

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 – Inleiding en definities

1.1 Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden en reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die door de organisatie Safari Secrets (gevestigd in Nederland onder KvK nummer 82021937) worden aangeboden en uitgevoerd.

1.2 Reisorganisator

In deze reisvoorwaarden wordt onder reisorganisator verstaan: Safari Secrets.

1.3 Reiziger

Iedere persoon die op basis van deze titel een overeenkomst wil sluiten of die op grond van een overeenkomst op basis van deze titel het recht heeft om te reizen; ook wel opdrachtgever genoemd. De opdrachtgever die de reis reserveert en definitief boekt, is altijd hoofdelijk aansprakelijk voor alle afspraken die door hem/haar worden gemaakt, ook voor andere meereizende personen (zie ook Artikel 2 lid 2.7).

1.4 Reis overeenkomst

De overeenkomst inzake de hele pakketreis en wanneer de pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis. In voorkomende gevallen zijn tevens de voorwaarden van leveranciers van toepassing; indien deze afwijken van de voorwaarden van Safari Secrets, wordt hiervan vooraf melding gemaakt. Op alle aanbiedingen, overeenkomsten, de uitvoering en alle daaruit voortvloeiende zaken tussen de opdrachtgever en Safari Secrets, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Safari Secrets verplicht zich tot een maximale inzet om de reis van de opdrachtgever tot een succes te maken.

Artikel 2 – Totstandkoming van de reisovereenkomst

2.1 De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden. De reiziger ontvangt na de totstandkoming van de overeenkomst zo spoedig mogelijk een bevestiging en/of factuur.

2.2 Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig in voorkomende gevallen worden herroepen. Dit kan ook na aanvaarding van het aanbod door de reiziger en een eventuele bevestiging door de reisorganisator. Echter deze herroeping dient zo spoedig mogelijk te geschieden en zonder meer binnen 48 uur en onder opgaaf van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

2.3 De inhoud van het reisaanbod wordt bepaald door de gegevens zoals die omschreven zijn in het reisvoorstel van de reisorganisator. Kennelijke fouten of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

2.4 De reiziger verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).

2.5 De reiziger dient alle bijzonderheden omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede 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 de reisorganisator, voorafgaand aan het sluiten van de reisovereenkomst te vermelden aan de reisorganisator. Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.

Reizigers van niet-Nederlandse nationaliteit zijn verplicht zelf bij de bevoegde instanties te informeren aan welke formaliteiten zij moeten voldoen. Hiervoor is de reisorganisator niet verantwoordelijk noch aansprakelijk

2.6 De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere redenen de reisorganisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. De reisorganisator is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven doch als hij dat doet is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

2.7 Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisorganisator anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

2.8 Verzoeken aangaande voorkeuren die door de reiziger bij de totstandkoming van de overeenkomst kenbaar worden gemaakt en betrekking hebben op zaken zoals de ligging van een bepaalde kamer in een accommodatie, een bepaalde zitplaats gedurende een activiteit etc. zullen met zoveel mogelijk zorg worden behandeld. Echter kunnen hieraan geen rechten worden ontleend, ondanks een eventuele vermelding in reisvoorstel of reisbescheiden.

2.9 Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal de reisorganisator de wettelijk voorgeschreven informatie verstrekken. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visaverplichtingen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie ondertussen niet is gewijzigd.

2.10 De reisorganisator verbindt aan het afsluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde dat de reiziger een reis- en annuleringsverzekering afsluit of in het bezit heeft en kan tevens bewijs daarvan verlangen.

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

Artikel 3 – De betaling

3.1 Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient de reiziger een aanbetaling van 30% van de totale overeengekomen reissom, met een minimum van € 300,- vermeerderd met een eventuele premie voor de reisverzekering en / of annuleringsverzekering per omgaande te voldoen.

Indien vliegtickets zijn inbegrepen dient het volledige bedrag van de vliegtickets plus 30% van de reissom te worden voldaan. In bepaalde gevallen kan een afwijkende minimum aanbetaling gelden. Als dit van toepassing is, vermeldt de reisorganisator dat duidelijk in het reisvoorstel. In dat geval geldt het afwijkende bedrag als vereiste aanbetaling.

