

Algemene voorwaarden en praktische informatie

Algemeen (niet zakelijke reizigers)

- 1) Indien u een pakketreis boekt via ID Riva Tours B.V. dan zijn zowel de ANVR Consumentenvoorwaarden - Deel A (Reisvoorwaarden) als de Algemene Reisvoorwaarden ID Riva Tours B.V. van toepassing. Een eigen vervoer reis en/of een losse accommodatie is geen pakketreis. Op deze situatie is punt 3 van toepassing.
- 2) Indien tevens een ander dan in punt 1 genoemd bedrijf de leverancier van een onderdeel van de pakketreis is, dan gelden de ANVR Consumentenvoorwaarden - Deel A (Reisvoorwaarden) en de algemene voorwaarden van die desbetreffende leverancier. In dat geval komt er een reisovereenkomst tot stand tussen u en die leverancier en treedt ID Riva Tours B.V. slechts op als bemiddelaar. Hiervoor gelden de voorwaarden van de leverancier. ID Riva Tours B.V. is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van het reisproduct. ID Riva Tours is slechts aansprakelijk voor een juiste advisering en correcte afhandeling van het boekingsproces. B
- 3) a) Op alle vormen van dienstverlening door ID Riva Tours B.V. die niet vallen onder punt 1 en 2 zijn de ANVR Consumentenvoorwaarden - Deel B (Boekingsvoorwaarden) en de (eventuele) algemene voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener(s) van toepassing. ID Riva Tours B.V. is in dit geval slechts bemiddelaar tussen de reiziger en de dienstverlener en is geen partij bij de overeenkomst tussen de reiziger en de dienstverlener.
b) ID Riva Tours B.V. bemiddelt namens de niet gelieerde ID Riva Tours GmbH te München voor de volgende producten: Cruises (objectcodes die beginnen met een K), Privé appartementen (objectcodes die beginnen met een P) en Vakantiewoningen (objectcodes die beginnen met een L). ID Riva Tours B.V. is geen partij bij de overeenkomst en is niet aansprakelijk voor een juiste uitvoering van de geboekte reisproducten. Op deze producten gelden de voorwaarden van de Duitse ID Riva Tours GmbH.
c) Bij een samengestelde reis met meerdere losse reisproducten ('dynamic packaging') waar in punt b genoemde producten onderdeel van uitmaken merkt ID Riva Tours B.V. ieder reisonderdeel als een afzonderlijke reservering aan zodat er deels sprake kan zijn van bemiddeling.
- 4) Op alle pakketreizen en op alle individuele overeenkomsten van verblijf of vervoer (met uitzondering van lijndienstvluchten), waar geen sprake is van bemiddeling zijn de voorwaarden van de garantieregeling van de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) van toepassing. Dit is niet het geval als de leverancier geen deelnemer is van de SGR. ID Riva Tours B.V. is wel deelnemer. De SGR-garantie houdt in dat, binnen de grenzen van de garantieregeling, de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen, als zijn wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis.
- 5) Naast de hierboven genoemde voorwaarden, zijn ook op alle pakketreizen en individuele overeenkomsten met betrekking tot verblijf of vervoer, de voorwaarden van de garantieregeling van de Stichting Calamiteitenfonds Reizen van toepassing. Dit is niet het geval als de leverancier geen deelnemer is van het Calamiteitenfonds. ID Riva Tours B.V. is wel deelnemer. Deze garantieregeling houdt in dat, binnen de grenzen van de garantieregeling, u als consument die deelneemt aan een georganiseerde reis, (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig uitgevoerd kan worden en dat u de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien als gevolg van een calamiteit de reis aangepast moet worden of indien u vervroegd gerespatieerd moet worden. Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

Algemeen (zakelijke reizigers)

Bij bemiddeling van zakelijke reizigers zijn de ANVR B2B voorwaarden van toepassing.

