geboekte huurauto's, duikpakketten en excursies, vallen nooit onder een reisgarantie)

Over STO

Doelstelling van de STO

De **STO** is in het leven geroepen om reisorganisatoren die pakketreizen aanbieden, de gelegenheid te bieden om te voldoen aan de wettelijk verplicht gestelde garantiestelling. Deze verplichting is opgenomen in het burgerlijk wetboek onder artikel 7.512 en luidt als volgt: *"De reisorganisator neemt de maatregelen die nodig zijn om te verzekeren dat, wanneer hij wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen jegens de reiziger niet of niet verder kan nakomen, wordt zorg gedragen hetzij voor overneming van zijn verplichtingen door een ander hetzij voor terugbetaling van de reissom of, indien de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan. Indien de reiziger reeds op de plaats van bestemming is aangekomen dient, voor zover de reisovereenkomst dat vervoer omvat, in ieder geval te worden zorg gedragen voor de terugreis."* De **STO** neemt voor een failliete reisorganisatie alleen de bovengenoemde taken op zich, als een reisorganisatie samenwerkt met een **Derdengelden Regeling** van de stichting **Certo Escrow**, en lid zijn van de **VvKR**, de Vereniging van Kleinschalige Reorganisaties.

Werkwijze van de STO

Nadat de **STO** heeft geverifieerd of een aangemelde reisorganisatie werkelijk failliet is, geeft **Certo Escrow** de gelden van de reiziger die op de Derdengeldenrekening staan, vrij aan de **STO**. Deze transactie is alleen dan mogelijk als:

1. De reisorganisatie dit contractueel met **Certo Escrow** is overeengekomen.
2. De reisorganisatie dit middels haar algemene voorwaarden met de reiziger is overeengekomen.

De **STO** maakt vervolgens een inventarisatie van de stand van zaken en een plan van aanpak.

Afhankelijk van de fase waarin een reis is en de reiziger zich bevindt, zijn de volgende scenario's denkbaar:

1. De reiziger is nog niet vertrokken:

De **STO** biedt de reiziger een alternatieve reis aan, eventueel met bijbetaling of terugbetaling als het alternatief niet dezelfde prijs heeft. Wil de reiziger geen alternatieve reis, dan betaalt de **STO** de reissom terug aan de reiziger.

2. De reiziger is al vertrokken en de reisorganisatie heeft alles naar behoren vooruit betaald:

In dit geval ondervindt de reiziger geen nadelen van het faillissement en wordt de reissom een dag na terugkeer van de reiziger overgemaakt naar de reisorganisatie, na verrekening van eventuele kosten die door de **STO** zijn gemaakt.

3. De reiziger is onderweg en ondervindt hinder van het faillissement van de reisorganisatie:

De **STO** stelt alles in het werk om het mogelijk te maken dat de reiziger zijn reis kan afmaken. Is dit vanwege logistieke of andere problemen niet mogelijk, dan zorgt **STO** in elk geval voor de repatriëring van de reiziger, indien het vervoer deel uitmaakt van de reisovereenkomst.

Maakt het vervoer geen deel uit van de reisovereenkomst dan wordt bij terugkomst van de reiziger een deel van de reissom, naar rato van het gemiste deel van zijn vakantie, door **STO** uitgekeerd aan de reiziger.

BELANGRIJK

De financiële hulp die de **STO**-reizigers kan bieden zal nooit meer bedragen dan maximaal het bedrag van de reissom dat de reiziger heeft betaald.

Mocht er, na afhandeling van de zaak van gedupeerde reiziger(s), van de reissom geld overblijven, dan is de **STO** gerechtigd de kosten voor haar gedane werkzaamheden te verrekenen. Blijft er, na verrekening van de kosten gemaakt door de **STO**, een bedrag van de reissom over, dan wordt deze overgemaakt aan de failliete reisorganisatie.

De **STO** kan voor haar werkzaamheden een beroep doen op de kennis en ervaring van reisspecialisten die lid zijn van de **VvKR**.

Samenstelling STO

De **STO** heeft een Bestuur dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van bovengenoemde taken. Het Bestuur wordt geadviseerd en gecontroleerd door een Raad van Toezicht.

ARTIKEL 26

UW BOEKING EN PROCEDURE

Nadat u van *Reisorganisatie Malta Advies* een boekingsbevestiging/ factuur hebt ontvangen, ontvangt u van de **SDCE** per e-mail een uitnodiging met een gebruikersnaam en een wachtwoord. U wordt gevraagd in te loggen op het beveiligde gedeelte van de website van de **SDCE**. Na bevestiging van de uitnodiging kunt u direct overgaan tot betaling. Afhankelijk van het tijdstip van boeking krijgt u een verzoek tot betaling van de aanbetaling en later tot betaling van het restant van de reissom of tot betaling van de hele reissom in één keer als u kort voor vertrek boekt. Voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom vóór vertrek betaald dient te zijn aan de **SDCE**.