3.2 Het restant van de reissom moet uiterlijk 56 dagen voor de aanvangsdatum van de reis in het bezit zijn van de reisorganisator. In het geval van een totstandkoming van een reisovereenkomst binnen 56 dagen voor de aanvangsdatum van de reis, moet de volledige reissom terstond in het bezit zijn van de reisorganisator.

3.3 Indien er voor bepaalde reizen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden dan wordt dit door de reisorganisator vermeld in de boekingsbevestiging. In dit geval zijn de afwijkende betalingsvoorwaarden van toepassing.

Wanneer u met een creditcard uw reissom wilt voldoen dan geldt er een toeslag van 2,5% over het geldbedrag dat u met uw creditcard wilt betalen.

3.4 De reiziger die niet op het door de reisorganisator vermelde tijdstip aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan, is van rechtswege in verzuim. Dit kan, na sommatie, leiden tot onmiddellijke opzegging van de reisovereenkomst door de reisorganisator. In dat geval zullen de bepalingen onder Artikel 8, die betrekking hebben op de annulering door de reiziger, onverkort van toepassing zijn en het reeds betaalde gedeelte van de reissom wordt verrekend met de annuleringsgelden.

3.5 De reiziger die niet tijdig aan zijn geldelijke verplichtingen voldoet, is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Bovendien is hij na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten, zoals is vermeld in de Wet Incasso Kosten (WIK). De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500,-; 10% over de daarop volgende € 2500,-; 5% over de volgende € 5000,- en 1 % over het meerdere.

Artikel 4 – De reissom

4.1 De reissom geldt per persoon, tenzij anders vermeld. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen zoals deze in de reisomschrijving is vermeld.

4.2 De reissom is gebaseerd op prijzen, koersen, brandstofprijzen, heffingen en belastingen zoals die bij de reisorganisator bekend waren op het moment van publiceren.

De reisorganisator behoudt zich het recht voor om, ook na sluiting van de reisovereenkomst, tot uiterlijk 20 dagen voor vertrek, de reissom te verhogen als gevolg van verhogingen in de hiervoor genoemde prijzen.

4.3 Prijs

De prijsberekening is gebaseerd op de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland zoals deze in het reisvoorstel bij iedere prijsopgave duidelijk vermeld staan. Daarnaast is deze gebaseerd op de tarieven van de vliegtickets die op het moment van bevestiging van de reis bekend waren.

De overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten (zie reisvoorstel) zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing of een herziening van de prijs in een omstandigheid zoals hierna omschreven. Wanneer er een aanpassing heeft plaatsgevonden van de vervoerskosten met inbegrip van de brandstofkosten, de heffingen en belastingen, verschuldigd voor bepaalde diensten of de wisselkoersen van toepassing op de reis, kan de prijs naar worden herzien. Leidt de omschreven aanpassing tot een prijsverlaging, dan gebeurt de herziening uitsluitend indien de kosten die daarmee gepaard gaan niet disproportioneel zijn met de prijsverlaging.

Leidt de omschreven aanpassing tot een prijsverhoging van méér dan 10%, dan mag de reiziger de overeenkomst zonder schadevergoeding ontbinden. Hij heeft dan enkel recht op terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen, met uitzondering van het bedrag van de nota (of voorschotnota) zoals overeengekomen bij de bevestiging van de betreffende reis.

Artikel 5 – Reisbescheiden, reisdocumenten en bagage

5.1 De reisbescheiden worden uiterlijk 10 dagen voor vertrek aan de reiziger toegezonden, tenzij anders overeengekomen of wanneer deze termijn om gerechtvaardigde redenen overschreden moet worden. Reizigers die niet tijdig de noodzakelijke reisbescheiden hebben ontvangen, zijn dit verplicht uiterlijk vijf dagen voor vertrek aan de reisorganisator te melden.

