

Reizigersvoorwaarden 2020



De Reisvoorwaarden voor pakketreizen

Inhoudsopgave

Artikel 1. Inleiding

Artikel 2. Informatie van PePe Travel

Artikel 3. Jouw informatie

Artikel 4. Bevestiging/Herroeping door PePe Travel

Artikel 5. Wijzigingen door PePe Travel

Artikel 6. Hulp en Bijstand

Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid organisator

Artikel 8. Jouw rechten

Artikel 9. Als je wilt opzeggen

Artikel 10. Betaling

Artikel 11. Jouw verdere verplichtingen

Artikel 12. Klachten

Artikel 13. Geschillen

Artikel 14. Nakomingsgarantie

Artikel 1 Inleiding

1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die PePe Travel met jou als reiziger sluit.

1.2. PePe Travel verklaart deze reisvoorwaarden ook van toepassing op enkelvoudige reisdiensten, zoals accommodatie; autoverhuur; pendelreizen per bus.

1.3. Als reiziger heb je het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren, tenzij PePe Travel dit recht in de aanbieding en de bevestiging heeft uitgesloten door het gebruik van de term: definitieve boeking. Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. Je hebt geen herroepingsrecht als je de pakketreisovereenkomst binnen 8 weken voor vertrek sluit.

1.4. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij PePe Travel uitdrukkelijk anders vermeldt.

Artikel 2 Informatie van PePe Travel

2.1. PePe Travel of, namens deze, de doorverkoper heeft je voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsmede de voornaamste kenmerken van de reisdiensten verstrekt.

2.2. PePe Travel kan aan het sluiten van de pakketreisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat je een reisverzekering sluit en kan je ook vragen om aan te tonen dat je dit hebt gedaan.

2.3. PePe Travel draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.

2.4. Staat het aanbod van PePe Travel online, dan maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst, tenzij anders in het aanbod is vermeld. Als je later wilt kunnen aantonen wat het aanbod precies inhield, maak dan bij boeking een print van het scherm (print screen) waarop het aanbod van PePe Travel staat.

2.5. Je blijft zelf, onverminderd het hiervoor vermelde, verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten aanvullende informatie in te winnen over paspoorten en visaverplichtingen en je moet ook tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

2.6. Bij vliegvervoer maakt PePe Travel de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij PePe Travel bekend is, aan jou bekend. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 3 Door jou te verstrekken informatie

3.1. Je verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over jezelf en de door jou aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daaronder vallen in ieder geval je mobiele telefoonnummer(s) en je e-mailadres(sen).

3.2. Je vermeldt de bijzonderheden over je eigen lichamelijke en geestelijke toestand, en die over de door jou aangemelde groep reizigers, die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.

3.3. Als je in je informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat PePe Travel of iemand namens PePe Travel jou en je eventuele medereiziger(s) van (verdere) deelname aan de reis uitsluit. In dat geval brengt PePe Travel alle hiermee gemoeide kosten aan jou in rekening.

3.4. Je kunt zowel om medische als om andere redenen PePe Travel verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. Als hieraan kosten zijn verbonden, maakt PePe Travel die aan jou bekend. PePe Travel is niet verplicht om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Doet PePe Travel dat wel, dan ben je verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door PePe Travel

4.1. Als je het aanbod van PePe Travel aanvaardt, inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden en de ontvangst van de wettelijk voorgeschreven informatie, komt de overeenkomst tot stand. Bij of onverwijld na totstandkoming van de overeenkomst ontvang je een bevestiging en/of een factuur.

4.2. Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkomsten ben je pas aan de overeenkomst gebonden, nadat PePe Travel de reis heeft bevestigd. Deze bevestiging vindt bij voorkeur schriftelijk (waaronder per e-mail) plaats. Doe je een (aan)betaling dan geldt die in ieder geval als bewijs dat je het aanbod van PePe Travel hebt geaccepteerd.

4.3. PePe Travel kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal deelnemers. PePe Travel stelt je hiervan uiterlijk in kennis:

- 20 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan zes (6) dagen;
- 7 dagen voor vertrek bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
- 48 uur voor vertrek bij reizen van minder dan twee (2) dagen.

