



REISVOORWAARDEN

ARTIKEL 1 INLEIDENDE BEPALING

Artikel 1, lid 1

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a Reisorganisator: Ski France | Ski Esprit, verder aangeduid als SFE, die, aan het publiek of een groep personen tevoren georganiseerde reizen aanbiedt.
- b Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij SFE zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door haar aangeboden van tevoren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:
 - 1. vervoer
 - 2. verblijf
 - 3. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt
- c Reiziger
 - 1. de wederpartij van SFE, of
 - 2. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
 - 3. degene aan wie overeenkomstig art. 8 van deze voorwaarden, de rechtsverhouding tot SFE is overgedragen
- d Werkdagen: de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen
Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen
- e Communicatiekosten: fax-, telefoon-, telegram- en telexkosten

Artikel 1, lid 2

Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten alsmede op overeenkomsten met betrekking tot eigen vervoerreizen en pendelreizen per bus. SFE kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen, mits zulks in de publicatie wordt vermeld

Artikel 1, lid 3

De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW

Artikel 1, lid 4

Voor rivier- en zeeexcursies kunnen afwijkende bepalingen gelden, waarvan de toepasselijkheid in de desbetreffende aanbiedingen zal zijn bedongen

ARTIKEL 2 TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST

Artikel 2, lid 1

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van SFE. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden

Artikel 2, lid 2

Het aanbod van SFE is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. Herroeping wegens correctie van fouten in de reissomberekening is toegestaan; herroeping wegens verhoging van de reissom dient te voldoen aan de vereisten van art. 4.

Artikel 2, lid 3

De reiziger verstrekt SFE voor of 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. Tevens vermeldt hij bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door SFE. Als hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door SFE van (verdere) deelname van de reis overeenkomstig het bepaalde in art. 15 lid 2 wordt uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

Artikel 2, lid 4

Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

Artikel 2, lid 5

Als de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van SFE maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst. Als SFE algemene voorbehouden in het algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen. Kennelijke fouten en vergissingen in een publicatie binden SFE niet. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door SFE aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). SFE zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van SFE. SFE heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen:

- a. aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van €23 per boeking (bij eigen vervoerreizen €11 per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland)
- b. communicatiekosten
- c. eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten

Als SFE bereid is ook wijzigingsverzoeken op andere dan medische gronden (andere essenties) in behandeling te nemen, heeft zij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen:

- a. de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van €27,25 per boeking (bij eigen vervoerreizen €14,50 per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland)
- b. communicatiekosten
- c. 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 SFE.

Artikel 2, lid 6

Als, bij reizen waarin vervoer is begrepen, de reisduur in de publicatie is vermeld in dagen, zijn de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht vertrek- en aankomsttijd,

als gehele dagen gerekend. Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. SFE kan alleen om gerechtvaardigde redenen en binnen redelijke grenzen van deze tijden afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.

Artikel 2, lid 7

SFE draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

ARTIKEL 3 BETALING

Artikel 3, lid 1

Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een bedrag (aanbetaling) te worden voldaan dat gelijk is aan 20% van de totale overeengekomen reissom en dat tenminste €50, per reiziger bedraagt, tenzij in de betreffende publicatie anders is aangegeven. In geval van eigen vervoerreizen is de aanbetaling bij het tot stand komen van de overeenkomst voor hotelaccommodatie hieraan gelijk. Bij alle overige verblijfsoorten, zoals bungalows, appartementen, motorboten, zeiljachten, stacaravans en campingstaanplaatsen, bedraagt de aanbetaling 50% van de reissom.

Artikel 3, lid 2

Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit zijn van het boekingskantoor. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens SFE schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 5 werkdagen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. SFE heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van art. 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

Artikel 3, lid 3

Als de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

ARTIKEL 4 REISSOM

Artikel 4, lid 1

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld.

Artikel 4, lid 2

De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze SFE bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.

Artikel 4, lid 3

Zolang de reissom niet is voldaan, heeft SFE het recht om tot 20 dagen voor de aanvang van de reis de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. SFE 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 SFE kan worden gevergd.

Artikel 4, lid 4

Na tijdige betaling van de gehele reissom zal SFE gedurende het tijdvak vanaf zes weken voor de dag van vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom niet wijzigen. Uitsluitend in geval van extreme verhoging van de brandstofkosten kan SFE tot 20 dagen voor de dag van vertrek van deze bepaling afwijken. Samen met de Consumentenbond bepaalt SFE of van een dergelijke situatie sprake is. Als daarover geen overeenstemming bereikt wordt, zal een in gezamenlijk overleg aan te wijzen onafhankelijke derde worden gevraagd hierover een partijen bindende uitspraak te doen. SFE zal de reiziger aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.

Artikel 4, lid 5

De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in de beide vorige leden 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. Als de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft SFE 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 11 en 12 zijn niet van toepassing.

ARTIKEL 5 INFORMATIE

Artikel 5, lid 1

Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege SFE algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

Artikel 5, lid 2

Als de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt dat met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij SFE heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan haar kan worden toegerekend of SFE tekort is geschoten in zijn in het volgende lid bedoelde informatieverplichting.