5.2 De reiziger draagt verantwoordelijkheid om bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van alle vereiste documenten zoals een geldig paspoort, benodigd visum, vaccinatie bewijzen etc. De reiziger dient zelf de door de reisorganisatie verstrekte algemene informatie bij de betreffende instanties tijdig voor vertrek op volledigheid en actualiteit te controleren. De reiziger dient er vervolgens zelf voor te zorgen dat voorafgaand aan de reis benodigde vaccinaties en visa op tijd zijn verkregen.

5.3 De reisorganisator is niet aansprakelijk in het geval de reiziger niet aan de reis, of onderdelen daarvan, kan deelnemen vanwege tekortkomingen in zijn reisdocumenten.

5.4 De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en reisdocumenten.

Artikel 6 – Programma en reisduur

6.1 Tijden weergegeven in de reisbescheiden zijn de relevante tijden, niet de in de publicatie vermelde reistijden. Daarbij geldt dat de reisduur wordt vermeld in dagen en dat de dagen van vertrek en terugkeer hierbij zijn inbegrepen en gelden als hele dagen.

6.2 Wijzigingen in dienstregelingen van vervoerders, incidenteel of structureel, kunnen van invloed zijn op het reisverloop en de reisduur. De reisorganisator behoudt zich expliciet het recht voor om de reisovereenkomst om die reden te wijzigen. Deze wijziging zal, indien mogelijk, terstond aan de reiziger worden meegedeeld. Behoudens aanspraken op de eventueel door de reiziger gesloten reis – en /of annuleringsverzekering heeft de reiziger geen recht op restitutie van een deel van de reissom indien de tijdstippen van vertrek ten gevolge van genoemde wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijke tijdstip. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van vertragingen.

Artikel 7 – Verzoek tot wijziging door de reiziger

7.1 Tot 6 weken voor vertrek kan de reiziger een verzoek indienen om de reisovereenkomst te wijzigen. Wanneer dit verzoek niet het karakter heeft van een annulering en wanneer de bij de reisuitvoering betrokken dienstverleners het verzoek inwilligen, kan met inachtneming van artikel 2, lid 2.6 van deze voorwaarden tot 6 weken voor vertrek de wijziging worden aangebracht.

7.2 Eventuele afwijzing van het verzoek zal door de reisorganisator met redenen worden omkleed en per omgaande aan de reiziger worden meegedeeld. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek, wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd. Bij annulering van de reis door de reiziger aan de hand van zijn verzoek is Artikel 9 van deze voorwaarden van toepassing.

7.3 De wijzigingskosten bedragen € 95,- per boeking, vermeerderd met eventuele kosten voor communicatie die gemaakt moeten worden.

7.4 Wijziging van de vertrekdatum en/of vermindering van het aantal passagiers wordt beschouwd als een (deel) annulering waarop Artikel 8 van deze voorwaarden van toepassing zijn. Wijzigingskosten zijn in dit geval € 25,-.

7.5 Voor wijziging van vliegtickets, zowel los of als onderdeel van een pakketreis, gelden afwijkende voorwaarden. In dit geval zijn de voorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij van toepassing.

Artikel 8 – Overdraagbaarheid van de boeking

8.1 De reiziger kan aan de reisorganisator verzoeken zich te laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- de andere persoon voldoet aan alle aan de reisovereenkomst verbonden voorwaarden
- de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen de in-de-plaatsstelling
- in geval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal de reisorganisator dat met redenen omkleed aan de reiziger meedelen
- het verzoek moet uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek schriftelijk ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht
- van de andere persoon wordt een schriftelijke verklaring ontvangen dat deze kennis heeft genomen van het reisprogramma en de door de reisorganisator verstrekte informatie en algemene voorwaarden

8.2 De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in Artikel 7, lid 3 bedoelde wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