Heb je al (aan-)betalingen gedaan, dan betaalt PePe Travel terug binnen de termijn van art. 4.5.

4.4. Het aanbod van PePe Travel is vrijblijvend. PePe Travel kan zo nodig het aanbod, ook nog na jouw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door PePe Travel, herroepen. PePe Travel moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, maar in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) na de dag van aanvaarding onder opgaaf van redenen. Als je het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door PePe Travel aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag.

4.5. In alle gevallen dat je recht hebt op terugbetaling van reeds door jou verrichte betalingen, doet PePe Travel dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.

4.6. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dit soort fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

Artikel 5 Wijzigingen door PePe Travel

5.1. PePe Travel heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als PePe Travel jou op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. Je kunt deze wijziging niet afwijzen.

5.2. Als PePe Travel zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de reis deze op een ingrijpend punt te wijzigen, stelt PePe Travel je daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt je

of je de voorgestelde wijzigingen wilt aanvaarden of de reisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis vermindert dan doet PePe Travel gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten als bedoeld in artikel 2.1.

5.3. Bij reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deel je PePe Travel niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat je hebt besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat je PePe Travel onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur jouw besluit mee deelt. Als je niet binnen de gestelde termijn jouw besluit meedeelt, geldt dat je de wijzigingen hebt geaccepteerd.

5.4. PePe Travel heeft tot 20 dagen voor vertrek het recht om de prijs van de reis te verhogen met maximaal 8%, maar alleen als die is toe te schrijven aan:

- verhoging van de kostprijs van brandstof of;
- verhoging van de kostprijs van andere energiebronnen of;
- verhoging van belastingen of;
- verhoging van vergoedingen over de in de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek-of aankomstbelasting in havens en/of op vliegvelden.

Je hebt recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.

5.5. Als PePe Travel binnen de grenzen van artikel 5.4 de reissom met meer dan 8% verhoogt, heb je het recht deze verhoging af te wijzen en heb je het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.2 en 5.3 zijn dan ook van toepassing.

5.6. In afwijking van artikel 5.4 wijzigt PePe Travel de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van PePe Travel en je de reissom ook daadwerkelijk betaald hebt.

5.7. Als je de wijzigingen niet aanvaardt en PePe Travel kan je geen alternatieve reis aanbieden of als je deze niet aanvaardt, betaalt PePe Travel alle door jou betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaard je het aangeboden alternatief wel, dan heb je in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging.

Artikel 6 Hulp en bijstand

6.1. PePe Travel biedt hulp en bijstand als je in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt de kosten hiervan.

6.2. Zijn deze moeilijkheden het gevolg van opzet of nalatigheid van jouw kant, dan komen ook de kosten van PePe Travel zelf voor jouw rekening. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door PePe Travel en de eventueel door PePe Travel ingeschakelde derden gemaakte kosten.

6.3. Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor je terugkeer op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heb je recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een, als dat mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking tot 3 nachten geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat zij PePe Travel minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

Artikel 7 Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid organisator

7.1. PePe Travel zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en je PePe Travel daarvan onverwijld op de hoogte hebt gesteld, zorgt PePe Travel er alsnog voor dat de overeenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Dit tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat je dit in redelijkheid niet van PePe Travel kan verlangen.

7.2. Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt PePe Travel voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat PePe Travel hiervoor kosten in rekening brengt. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt PePe Travel een passende prijsverlaging aan.

7.3. Je hebt het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de reisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kun je het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.

7.4. Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:

- 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 deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:
 - De samenstelling van het reisgezelschap;
 - De aan PePe Travel bekende en door PePe Travel bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door deze gemelde en door PePe Travel geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.

7.5. Je mag een tekortkoming zelf verhelpen en hebt recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als je PePe Travel er tijdig op hebt gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en PePe Travel deze tekortkoming niet binnen een door jou gestelde redelijke termijn verhelpt, of als PePe Travel te kennen geeft dat PePe Travel de tekortkoming niet kan verhelpen. De tekortkoming moet onmiddellijk moet worden verholpen.

7.6. Als de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en PePe Travel deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen. Je hebt in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd je recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.