Artikel 5, lid 3

De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een toeristenkaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

Artikel 5, lid 4

Door of vanwege SFE zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

ARTIKEL 6 REISBESCHIEDEN

De benodigde reisbescheiden zullen uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger worden gesteld, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen moet worden overschreden.

ARTIKEL 7 WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Artikel 7, lid 1

Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Tot 28 dagen voor vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door SFE worden bevestigd. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom conform de regeling van art. 3 en onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad €27,25 per boeking (bij eigen vervoerreizen €14) indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland) en eventuele communicatiekosten te vergoeden.

Artikel 7, lid 2

Over het verzoek zal z.s.m. worden beslist. Afwijzing zal 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 art. 9 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

Artikel 7, lid 3

Vanaf 28 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zal wijziging in het algemeen niet mogelijk zijn.

ARTIKEL 8 IN DE PLAATS STELLING

Artikel 8, lid 1

Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- a. de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden en
- b. het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen voor vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht en
- c. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in de plaats stelling.

Artikel 8, lid 2

De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover SFE voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in art. 7, lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

ARTIKEL 9 ANNULERING DOOR DE REIZIGER

Artikel 9, lid 1

Als een overeenkomst wordt geannuleerd, zijn voor iedere reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten annuleringskosten verschuldigd. Voor annuleringen van overeenkomsten met betrekking tot eigen vervoerreizen gelden de bepalingen van sectie 1.2. Voor annuleringen van alle andere overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, gelden de algemene bepalingen van sectie 1.1. Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.

1. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, zijn naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- a. bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vòòr de vertrekdag: de aanbetaling
- b. bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vòòr de vertrekdag: 35% van de reissom
- c. bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vòòr de vertrekdag: 40% van de reissom
- d. bij annulering vanaf de 21e dag (inclusief) tot de 14e dag (exclusief) vòòr de vertrekdag: 50% van de reissom
- e. bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de 5e dag (exclusief) vòòr de vertrekdag: 75% van de reissom
- f. bij annulering vanaf de 5e dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom
- g. bij annulering op de vertrekdag of later: de volle reissom

2. In afwijking van het sub 1 bepaalde zijn voor eigen vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, appartementen, motorboten, zeiljachten, stacaravans en campingstaanplaatsen, naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- h. bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vòòr de vertrekdag: de aanbetaling
- i. bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vòòr de vertrekdag: 60% van de reissom
- j. bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom
- k. bij annulering op de vertrekdag of later: de volle reissom.

Artikel 9, lid 2

De in dit artikel bedoelde annuleringskosten zullen de reissom niet overschrijden.

Artikel 9, lid 3

Als de reiziger aantoont dat de door SFE geleden schade minder is dan de in het eerste lid bedoelde bedragen, zullen hem de lagere kosten worden berekend.

Artikel 9, lid 4

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in de plaats stelling kiest, is art. 8 van toepassing.

Artikel 9, lid 5

Bij sommige reizen of onderdelen van reizen, bijvoorbeeld cruises, lijndienstreizen en rondreizen, kunnen afwijkende annuleringsbepalingen gelden, doch uitsluitend als deze op duidelijke wijze in de desbetreffende publicatie vooraf zijn vermeld.

Artikel 9, lid 6

1. Het annuleren van een overeenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk voor een verblijf in een hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald.
2. Als de overblijvende reizigers zulks willen en hun groepsgrootte in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt blijven de respectievelijke overeenkomsten in stand. Het bepaalde sub 3 is dan van toepassing.
3. De sub 2 bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in de prijstabel vermeld staat.
4. Als de overblijvende reizigers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie willen aangaan, worden de voor de overblijvende reiziger(s) ontvangen annuleringsgelden in mindering gebracht op de nieuwe reissom(men). Overigens zal het totaalbedrag van annuleringsgeld en verhoogde reissom(men) het totaal van de reissommen voor de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan.

Artikel 9, lid 7

Een annulering door de reiziger wordt alleen in behandeling genomen op werkdagen tijdens kantooruren. Annuleringen buiten deze kantorenuren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

ARTIKEL 10 OPZEGGING DOOR SFE

SFE heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de publicatie. De opzegging dient binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 11 en 12 zijn niet van toepassing.

ARTIKEL 11 WIJZIGING, EVENTUEEL GEVOLGD DOOR OPZEGGING DOOR SFE

Artikel 11, lid 1

SFE heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van SFE aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd. Als de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Als de oorzaak van de wijziging aan SFE kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van SFE. Of dat het geval is, wordt bepaald aan de hand van art. 12. Als de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan SFE kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in art. 13. Als SFE door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

Artikel 11, lid 2

SFE moet de reiziger binnen 48 uur (2 werkdagen) nadat de gewichtige omstandigheden zijn ingetreden een wijzigingsvoorstel in de vorm van een alternatief aanbod voorleggen. Deze verplichting vervalt, als de oorzaak van de wijziging aan de reiziger is toe te rekenen. De reiziger kan de wijziging(en) afwijzen.