Ter aanvulling:

Het e-mailadres waar de **SDCE** de uitnodiging tot betaling aan verstuurd, is gelijk aan het e-mailadres van de klant zoals dat bij *Reisorganisatie Malta Advies* bekend is.

Het totaalbedrag dient vóór vertrek op de rekening te staan van **SDCE**. Indien hieraan niet is voldaan, behoudt *Reisorganisatie Malta Advies* zich het recht voor om de geboekte pakketreis te annuleren, waarbij de annuleringsbepalingen worden toegepast.

Het totaalbedrag wordt pas op de betaalrekening van *Reisorganisatie Malta Advies* gestort 1 dag na de laatste reisdag. Controleert u de gegevens goed als u bent ingelogd bij de **SDCE**, met name de datum van het einde van de geboekte vakantie is van belang.

Belangrijke opmerkingen

In geval van faillissement zal de **STO** nooit meer kosten voor u kunnen maken dan maximaal de betaalde reissom.

Eventuele klachten of claims over uw reis, staan los van deze betaalmethode. Onze annuleringsvoorwaarden zijn bij deze manier van betalen gewoon van toepassing.

Deze manier van betalen zal iets meer van uw tijd en aandacht eisen. Wij vragen hiervoor begrip.

Als kleine reisorganisatie willen wij graag financiële zekerheid kunnen bieden. Op deze manier kan dat.

ARTIKEL 27

HERROEPINGSRECHT

1. De consument heeft het recht zonder opgave van redenen van de dienst af te zien binnen een periode van tenminste zeven werkdagen, vanaf de dag van het sluiten van de overeenkomst met betrekking tot de dienst.
2. Elke uitzondering op het herroepingsrecht, bijvoorbeeld op grond van de specifieke aard van de betreffende diensten, is alleen toegestaan indien dit ook wettelijk is toegestaan; een dergelijke uitzondering dient uitdrukkelijk voorafgaande aan de totstandkoming van de overeenkomst vermeld te zijn.
3. Tijdens de herroepingstermijn heeft de consument de mogelijkheid om zonder enige verplichting zijnerzijds, anders dan tegen vergoeding van de rechtstreekse kosten van terugzending, de aangeboden diensten geen gebruik wordt gemaakt.

ARTIKEL 28

VERZEKERINGEN

Wij raden u dringend aan goed verzekerd op reis te gaan. De daarvoor benodigde reis- en annuleringsverzekering dient u in principe zelf te regelen. Eventueel kan dat ook via *Reisorganisatie Malta Advies*. Een reisverzekering kan tot de dag voor vertrek worden afgesloten. Om korting bij uitbetaling van een annuleringsverzekering te voorkomen, adviseren wij om deze binnen 5 werkdagen na boeking af te sluiten. Voor alle reisverzekeringen werken wij samen met *Jacobs Gijsen Vastgoed & assurantieadviseurs* uit de plaats *Nederweert*. Alle reis- en of annuleringsverzekeringen worden hiervoor ondergebracht bij de Europeesche verzekeringen.

ALGEMENE ANNULERINGSVOORWAARDEN

ARTIKEL 29

ANNULERING

Indien de consument een bedrag vooruitbetaald heeft, en indien de overeenkomst waarop die vooruitbetaling betrekking heeft niet tot stand komt of op basis van het herroepingsrecht ontbonden wordt, zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig dagen een terugbetaling plaatsvinden. Van de totale reissom wordt een maximaal bedrag terugbetaald. Het maximaal terug te betalen bedrag betreft het totaalbedrag van de geboekte reis, minus de op moment van annuleren door *Reisorganisatie Malta Advies* gemaakte kosten. Op de bijlage *boekings en procedure*, welke bij iedere boekingsbevestiging (factuur) wordt bijgevoegd, wordt per klant duidelijk kenbaar gemaakt en uitleg gegeven wat de hoogte van het daadwerkelijke en totaal door *Reisorganisatie Malta Advies* terug te betalen bedrag is, bij annulering. Dit is per boeking en ook per klant verschillend, en hangt af van hetgeen er geboekt is, en van het moment waarop er geannuleerd wordt.

UITZONDERING STORNERING

Een uitzondering op een door ons aan de klant terug te betalen bedrag bij annulering door de klant, zijn de vliegtickets. Wanneer het géén groepsboeking (vanaf 10 deelnemers) betreft, vindt er v.w.b. de vliegtickets, nooit enige terugbetaling plaats. Meteen en nadat een klant definitief bij *Reisorganisatie Malta Advies* heeft geboekt, worden de vliegtickets al op naam ingekocht en volledig betaald.