7.7. De aansprakelijkheid van PePe Travel voor schade die je lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk, of nalatig handelen van PePe Travel. PePe Travel kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger.

7.8. PePe Travel is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan jou zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde die niet door PePe Travel is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.

7.9. Als op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan PePe Travel zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat. Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging als in dit artikel bedoeld, mag PePe Travel de vergoedingen met elkaar verrekenen.

Artikel 8 Jouw rechten

8.1. Indeplaatsstelling

8.1.1. Je kunt PePe Travel verzoeken om jou door een ander te laten vervangen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- De ander voldoet aan alle voor de overeenkomst geldende voorwaarden; en
- Je dient het verzoek uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek op een door PePe Travel vooraf meegedeelde wijze in, dan wel zo tijdig dat PePe Travel benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren; en
- De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

8.1.2. De aanmelder, jij en degene die jou vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover PePe Travel voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de vervanging.

8.1.3 Op jouw verzoek maakt PePe Travel deze kosten inzichtelijk en PePe Travel voorziet jou als je daarom vraagt van stukken waaruit deze kosten blijken.

8.2. Reisbescheiden

8.2.1. PePe Travel geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke manier PePe Travel de reisbescheiden aan jou ter beschikking stelt.

8.2.2. Als je op het door PePe Travel meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden ontvangen hebt, meld je dit onverwijld aan PePe Travel of de doorverkoper.

Artikel 9 Als je wilt opzeggen

9.1. Je kunt de reisovereenkomst voor het begin van de pakketreis opzeggen. Doe je dit, dan ben je verplicht om aan PePe Travel de schade te vergoeden die PePe Travel ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze schade bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

9.2. Tenzij PePe Travel afwijkende bepalingen met jou overeenkomt, gelden de hieronder afgesproken percentages (gefixeerde schade) die gebaseerd zijn op het tijdstip van opzegging, de eventueel te verwachten kostenbesparingen en inkomsten die PePe Travel verkrijgt uit het alsnog verkopen van de door jou geannuleerde reis, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten:

- * Bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de dag van vertrek: de aanbetaling maar niet meer dan 35% van de reissom;
- * Bij annulering vanaf de 42e kalenderdag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de dag van vertrek: 35% van de reissom;
- * Bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 21e kalenderdag (exclusief) vóór de dag van vertrek: 40% van de reissom;
- * Bij annulering vanaf de 21e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de dag van vertrek: 50% van de reissom;
- * Bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 5e kalenderdag (exclusief) vóór de dag van vertrek: 75% van de reissom;
- * Bij annulering vanaf de 5e kalenderdag (inclusief) tot de dag van vertrek: 90% van de reissom;
- * Bij annulering op de dag van vertrek of later: de volledige reissom. Onder reissom wordt in dit kader verstaan de door of namens PePe Travel gepubliceerde prijs, exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage Calamiteitenfonds.

9.3. Als je de reisovereenkomst opzegt, moet je deze annuleringskosten voldoen. Als geen vaste annuleringskosten zijn overeengekomen, verstrekt PePe Travel op verzoek van de reiziger een verantwoording van de in rekening gebrachte annuleringskosten.

9.4. Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de dienstverlener. Uiterlijk bij de boeking deelt PePe Travel mee of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

9.5. Als een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert,

zijn annuleringskosten verschuldigd. PePe Travel berekent deze kosten aan de hand van het in het volgende lid bepaalde.

9.6. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet PePe Travel aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wijzigt de reissom conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de reguliere betalingsregels die PePe Travel hanteert. Als het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of als de reizigers het niet accepteren, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

9.7. Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven. PePe Travel brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.

9.8. Annuleringen verzonden op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door PePe Travel. Annuleringen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door PePe Travel. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen door PePe Travel op de eerstvolgende werkdag.

9.9. Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en is de reis nog niet aangevangen, dan kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt PePe Travel alle door jou vooruitbetaalde gelden terug. Je hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.