Artikel 11, lid 3

Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van het alternatief moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:

1. de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming
2. de aard en klasse van de accommodatie
3. de faciliteiten die de accommodatie verder biedt

Bij even bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met

1. de samenstelling van het reisgezelschap
2. de aan SFE bekende en door haar schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken reiziger(s)
3. de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door SFE schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd
4. bij de aanmelding bekend gemaakte en daarbij vastgelegde persoonlijke omstandigheden, die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven

Artikel 11, lid 4

Als het in lid 2 bedoelde aanbod van SFE door de reiziger wordt afgewezen of een dergelijk aanbod niet wordt gedaan, is lid 6 van toepassing.

Artikel 11, lid 5

SFE mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen als de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

Artikel 11, lid 6

De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of het alternatieve aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 werkdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. In dat geval heeft SFE het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Zij moet op straffe van verval van dit recht gebruik maken binnen 7 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de wijziging door de reiziger. De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, als 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 7 van dit artikel.

Artikel 11, lid 7

In geval van opzegging op grond van het vorige lid vergoedt SFE de reiziger de door deze geleden schade, tenzij de opzegging het gevolg is van overmacht als bedoeld in art. 12, lid 4, waaronder overboeking niet is begrepen.

Artikel 11, lid 8

1. Als na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of SFE bemerkt dat zij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt SFE er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis.
2. Als dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger(s) worden aanvaard, verstrekt SFE de reiziger(s) een gelijkwaardig vervoermiddel, dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer.
3. De uit deze wijziging voortvloeiende schade voor de reiziger is voor rekening van SFE, als de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar overeenkomstig het bepaalde in art. 12 is toe te rekenen.

Artikel 11, lid 9

SFE is, onverminderd het bepaalde in art. 15, lid 1, verplicht de reiziger te informeren over een door haar 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 12 AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT

Artikel 12, lid 1

Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10, 11, 13, 14 en 15 is SFE verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

Artikel 12, lid 2

Als 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 art. 17 lid 1.

Artikel 12, lid 3

Als de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is SFE verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan haar is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

1. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger of
2. 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
3. de tekortkoming in uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die SFE of degene van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen of
4. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

Artikel 12, lid 4

Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

ARTIKEL 13 HULP EN BIJSTAND

Artikel 13, lid 1

SFE is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, als de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van SFE, als de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar overeenkomstig het derde lid van art. 12 is toe te rekenen. Als de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is SFE tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van haar kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

Artikel 13, lid 2

Als 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 SFE zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor SFE bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht: voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf en repatriëring.

ARTIKEL 14 UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID REISORGANISATOR

Artikel 14, lid 1

Wanneer SFE op grond van art. 12 aansprakelijk is voor de door de reiziger geleden schade, zal zijn aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn overeenkomstig de ter zake geldende internationale verdragen. Zij aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis en/of annuleringskostenverzekering.

Artikel 14, lid 2

Als SFE jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

Artikel 14, lid 3

Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van SFE voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van SFE. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

Artikel 14, lid 4

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van SFE gelden ook ten behoeve van werknemers van SFE en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

ARTIKEL 15 VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER

Artikel 15, lid 1

De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van SFE 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. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van SFE te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 15, lid 2

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 SFE van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, als van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting van de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

ARTIKEL 16 RENTE EN INCASSOKOSTEN

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens SFE heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 1% over iedere maand of gedeelte van een maand der vertraging. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, met een minimum van €45, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden in aanmerking nemende, onbillijk is.

ARTIKEL 17 KLACHTEN

Artikel 17, lid 1

Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in art. 12, lid 2, dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Als de tekortkoming niet binnen redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de reisleiding. Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met SFE op de door deze voorgeschreven wijze. De communicatiekosten worden door SFE vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.

Artikel 17, lid 2

Als de tekortkoming ook dan nog niet tot tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de reiziger deze zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden bij de reisleiding (klachtenrapport) of, als dit onmogelijk is, bij SFE.

Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na terugkeer in Nederland schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij het boekingskantoor.

Als de klacht niet de uitvoering maar 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 SFE te worden ingediend.

Artikel 17, lid 3

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 afloop van de reis (of na de oorspronkelijke vertrekdatum) het geschil schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Surinamestraat 24, 2585 GJ te Den Haag. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt middels een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Artikel 17, lid 4

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. Dit vorderingsrecht vervalt een jaar na afloop van de reis (of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

Artikel 17, lid 5

SFE zal de verplichtingen van een lid tegenover de reiziger, hem in een bindend advies opgelegd door de Geschillencommissie Reizen, overnemen als het lid deze verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen; één en ander tenzij het lid dat bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de reiziger een schriftelijk beroep hierop doet bij SFE.

SKI FRANCE | SKI ESPRIT

Correspondentieadres

Postbus 112
1850 AC Heiloo

Kantooradres

Oudburgerlaan 76
1852 KR Heiloo

Tel: 072 - 533 93 63
Fax: 072 - 533 93 23 / 43
Internet: <http://www.skifrance.nl>
E-mail: info@skiesprit.nl