Artikel 9 – Verzoek tot annulering door de reiziger

9.1 Annulering van de reisovereenkomst door de reiziger dient schriftelijk dan wel via e-mail info@safarisecrets.nl te gebeuren. Daarbij geldt voor schriftelijke annulering de poststempel als meldingsdatum. Annuleringen ontvangen per e-mail worden in behandeling genomen tijdens werkdagen (maandag t/m vrijdag). Annuleringen die buiten kantooruren worden ontvangen, worden verwerkt op de eerstvolgende werkdag. Bij annulering is iedere reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- tot 42 dagen voor vertrek: 30% van de reissom, of de minimale aanbetaling
- van 42 dagen tot 28 dagen voor vertrek: 50% van de reissom
- van 28 dagen tot 14 dagen voor vertrek: 75% van de reissom
- van 14 dagen tot zeven dagen voor vertrek: 90% van de reissom
- binnen zeven dagen voor vertrek en vanaf de dag van vertrek: 100% van de reissom

Uitzondering hierop betreffen o.a. Gorilla-permits en vliegtickets. Hiervoor geldt in geval van annulering 100% annuleringskosten.

9.2 Voor annulering van vliegtickets, zowel los als onderdeel van een pakketreis, gelden afwijkende annuleringsvoorwaarden. In dit geval zijn de annuleringsvoorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij van toepassing.

9.3 De reisorganisator verplicht al haar reizigers voor de complete reisduur een alomvattende reis- en annuleringsverzekering af te sluiten die aansluit op de reis en de bestemming. Hieronder dient ook dekking te zijn voor eventuele noodzakelijke medische kosten, repatriëring en onderbreking van de reis.

9.4 De prijzen in de reisovereenkomst zijn gebaseerd op het aantal personen in de reis. Bij het annuleren van de overeenkomst door 1 of meerdere reizigers kunnen wijzigingen in de prijs voor de overige reizigers ontstaan. Indien de reissom per persoon hierdoor verhoogd wordt, zal het verschil door de reisorganisator aan het resterend aantal reizigers doorberekend worden.

Artikel 10 – Wijzigingen door de reisorganisator

10.1 Ondanks dat al het mogelijke wordt gedaan om de gemaakte boeking uit te voeren, behoudt de reisorganisator zich het recht voor om wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden als nader omschreven in artikel 11 lid 1, wijzigingen in de reisovereenkomst aan te brengen. Het bijzondere karakter van de reizen naar bijzondere bestemmingen kan met zich meebrengen dat er voor of tijdens de reis aanpassingen moeten worden aangebracht. Deze aanpassingen kunnen inhouden dat (binnen redelijke grenzen) routes, excursies en accommodaties afwijken, dat er van een andere luchthaven wordt vertrokken, dat met een andere vervoerder wordt gereisd. De reisorganisatie verplicht zich jegens de reiziger alternatieven te bieden die zoveel als mogelijk het karakter van de reis in stand laten.

De reisorganisator verplicht zich tevens tot het zoveel mogelijk beperken van de nadelige gevolgen voor de reiziger. Veranderingen in reisschema's ten gevolge van aanhoudende nadelige weersomstandigheden vallen eveneens onder de werking van dit artikel.

10.2 De in Artikel 10.1 genoemde wijzigingen zullen worden beschouwd als wijzigingen in de zin van Artikel 7:508 lid 1, 2 en 3 van het burgerlijk wetboek. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien er geen gelijkwaardig alternatief voorhanden is en zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt. Genoemde wijzigingen zullen geen gevolgen hebben voor de reissom, tenzij anders overeengekomen, noch zal de reiziger op die gronden een vordering tot schadevergoeding jegens de reisorganisator hebben.

10.3 Alle in Artikel 10.1 bedoelde wijzigingen in de reisovereenkomst en de omstandigheden die daartoe aanleiding vormden, zullen de reiziger onverwijld worden meegedeeld.

10.4 Als de wijziging in de reisovereenkomst één of meer wezenlijke punten betreft, heeft de reiziger recht op een alternatieve, minstens gelijkwaardige reis, dan wel op restitutie van de reeds betaalde reissom of een evenredig deel daarvan in het geval de reis al ten dele is genoten. Dit kan alleen wanneer de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt. Indien de reiziger gebruik wil maken van zijn recht op restitutie, dient hij de reisorganisator binnen 48 uur na bericht van de wijzigingen daarvan in kennis te stellen.

10.5 Indien de in Artikel 10, lid 1 genoemde wijzigingen zich voordoen na vertrek van de reiziger, zorgt de reisorganisator ervoor dat er passende alternatieve maatregelen worden getroffen met het oog op de voortzetting van de reis.

10.6 In het geval het voor de reisorganisator onmogelijk is om een dergelijke regeling te treffen, of in het geval de reiziger om deugdelijke redenen de alternatieve regeling niet accepteert, zal de reisorganisator ervoor zorgdragen dat de reiziger terugkeert naar de plaats van vertrek, dan wel naar een andere overeengekomen plaats van terugkeer.

10.7 Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisorganisator. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

10.8 Indien de reisorganisator door een wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

Artikel 11 – Opzegging door de reisorganisator

11.1 De reisorganisator behoudt zich het recht voor om wegens gewichtige, onverwijld aan de reiziger meegedeelde omstandigheden de reisovereenkomst op te zeggen. Onder gewichtige omstandigheden wordt verstaan: omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

Een voorbeeld van een gewichtige omstandigheid voor de reisorganisator is in ieder geval aanwezig als voor de vertrekdatum een voor dat gebied door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking, dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt.

11.2 Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisorganisator. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

11.3 De reisorganisator heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade in geval:

- het aantal aanmeldingen kleiner is dan het minimum aantal vermeld in de publicatie en de opzegging binnen de daarvoor gestelde termijn wordt gedaan
- van overmacht, waaronder wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden, die onafhankelijk van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden. Voorbeelden hiervan zijn politieke onlusten, oorlog, stakingen, schaarste, natuurrampen etc. etc.

11.4 Indien de reisorganisator door een opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

12 – Aansprakelijkheid van de reisorganisator

12.1 De reisorganisator is verplicht tot de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben op grond van de publicaties van de reisorganisator, rekening houdend met feiten van algemene bekendheid met betrekking tot de bijzondere bestemmingen.

12.2 De reiziger is verplicht om de reisorganisator onverwijld, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis te stellen van een non-conformiteit die hij heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de reisovereenkomst opgenomen dienst.

12.3 De reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van:

- tekortkomingen in de uitvoering van de reisovereenkomst op grond van omstandigheden die zijn toe te rekenen aan de reiziger, waaronder ook schades die het gevolg zijn van gezondheid en de lichamelijke conditie van de reiziger
- handelingen en invloeden van een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdienst is betrokken en de non conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen
- onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die niet te wijten zijn aan de schuld van de reisorganisator en/of krachtens de wet of de in het maatschappelijk verkeer geldende normen niet in redelijkheid aan de reisorganisator kunnen worden toegerekend

- overmacht, hieronder wordt 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 voorzien

In aanvulling op Artikel 12, lid 3 is de reisorganisator niet aansprakelijk voor:

- vertragingen en/of schade geleden door handelingen en invloeden van niet direct bij de overeenkomst betrokken derden, veranderde vluchtschema's of vertrektijden
- oorlogshandelingen, stakingen, politieke omstandigheden, mechanische pech, natuurrampen of andere oorzaken waarbij sprake is van overmacht zoals bedoeld in Artikel 12, lid 3 en waarvan de gevolgen redelijkerwijs niet konden worden voorzien.
- diefstal, verlies of schade aan eigendommen
- fouten van luchtvaartmaatschappijen
- persoonlijke ongelukken als gevolg van deelname aan avontuurlijke safari-activiteiten en expedities

12.4 De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een door hem afgesloten verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering.

12.5 Indien op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een verordening van de EU van toepassing is, of indien een internationaal verdrag waarbij de EU geen partij is maar Nederland wel als zodanig geldt, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of die verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

12.6 Een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die de reisorganisator kan worden toegerekend, verplicht de reisorganisator mede tot vergoeding van ander nadeel dan vermogensschade, voor zover door die tekortkoming derving van reisgenot is veroorzaakt. Deze vergoeding bedraagt ten hoogste eenmaal de reissom.

12.7 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van dienstverleners, alsmede hun medewerkers, tenzij de wet dit uitsluit.

Artikel 13 – De verplichtingen van de reiziger

13.1 De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens de reisorganisator gegeven en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

13.2 De reiziger die zodanig hinder of overlast veroorzaakt of kan veroorzaken, dat daardoor een goede uitvoering van de reis wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator c.q. reisleader van (verdere voortzetting van) de reis worden uitgesloten. Indien en voor zover de gevolgen van hinder en last hem kunnen worden toegerekend zullen alle daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de reiziger komen.

13.3 Iedere reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis zich van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen bij de plaatselijke agent van de reisorganisator.

13.4 De reiziger is verplicht eventuele schade zoveel mogelijk te beperken of te vermijden.

13.5 De verplichting van de reisorganisator om de in nood verkerende reiziger hulp en bijstand te verlenen wordt zwaar belemmerd indien niet kan worden teruggevallen op de hulp van een bij de reis- en bagageverzekering inbegrepen S.O.S.-centrale. De reiziger is daarom verplicht een volledige dekking verschaffende verzekering af te sluiten voor risico's die worden gedekt door de gangbare reis-, ongevallen en bagageverzekeringen en relevante gegevens van genoemde verzekeringen schriftelijk aan de reisorganisator kenbaar te maken voor vertrek, voor zover deze niet bij de reisorganisator zijn afgesloten.

Artikel 14 – Klachten

14.1 Een klacht die verder gaat dan het niveau van een enkele op- of aanmerking dient ter plaatse zo spoedig mogelijk schriftelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij:

- de betrokken dienstverlener
- de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is
- de reisorganisator

Wanneer klacht niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze terstond worden gemeld aan de reisorganisator in Nederland.

14.2 Indien een klacht niet bevredigend is of kan worden verholpen, moet deze zo spoedig mogelijk doch tot uiterlijk één maand na het einde van de reis of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en met redenen onderbouwd worden ingediend bij de reisorganisatie. De reiziger voegt een kopie van het klachtrapport daarbij indien beschikbaar.

14.3 Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk te laten registreren.

14.4 De reisorganisator zorgt voor informatie in de reisbescheiden over de ter plaatse te volgen klachtenprocedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

14.5 Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door de reisorganisator aangegeven wijze heeft voldaan en de dienstverlener of de reisorganisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.

14.6 Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.

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

14.8 Op de reisovereenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen is het Nederlandse recht van toepassing.

Artikel 15 – Hulp en Bijstand

15.1 De reisorganisator is naar gelang omstandigheden verplicht de reiziger onverwijld hulp en bijstand te verlenen indien de reiziger in moeilijkheden verkeert, daaronder begrepen de in Burgerlijk Wetboek 7, Artikel 510, lid 9, bedoelde onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, of wanneer de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die op de grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben, in het bijzonder door:

- goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand
- de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen

Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor de verleende hulp en bijstand een redelijke vergoeding vragen.

Artikel 16 – Garantiefonds

16.1 Safari Secrets is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Gespecialiseerde Touroperator (GGTO) onder nummer 1727.

De GGTO staat er voor garant dat u het reeds betaalde deel van uw reissom terugkrijgt indien de aangesloten touroperator in financieel onvermogen komt. Dit kan zijn vóór uw vertrek maar ook tijdens uw verblijf op locatie. Bovendien garandeert de Stichting GGTO tijdens uw verblijf uw terugreis indien de touroperator, als gevolg van financieel onvermogen, hier niet meer voor kan zorgdragen.

Safari Secrets brengt voor deze garantiestelling een vast bedrag van € 15,- per boeking in rekening. Hiermee wordt het garantiefonds opgebouwd en onderhouden

GGTO staat garant voor uw vooruitbetaalde reisgeld of zorgt er onder andere voor dat uw verblijf of terugreis in dit soort situaties alsnog wordt betaald. GGTO staat alleen garant wanneer u boekt bij een reisorganisatie die is aangesloten bij GGTO. Check daarom voordat u een reis boekt, of uw reisorganisatie ook bij GGTO is aangesloten. Alleen dan valt uw vooruitbetaalde reisgeld onder de GGTO garantie.

Wilt u meer weten over de garantie en de dekking van GGTO, lees dan de volledige garantieregeling op www.stichting-ggto.nl.