9.10. Voor reizen naar een gebied waarvoor door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds een calamiteit is vastgesteld, geldt dat wordt aangenomen dat er een situatie bestaat als in het vorige lid omschreven. Je kunt dan vanaf drie (3) kalenderdagen voor vertrek kosteloos opzeggen of, als dat mogelijk is en je dat wilt, omboeken.

Artikel 10 Betaling

10.1. Je ontvangt vóór het sluiten van de reisovereenkomst informatie van PePe Travel wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. PePe Travel kan een aanbetaling verlangen. De hoogte van de aanbetaling maakt PePe Travel vóór of bij het sluiten van de reisovereenkomst bekend. Heb je niet op het door PePe Travel vermelde tijdstip aan jouw financiële verplichtingen voldaan, dan ben je van rechtswege in verzuim.

10.2. Als je in verzuim bent, maant PePe Travel, of iemand namens PePe Travel jou aan tot betaling en stelt je een termijn van 14 dagen om alsnog aan je verplichtingen te voldoen. Je wordt erop gewezen dat als je ook dan niet betaalt de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. PePe Travel verrekent reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. Als de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan moet je de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldoen.

10.3. Als je niet tijdig hebt betaald ben je over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet je na aanmaning de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4 van dit artikel voldoen.

10.4. De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daaropvolgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van 40 Euro. De reisorganisator kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 11 Jouw verdere verplichtingen

11.1. Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens PePe Travel gegeven aanwijzingen en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

11.2. Als je zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren, dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan PePe Travel jou van (voortzetting van) de reis uitsluiten, als je van PePe Travel in redelijkheid niet kan vergen dat PePe Travel de overeenkomst verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.

11.3. Je bent verplicht eventuele schade aan jouw kant te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

11.4. Je moet je uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis van het exacte tijdstip van vertrek vergewissen.

Artikel 12 Klachten (procedure) Tijdens de reis

12.1. Onverminderd artikel 7 meld je onverwijld eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet jij je – in deze volgorde – melden bij:

1. De betrokken dienstverlener;
2. De reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
3. PePe Travel.

12.2. Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet je dit in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, melden bij PePe Travel.

12.3. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt PePe Travel voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).

12.4. PePe Travel zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

12.5. Als je niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door PePe Travel aangegeven wijze verricht en de dienstverlener of PePe Travel daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan jouw eventuele recht op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

12.6. Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voeg je die daarbij.

12.7. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na jouw kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor indienen.

12.8. Als je de klacht niet tijdig indient, kan PePe Travel besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij jou redelijkerwijs geen verwijt treft.

12.9. PePe Travel geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

Artikel 13 Geschillen

13.1. Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als jou ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kun je desgewenst uiterlijk binnen vierentwintig (24) maanden na de datum van de indiening van jouw klacht bij PePe Travel het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen.

13.2. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil ben je een vergoeding verschuldigd.

13.3. Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

13.4. Als je geen gebruik wilt maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure, heb je het recht om je tot de bevoegde rechter te wenden.

13.5. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

13.6. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

Artikel 14 Ook belangrijk om te weten

14.1 Het is slim om bij het boeken een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Een reisverzekering kan door PePe Travel als voorwaarde worden gesteld. Een annuleringsverzekering helpt je bijv. bij een eventueel gedwongen afzegging van de reis. Maar ook als je door ziekte tijdens de reis vakantiedagen mist. En geeft jouw ziektekostenverzekering in het land van bestemming voldoende dekking?

14.2 Bij een avontuurlijke reis kan je een aanvullende verzekering nodig hebben. Vraag een European Health Insurance Card aan (www.ehic.nl/) bij jouw ziektekostenverzekeraar.

14.3 Neem je medicijnen mee op reis? Stop deze dan in je handbagage! Het kan zijn dat je een medische verklaring nodig hebt (website van de Rijksoverheid). Bewaar kopieën.

14.4 Zorg dat je belangrijke telefoonnummers bij je hebt en bewaar kopieën of maak foto's van polissen, creditcards, reispapieren, etc. Laat in het buitenland bij verlies of diefstal van waardevolle papieren de politie altijd proces verbaal opmaken. Creditcard en bankpas Check vóór je op reis gaat of je creditcard/bankpas wordt geaccepteerd op jouw bestemming. In veel landen heb je bij creditcardbetalingen je pincode nodig.