ANVR Reisvoorwaarden

ID Riva Tours B.V. is aangesloten bij het Algemeen Nederlands Verbond van Reisondernemingen. Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap, met als doel het bevorderen van de kwaliteit van reizen en de bijbehorende informatievoorziening. Op alle reizen in deze brochure zijn de ANVR - Reisvoorwaarden van toepassing, tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is. Deze Reisvoorwaarden staan afgedrukt in de ANVR boekings- en consumenten voorwaarden 2014/2015 (ook geldig voor 2017). Het boekingskantoor zal u een exemplaar van deze brochure verstrekken. Gebeurt dat niet, vraagt u er dan om. De brochure bevat tevens de ANVR Boekingsvoorwaarden, de voorwaarden van de Stichting Garantiefonds Reisgelden, de voorwaarden van het Calamiteitenfonds en andere belangrijke informatie. ID Riva Tours B.V. hanteert de ANVR Reisvoorwaarden eveneens voor boekingen die gemaakt worden buiten Nederland.

Stichting Garantiefonds Reisgelden

ID Riva Tours (KvK nr. [24250368] is aangesloten bij SGR.

U kunt dit controleren via www.sgr.nl. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling (www.sgr.nl/garantieregeling) vallen de in dit programma gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR.

Deze SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is dat zijn vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen prestatie niet kan nakomen.

Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis.”

Calamiteitenfonds

ID Riva Tours B.V. is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen.

Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de in dit programma gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

- (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;
- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij u vervroegd moeten repatriëren.”

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

Algemene reisvoorwaarden ID Riva Tours en ID Riva Tours GO (VTO)

Gelden voor boekingen vanaf 1 september 2016

Inhoudsopgave

Artikel 1. Inleiding

Artikel 2. Informatie van de reisorganisator

Artikel 3. Informatie door de reiziger

Artikel 4. Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

Artikel 5. Wijzigingen door de reisorganisator

Artikel 6. Hulp en Bijstand

Artikel 7. Aansprakelijkheid reisorganisator

Artikel 8. Rechten van de reiziger

Artikel 9. Annulering door de reiziger

Artikel 10. Betaling

Artikel 11. Verplichtingen van de reiziger

Artikel 12. Klachten

Artikel 13. Geschillen

Artikel 14. Nakomingsgarantie

Artikel 1 Inleiding

- 1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op reisovereenkomsten in de zin der wet die de reisorganisator sluit met een of meer reizigers.
- 1.2. Deze reisvoorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op andere reisdiensten zoals accommodatie; autoverhuur; pendelreizen per bus. Dat dient dan expliciet in de aanbieding te worden vermeld.
- 1.3. De reiziger heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking". Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan.
- 1.4. De reiziger heeft geen herroepingsrecht in geval de reisovereenkomst wordt gesloten binnen 6 weken voor vertrek, noch bij alle boekingen van z.g. "cruisereizen"
- 1.5. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op lijndienst- of low cost vlucht vliegtickets.
- 1.6. ID Riva Tours / ID Riva Tours GO (VTO) attendeert u erop dat boekingen die u via het internet maakt definitief zijn. De zogenoemde 'afkoelingsperiode', die in de wet 'kopen op afstand' wordt genoemd, is niet van toepassing op reisproducten (o.a. vliegtickets, pakketreizen, autohuur, hotels en verzekeringen) die u via de website www.idriva.nl en www.idriva.be boekt.

Artikel 2 Informatie van de reisorganisator

- 2.1. De reisorganisator kan aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs daarvan verlangen.
- 2.2. 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.
- 2.3. Indien de aangeboden reis is opgenomen in een (internet) publicatie van de reisorganisator maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst tenzij anders aangegeven.
- 2.4. 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.
- 2.5. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, uiterlijk bij het ter beschikking stellen van de reisbescheiden. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis worden vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 3 Informatie door de reiziger

3.1. 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).

3.2. De reiziger vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.

3.3. 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.

3.4. 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.

Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

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

4.2. De reisorganisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.

4.3. Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door de reisorganisator, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

4.4. Kennelijke fouten en/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.

Artikel 5 Wijzigingen door de reisorganisator

5.1. De reisorganisator kan de reisovereenkomst slechts wijzigen wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld meedeelt. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

5.2. De reisorganisator kan de reisovereenkomst ook wijzigen op een wezenlijk punt wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging aan zijn zijde, meedeelt. De reiziger kan deze wijziging afwijzen.

