

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 : Toepassingsgebied

Deze algemene en bijzondere voorwaarden geven de belangrijkste voorwaarden van Robinson Cruises en de door haar vertegenwoordigde rederijen weer.

Artikel 2 : Promotie en aanbod

- De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator die de brochure heeft uitgegeven, tenzij :
 - wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en voor het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht;
 - er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
- De reisorganisator kan noodzaak zijn een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen.
- Het aanbod in de brochure geldt steeds tot uitputting.

Artikel 3 : Informatie m.b.t. de reisorganisator en/of de reis-bemiddelaar

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht ten laatste zeven kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers te verschaffen:

- dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats-, naam, adres en telefoon- en faxnummer van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator;
- voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is. De termijn van zeven kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

Artikel 4 : Informatie m.b.t. de reiziger

- De reiziger moet aan de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.
- De reiziger dient er zelf voor te zorgen bij vertrek in het bezit te zijn van een paspoort dat geldig is voor het land van bestemming en/of land waar men doornheen is, alsmede van de voor het land vereiste visa en bewijzen van inentingen. Indien de reiziger de reis niet of niet geheel kan meemaken bij gebrek aan de nodige documenten, komt dit en met alle daaraan verbonden gevolgen en kosten voor zijn/haar rekening. In verband met het bepaalde, moet ook de reiziger van niet-Nederlandse nationaliteit zelf zorg dragen voor het inwinnen van de informatie hiervoor bij de betrokken autoriteiten.
- In de reissom is geen verzekering inbegrepen. Het afsluiten van een reis- en/of annuleringsverzekering wordt ten zeerste aangeraden via ons of uw eigen verzekeringsagent.
- Met de acceptatie van de boekingsbevestiging/factuur verklaart de passagier(s) akkoord te zijn gegaan met de algemene en bijzondere voorwaarden van de betreffende rederijen en Robinson Cruises.

Artikel 5 : Totstandkomen van het contract

- De aanmelding vindt plaats door ondertekening van het inschrijfformulier c.q. optiebevestiging, dat per post, fax of e-mail teruggestuurd kan worden naar of persoonlijk overhandigd kan worden op het reiskantoor. Echter een telefonische reservering is ook een geldige, mondelinge overeenkomst en deze is bindend.
- Geschiede de aanmelding (mede) ten behoeve van andere deelnemers, dan is de aanmelder (mede) hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming hunner verplichtingen door alle door hem of haar aangemelde deelnemers.
- Afwijzingen van of toevoegingen aan de door ons aangeboden reizen gelden slechts als overeengekomen indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door ons zijn aanvaard, waarbij we het recht hebben om de daaraan verbonden kosten in rekening te brengen.
- Minderjarige deelnemers dienen het aanmeldingsformulier te laten ondertekenen door één van de ouders of voogden.

Artikel 6 : Prijs van de reis

- Tenzij schriftelijk anders is aangegeven, geldt de reissom per persoon.
- De in het contract overeengekomen prijs is vast en in de reissom zijn uitsluitend inbegrepen de diensten en voorzieningen die in het reisprogramma/de offerte vermeld staan, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.
- De in het contract overeengekomen prijs kan tot en met 21 kalenderdagen, die aan de datum van het vertrek voorafgaan, naar boven of naar onder worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in :
 - de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
 - de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
 - de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.Als de verhoging meer dan 15% bedraagt, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken, mits binnen 3 werkdagen na ontvangst van betreffende mededeling. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald. De prijsherziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan herziening onderhevig is.
- De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven voor het vervoer en in het bijzonder op de brandstofprijzen + tarieven en wisselkoersen die slaan op het verblijf en de andere diensten in het buitenland- die gelden op datum van afsluiting van de contracten door de reisorganisator.