14.5 Geldige reispapieren zijn je eigen verantwoordelijkheid Uiterlijk bij het boeken van een reis moet de ondernemer algemene informatie geven over grens- en gezondheidsformaliteiten. PePe Travel gaat daarbij uit van de Nederlandse nationaliteit. Buitenlandse partners van Nederlandse reizigers hebben soms een visum nodig. Heb je een niet-Nederlandse of meervoudige nationaliteit dan raden wij je aan zélf contact op te nemen over de vereiste reisdocumenten met jouw ambassade of die van het ontvangende en/of transitland. Alle kinderen moeten een eigen reisdocument hebben. Voor alleenreizende (gescheiden) ouders met kind(eren) kunnen aanvullende grensformaliteiten gelden. Na boeking ben je zélf verantwoordelijk voor het hebben van de juiste reisdocumenten, benodigde aanvullende informatie en om te checken of alles ook bij vertrek van de reis nog actueel is.

14.6 Met de KopieID app van de Rijksoverheid kan je in een kopie van je ID de identiteitsgegevens doorstrepen die organisaties niet nodig hebben of niet mogen verwerken; bijv. je BSN-nummer, je pasfoto of handtekening. Met de app zet je een watermerk in de kopie waarin je het doel en de datum van je kopie kan zetten. Zo maak je het fraudeurs toch een beetje moeilijker.

14.7 De geboekte reis wordt in hele dagen gerekend. Jouw reis kan dus op de eerste dag beginnen met vertrek om 23.00 uur en op de laatste dag eindigen met aankomst om 08.00 uur.

14.8 Excursies of andere diensten die PePe Travel in het programma aanbiedt als onderdeel van de geboekte reis vallen onder haar aansprakelijkheid. Maar boek je op de bestemming -al dan niet via de reisleiding- een excursie of andere dienst, dan aanvaardt PePe Travel in het algemeen geen aansprakelijkheid.

14.9 Soms wordt vermeld dat op de bestemming Wifi aanwezig is. Maar realiseer je dat -constante- werking en snelheid van draadloos Internet in het buitenland kunnen afwijken van wat je gewend bent en niet gegarandeerd zijn.

14.10 In zwembaden worden soms grote hoeveelheden water met kracht onttrokken aan de baden voor waterattracties. Niet goed beveiligde afzuigpunten vormen een gevaar voor kinderen. Vertel hen uit de buurt te blijven van deze afzuigpunten en roosters (www.thebluecap.com).

14.11 Op reis lekker genieten van de zon willen we allemaal. Maar verzorg je huid goed; voorkom dat je verbrandt, rimpels en huidkanker krijgt. Continu worden nieuwe producten ontwikkeld om jou te beschermen tegen de zon. Maar hóe gebruik je die dan? Hoeveel en hoe vaak moet je smeren? Kunnen tatoeages tegen de zon? De NCV (Nederlandse Cosmetica Vereniging) helpt je: lees de 100 veel gestelde vragen kun je 'zeker in de zon'.

14.12 Ga uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis na of dit tijdstip nog klopt. Als je alleen vervoer hebt geboekt of in een accommodatie verblijft die niet door de reisleiding wordt bezocht, moet je de procedure volgen die in de reispapieren staat. Volg je deze aanwijzingen niet juist op dan kunnen de hieruit voortvloeiende kosten voor jouw rekening komen.

14.13 Op het vervoer zijn leveringsvoorwaarden van toepassing, bijv. van luchtvaart- of treinmaatschappij. Deze kun je bij die maatschappij opvragen. Je vindt hier ook regels en kosten voor hand- en ruimbagage en eventuele online-incheck.

14.14 EU-vervoerders hebben wettelijke verplichtingen naar hun passagiers bij annulering, instapweigering en langdurige vertraging. De vervoersmaatschappij moet jou hierover informeren en voldoen aan deze verplichtingen. Blijft deze in gebreke dan kun je de Inspectie Leefomgeving en Transport (www.ilent.nl) inschakelen. PePe Travel verwijst je zo nodig naar de vervoerder (EU-Rechten van Reizigers).