5.3. De reisorganisator kan tot twintig dagen voor aanvang van de reis de reissom verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten (met inbegrip van brandstofkosten) of de verschuldigde belastingen en heffingen. Bij toepassing van deze bepaling geeft de reisorganisator aan op welke wijze de verhoging is berekend. De reiziger kan de verhoging afwijzen.

5.4. Vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de reisorganisator en ook daadwerkelijk betaald is, zal de reisorganisator – in afwijking van het bepaalde in lid 3 - de reissom niet meer verhogen.

5.5. In geval van wijziging van de overeenkomst op een wezenlijk punt doet de reisorganisator onverwijld de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven.

5.6. Na een afwijzing als in lid 2 en 3 bedoeld, kan de reisorganisator de reisovereenkomst opzeggen. De reiziger heeft recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom of een evenredig deel daarvan indien de reis reeds ten dele is genoten. Ditzelfde recht heeft de reiziger ingeval hij terecht een wijziging die hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt heeft afgewezen.

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

5.8. De reisorganisator is verplicht de reiziger te informeren over een wijziging in de vertrektijd. Als het gaat om de terugreis van reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfadres niet bekend is, zal de reisorganisator zich in redelijkheid inspannen om hen te informeren over deze wijziging.

Artikel 6 Hulp en bijstand

6.1. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem is toe te rekenen.

6.2. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevegd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

6.3. Indien 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 de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten

Artikel 7 Aansprakelijkheid reisorganisator

7.1. De aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt, is beperkt tot driemaal de reissom tenzij de reisorganisator de dienst zelf verricht en/ of als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de reisorganisator. De reisorganisator kan zijn aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger, niet uitsluiten of beperken.

7.2. Een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die hem 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.

7.3. Indien op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

7.4. 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.

Artikel 8 Rechten van de reiziger

8.1. Indeplaatsstelling

8.1.1. De reiziger kan aan de reisorganisator verzoeken zich te laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden: • de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en • het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en • de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling. Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal de reisorganisator dat met redenen omkleed aan de reiziger meedelen.

8.1.2. 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 wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

8.2. Reisbescheiden

8.2.1. De reisorganisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke wijze hij de reisbescheiden aan de reiziger ter beschikking zal stellen.

8.2.2. Indien de reiziger op het door de reisorganisator meegedeelde tijdstip, doch uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld aan de reisorganisator of het boekingskantoor

Artikel 9 Annulering door de reiziger

9.1. De reiziger kan de reisovereenkomst opzeggen. Doet hij dat dan is hij verplicht om aan de reisorganisator de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

9.2. De reisorganisator kan deze schade fixeren op vaste percentages van de reissom afhankelijk van het tijdstip van opzegging (annuleringskosten). Deze percentages dient de reisorganisator voorafgaand aan het sluiten van de reisovereenkomst aan de reiziger kenbaar te maken .

9.3. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan de reisorganisator de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

9.3.1. Standaard annuleringskosten – ID Riva Tours en Riva Tours GO (VTO)

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

9.3.2. Afwijkende annuleringskosten – ID Riva Tours en Riva Tours GO (VTO)

9.3.2.a. Voor eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows en appartementen zijn naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

9.3.2.b. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.