Artikel 7 : Betaling van de reissom

- De reiziger betaalt, of indien uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, bij de ondertekening 25% van de totale reissom als aanbetaling, met een minimum van € 115 en een eventuele verzekering.
- Bij afwijkende (strengere) voorwaarden van de rederij zien wij ons genooddakt om deze voorwaarden te hanteren.
- Boekt de reiziger minder dan 7 weken voor vertrekdatum dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.
- Behalve indien op de factuur anders wordt overeengekomen betaalt de reiziger het saldo uiterlijk 7 weken op voorhand met als voorwaarde dat hem de reisbescheiden uiterlijk 8 dagen voor vertrek bezorgd worden. Bij niet tijdige betaling zijn wij gerechtigd de reis te annuleren. Reeds betaalde gelden worden dan niet gerestitueerd. De annuleringsvoorwaarden uit art. 6 bijzondere voorwaarden zijn dan onverminderd van toepassing.

Artikel 8 : Overdraagbaarheid van de boeking

- De reiziger kan, voor de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reisorganisatie. De overdrager dient uiterlijk 14 dagen voor het vertrek schriftelijk de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.
- De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totaalprijs van de reis en de kosten van de overdracht, waaronder de telefoon- en faxkosten alsmede de eventuele annuleringskosten.

Artikel 9 : Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 10 : Wijzigingen door de reisorganisator voor het vertrek

- Indien, voor de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk en in elk geval voor het vertrek, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.
- De reiziger dient binnen 48 uur de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.
- Als de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.
- Als de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.
- De rederij behoudt zich het recht voor om het hutnummer te wijzigen binnen dezelfde of een hogere hutcategorie.
- De rederij behoudt zich het recht voor om een vaarschema te wijzigen wegens weersomstandigheden of ander onvoorziene omstandigheden zoals politieke situaties in de te bezoeken landen en technische problemen.
- De rederij behoudt zich het recht voor om het vaarschema met een ander schip uit te voeren waarbij het schip tenminste gelijkwaardig moet zijn aan het oorspronkelijk gepubliceerde schip.

Artikel 11 : Verbreking door de reisorganisator voor het vertrek

- Indien de reisorganisator, voor de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:
 - ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van een gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;
 - ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.
- De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij:
 - de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen voor de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht.
 - de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk van de wil van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden, zoals politieke situaties in de te bezoeken landen, weersomstandigheden of onvoorziene technische problemen van het schip.

Artikel 12 : Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis

- Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.
- Als er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.
- Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

Artikel 13 : Verbreking door de reiziger

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en reisbemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden en ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

Artikel 14 : Aansprakelijkheid van de reisorganisator

- De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd- het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.
- De reisorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.
- Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiskontract inbegrepen dienst, wordt, in voorkomend geval, de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
- Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiskontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot éénmaal de reissom.
- Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor dekking bestaat onder een reis-/ongevalverzekering of annuleringsverzekering.
- Het is ons helaas niet mogelijk enige aansprakelijkheid te aanvaarden voor schade of letsel, berokkend aan de deelnemer(s) door welke oorzaak deze schade of letsel dan ook is ontstaan. Evenmin zijn wij aansprakelijk voor het verlies, diefstal of beschadiging van eigendommen, geld inbegrepen. Dit alles tast overigens niet de aansprakelijkheid aan van de vervoersmaatschappij, hotelier of rederij volgens verdrag en/of wet.
- De reisorganisator is niet aansprakelijk voor kosten voortvloeiend uit vertragingen in het transport tengevolge van weersomstandigheden, defecten, stakingen, oorlog, wijzigingen van dienstregeling, of transportmiddel.

Artikel 15 : Aansprakelijkheid van de reiziger

- De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, alsook wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.
- Wanneer blijkt dat een deelnemer fysieke of psychische afwijkingen vertoont dan wel zich van wangedrag schuldig maakt, zodanig dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt, kan deze deelnemer van (verdere) deelneming worden uitgesloten. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor diens rekening. De betrokken deelnemer heeft dan geen recht op restitutie van de reissom.
- Tijdens de cruise is de reiziger verplicht tijdig terug te zijn aan boord van het schip. Er wordt niet op de passagier gewacht. De daaruit voortvloeiende kosten zijn dan ook voor rekening van de reiziger.

Artikel 16 : Klachtenregeling

- Voor het vertrek : klachten voor het reiskontract wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar of reisorganisator.
- Tijdens de reis : klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of tenslotte rechtstreeks tot de reisorganisator.**
- Na de reis : werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.
- De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt allen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken accommodatieverschaffer en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.
- Wordt een klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de reiziger deze voorleggen aan de rechter of aan de Geschillencommissie Reizen, Surinamstraat 24, 2585 GJ Den Haag, uiterlijk 3 maanden na datum van terugkeer. Hun uitspraak is een niet bindend advies en kan voorgelegd worden aan de burgerlijke rechter als Robinson Cruises deze niet aanvaardt.
- De vergoeding die voor de behandeling van het geschil door de reiziger is verschuldigd, komt voor diens rekening.

BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE REISBEMIDDELAAR

Artikel 1 : Bevoegdheden

Door dit inschrijfformulier c.q. deze factuur te ondertekenen verleent de reiziger aan de reisbemiddelaar de uitdrukkelijke bevoegdheid hem te vertegenwoordigen in alle betrekkingen met de dienstverleners en reisorganisator.

Artikel 2 : Prijs

- Prijzen die mondeling door de reisbemiddelaar worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
- Dossiers zijn op aanvraag en kunnen onderworpen worden aan dossierkosten van € 12,50 per dossier, behalve indien ze in een vaste boeking resulteren.

Artikel 3 : Betalingen

- Aanbetalingen en facturen zijn betaalbaar op de zetel van de reisbemiddelaar, netto en zonder korting.
- Aanbetalingen en facturen, die niet op hun vervaldag betaald zijn, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoofd worden met een forfaitaire schadevergoeding van 10 % evenals met de wettelijke intresten vanaf de datum de vervalddag.

Artikel 4 : Formaliteiten

- De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de reisbemiddelaar worden medegedeeld.
- Kinderen of zuigelingen met de Nederlandse nationaliteit mogen op de paspoorten van de ouders staan bijgeschreven mits deze voorzien is van een pasfoto van de kinderen. Echter worden zij niet door hun ouders/voogd vergezeld dan dienen ze over een eigen paspoort te beschikken. Voor veel bestemmingen buiten Europa, zoals de V.S. dienen kinderen/zuigelingen ook over een eigen paspoort te beschikken.

Artikel 5 : Uurregelingen vlucht / hotel / schip

- De vermelde uurregelingen zijn indicatief. De reiziger dient er in alle omstandigheden rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.
- Kamers dienen in de regel 's middags om 12.00 uur te worden verlaten, huttan aan boord van de schepen al na het ontbijt. Dit is om de accommodatie voor de volgende gasten in orde te maken.

Artikel 6 : Annulering en wijzigingen door de reiziger

- Bij annulering dienen de hierna vermelde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht.
- De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt uitsluitend bepaald door de datum van ontvangst door de reisorganisator. De annulering van een georganiseerde reis moet door de reiziger per aangetekend schrijven aan Robinson Cruises meegedeeld worden, met aanduiding van alle referenties. Annuleringen en wijzigingen buiten kantooruren; maan- t/m vrijdag van 09.30-17.30 uur, worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.
- Alle bedragen zijn aangeduid per persoon.
 - Tot 76 dagen voor vertrek: 15%
 - * 75-46 dagen voor vertrek: 25%
 - * 45-28 dagen voor vertrek: 50%
 - * 27-16 dagen voor vertrek: 75%
 - * vanaf 15 dagen voor vertrek: 100%
- Bij afwijkende (strengere) voorwaarden van de rederij, luchtvaartmaatschappij of het hotel, zien wij ons genooddakt om deze voorwaarden te hanteren.**
- Wijzigingen door de reiziger:
 - Wijzigingen aan een inschrijving worden aanvaard conform art. 8 en 9 van de algemene voorwaarden mits een betaling van de volgende administratiekosten:
 - tot 76 dagen voor vertrek: € 57,50 p.p.
 - vanaf 75 dagen voor vertrek wordt elke belangrijke wijziging gezien als een annulering (kosten zie punt 6.3)

Artikel 7 : Bagage

Bij verlies of beschadiging van bagage moet de reiziger bij de afdeling verloren bagage van de luchthaven een property irregularity report invullen. Zonder dit document is het onmogelijk om een vergoeding te bekomen. Bij transport per bus dient een attest aan de begeleider de hostess gevraagd te worden. Wij adviseren u een algemene reisverzekering inclusief tussenkomst voor verlies of beschadiging van bagage.