9.3.2.c. Indien het vervoer per lijndienst- of low cost vlucht wordt uitgevoerd gelden te allen tijde 100% annuleringskosten over de vluchtprijs. Wijzigingen van vluchten zijn niet mogelijk zonder kosten. Wijzigingen met betrekking tot reisdatum, de reisbestemming, de aanvang van de reis op de bestemming, het transport, enz. enz. zijn alleen mogelijk op grond van annulering (100 % kosten) en een nieuwe boeking. Op grond van de tariefbepaling van veel luchtvaartmaatschappijen is het mogelijk, dat door een naamswijziging voor de vlucht annuleringskosten van 100% ontstaan. Indien volgens de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij een annulering van de vluchten en een nieuwe boeking noodzakelijk zijn, moeten de werkelijk gemaakte kosten plus de administratiekosten van 25,00 euro per reiziger door de klant worden betaald. Het is daarom dwingend noodzakelijk dat bij de boeking van de reis de correcte spelling van alle reizigers volgens de identiteitsdocumenten word opgegeven. Voor de overige onderdelen gelden de standaard of afwijkende annuleringskosten zoals vermeld bij artikel 9.3.1. en bij artikel 9.3.2.a. De lijndienst-/Low cost vluchten worden, volgens een vaste dienstregeling, uitgevoerd door de in de publicatie vermelde luchtvaartmaatschappij. De uitvoering van deze vluchten valt onder de voorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij.

9.3.2.d. Indien er bijzondere diensten worden aangeboden zoals camperhuur, huur van motorboten of zeiljachten, autohuur, bezoek aan nationale parken incl. "pretparken" of bezoek aan culturele- of sportevenementen, kunnen voor die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden.

9.3.3. Deelannulering

9.3.3.a. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.

9.3.3.b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.

9.3.3.c. Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels van artikel 2 gelden.

9.3.3.d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.

9.3.3.e. Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

9.4. Annuleren buiten kantooruren: Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

9.5. Wij raden u aan goed verzekerd op reis te gaan. De daarvoor benodigde reis- en annuleringsverzekering kunt u afsluiten bij ID Riva Tours.

Artikel 10 Betaling ID Riva Tours en Id Riva Tours Go (VTO)

10.1. Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 30% van de totale reissom, de volledige reserveringskosten en de premie van de eventueel voor u afgesloten annuleringsverzekering, te worden voldaan.

10.2. In geval van reizen per lijndienst- of low cost vlucht is de aanbetaling de volledige vluchtprijs (100%), 30% over de accommodatie, 30% over de extra's, de volledige reserveringskosten en de premie van de eventueel voor u afgesloten annuleringsverzekering.

10.3. In geval van eigen-vervoerreizen naar hotels, wooneenheden zoals bungalows en appartementen, bedraagt de aanbetaling 30% van de reissom.

10.4. Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor de dag van vertrek op onze rekening te zijn bijgeschreven.

10.5. Afkoelingsperiode - Boeking die via het internet gemaakt worden zijn definitief. De zogenoemde 'afkoelingsperiode', die in de wet 'kopen op afstand' wordt genoemd, is niet van toepassing op vakantie reizen die via ID Riva Tours / ID Riva Tours GO (VTO) geboekt worden.

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

10.7. Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger aangemaand door of namens de reisorganisator en wordt hem een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend.

10.8. De reiziger die niet tijdig heeft betaald is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten gemaakt door ID Riva Tours.

10.9. In geval van reizen per lijndienst- of low cost vlucht is de aanbetaling de volledige vluchtprijs (100%).

Artikel 11 Verplichtingen van de reiziger

11.1. 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.

11.2. De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.

11.3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

11.4. Iedere reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis zich van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.

Artikel 12 Klachten Tijdens de reis

12.1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij: 1. de betrokken dienstverlener; 2. de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is; 3. de reisorganisator.

12.2. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.

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

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

12.5. 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.

Artikel 12 Klachten na de reis

12.6. Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch 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 worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij.

12.7. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

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

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

Artikel 13 Geschillen

13.1a. Als een klacht niet tot tevredenheid is opgelost, kan de reiziger uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na de datum van de indiening van zijn klacht bij de reisorganisator of het boekingskantoor overeenkomstig art. 12.6 of art. 12.7, 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 die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

13.1b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

13.2. Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

13.3a. 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.

13.3b. 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.

13.3c. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op

Artikel 14 Nakomingsgarantie

14.1. De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.

14.2. De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000,-- per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de reiziger die hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.

14.3. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is: • aan het lid is surséance van betaling verleend; of • het lid is failliet verklaard; of • de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

14.4. Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR