

go **Indonesia**

Terug naar jouw roots!

Algemene Reisvoorwaarden 2018

Als u een pakketreis boekt bij go Indonesia dan gelden go Indonesia-Reisvoorwaarden voor het gehele traject, dus van 'Vóór het boeken van de reis' tot en met 'Na de reis'.

go Indonesia-Reisvoorwaarden

Inhoud

Algemene Reisvoorwaarden 2018.....	1
INLEIDING.....	2
Artikel 1 Inleidende bepalingen.....	2
VÓÓR HET BOEKEN VAN DE REIS.....	2
Artikel 2 Informatie van go Indonesia.....	2
Artikel 3 Informatie door de reiziger	3
Artikel 4 Essenties.....	4
HET BOEKEN VAN DE REIS (Inhoud en vastlegging).....	5
Artikel 5 Totstandkoming en inhoud overeenkomst	5
Artikel 6 Betaling, rente en incassokosten	6
Artikel 7 Reissom	7
PERIODE NA BOEKING TOT EN MET UITVOERING VAN DE REIS.....	7
Artikel 8 Wijzigingen reissom	7
Artikel 9 Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten reiziger	8
Artikel 10 Wijzigingen door de reiziger	9
Artikel 12 Annulering door de reiziger.....	9
Artikel 13 Opzegging door de reisorganisator	11
Artikel 14 Wijzigingen door de reisorganisator	12
Artikel 16 Hulp en bijstand	14
Artikel 17 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid go Indonesia.....	15
Artikel 18 Verplichtingen van de reiziger	15
Artikel 19 Klachten tijdens de reis	16
Artikel 20 Klachten na de reis	16
Artikel 21 Geschillen	17

INLEIDING

Artikel 1 Inleidende bepalingen

1. In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

go Indonesia: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt.

Reiziger:

a. de wederpartij van go Indonesia, of

b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of

c. degene aan wie overeenkomstig artikel 11 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.

Reisovereenkomst:

de overeenkomst waarbij go Indonesia zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:

a. vervoer;

b. verblijf;

c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

Werkdagen:

de dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

Kantooruren:

maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 20.00 uur en zaterdag van 09.00 - 16.00 uur.

2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten.

VÓÓR HET BOEKEN VAN DE REIS

Artikel 2 Informatie van go Indonesia

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege go Indonesia algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

2. Door of vanwege go Indonesia zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering. go Indonesia mag aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs van zo'n verzekering verlangen. go Indonesia vermeldt een dergelijke voorwaarde duidelijk in de aanbieding.

3. go Indonesia draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

4. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij go Indonesia bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

Artikel 3 Informatie door de reiziger

1. De reiziger verstrekt go Indonesia 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. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en e-mailadres.

2. Met name dient de reiziger informatie te verstrekken van hemzelf en van de door hem aangemelde reizigers met betrekking tot zijn/hun lichamelijke en/of geestelijke toestand (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot mogelijk ongemak, gevaar of risico's voor de reiziger dan wel andere reizigers (passagiers en/of bemanning) of bezittingen van derden. De reiziger is zich ervan bewust dat de vervoerder (bijvoorbeeld de gezagvoerder van een vliegtuig) hem het recht op verder vervoer kan ontzeggen als de informatie niet correct blijkt of niet wordt verstrekt. Informatie moet ook worden verstrekt met betrekking tot een beperkte mobiliteit, alsmede bij de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en mindervalide reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere medereizigers. Het is de reiziger bekend dat de vervoerder zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring de reiziger het recht op (verder) vervoer te ontzeggen.

3. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door go Indonesia omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.

4. Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door go Indonesia van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het

bepaalde in artikel 18 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

Artikel 4 Essenties

1. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door go Indonesia aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). go Indonesia zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van go Indonesia.

2. go Indonesia heeft in geval van een medische essentie het recht per boeking een redelijk bedrag in rekening te brengen voor aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Eventuele kosten inzake medische essenties kunnen slechts in rekening worden gebracht indien de reiziger en go Indonesia dit overeenkomen.

3. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt go Indonesia alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om hiervoor een redelijk bedrag in rekening te brengen, te weten de aan het verzoek verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en 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 go Indonesia.

4. De hoogte van de in dit artikel genoemde vergoedingen worden in de aanbieding van go Indonesia vermeld.

HET BOEKEN VAN DE REIS (Inhoud en vastlegging).

Artikel 5 Totstandkoming en inhoud overeenkomst

1. Aanbod en aanvaarding

a. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van go Indonesia inclusief de toepasselijke voorwaarden. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

b. Bij boeking via internet richt go Indonesia het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat en welke voorwaarden van toepassing zijn. Door de bevestiging van de boeking door go Indonesia is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

2. Herroeping aanbod

Het aanbod van go Indonesia is vrijblijvend en kan zo nodig door deze 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 vóór 12.00 uur de tweede werkdag 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.

3. Kennelijke fouten

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden go Indonesia niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

4. Aanmelder

a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en go Indonesia en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.

c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.

5. Gegevens en voorbehouden in publicatie

a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van go Indonesia maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

b. Indien go Indonesia algemene voorbehouden in het algemene gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.

7. Vertrek- en aankomsttijden

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. go Indonesia kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken. In dat geval zijn de artikelen 14 en 15 niet van toepassing.

8. Afwijkingen van percentages in artikel 6 en 12

go Indonesia kan van de in de artikelen 6 en 12 genoemde percentages afwijken, doch alleen indien de afwijkende percentages vooraf bekend zijn gemaakt in de publicatie en/of aanbieding en de positie van de reiziger versterken. Dit laat onverlet de toegestane afwijkingen als bedoeld in art. 6 lid 1 en art. 12 lid 2.

Artikel 6 Betaling, rente en incassokosten

1. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 35 % van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan. Leveranciers van go Indonesia van cruises, rondreizen, avontuurlijke reizen, resp. reizen met bezoeken aan nationale parken incl. "pretparken" of bezoeken aan culturele- of sportevenementen in Indonesië kunnen hiervan afwijken. Zij maken dat vooraf duidelijk aan go Indonesia kenbaar en go Indonesia op haar beurt weer aan de reiziger kenbaar.

2. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek in het bezit zijn van go Indonesia. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens go Indonesia schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. go Indonesia heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 12 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

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

4. De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens go Indonesia heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van in redelijkheid door go Indonesia gemaakte buitengerechtelijke kosten.

Artikel 7 Reissom

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door go Indonesia of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grootte van het reisgezelschap, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.

2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze go Indonesia bekend waren ten tijde van publicatie ervan.

PERIODE NA BOEKING TOT EN MET UITVOERING VAN DE REIS

Artikel 8 Wijzigingen reissom

1. go Indonesia heeft het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek (bij eigenvervoer reizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen en heffingen. go Indonesia 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 go Indonesia kan worden gevergd. go Indonesia zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend. Als de reissom tijdig is betaald, is de termijn waarbinnen de reissom niet meer verhoogd mag worden, zes weken in plaats van 20 dagen voor vertrek.

2. In afwijking van het in sub a. bepaalde en uitsluitend in geval van onvoorzienbare - verhogingen van verschuldigde belastingen of heffingen, of - extreme verhoging van de vervoerskosten kan go Indonesia tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom verhogen. go Indonesia en de Consumentenbond bepalen samen of van een dergelijke situatie sprake is. Indien daarover geen overeenstemming bereikt wordt, zal een in gezamenlijk overleg aan te wijzen onafhankelijke derde worden gevraagd hierover een partijen bindende uitspraak te doen.

3. De reiziger kan, in geval van een aangekondigde prijsverhoging van de luchtvervoerskosten, aan go Indonesia vragen of hij deze kosten alvast aan go Indonesia mag betalen ter voorkoming van de prijsverhoging. Als dit verzoek kan worden ingewilligd, deze kosten volledig zijn betaald en het ticket is uitgegeven, geldt dat go Indonesia het deel luchtvervoerskosten in de reissom niet meer zal wijzigen. In die gevallen worden de annuleringskosten van artikel 12 minimaal verhoogd met de betaalde luchtvervoerskosten.

4. a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in lid 1 en 2 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.

b. Indien de reiziger de verhoging afwijst, heeft go Indonesia 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 13, 14 en 15 zijn niet van toepassing.

Artikel 9 Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten reiziger

1. go Indonesia stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek (bij enigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van go Indonesia kan worden gevergd.

2. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij go Indonesia.

3. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geeft go Indonesia aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij go Indonesia of het boekingskantoor.

4. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij go Indonesia heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of als go Indonesia tekort is geschoten in zijn informatieplicht van artikel 2 lid 1.

Artikel 10 Wijzigingen door de reiziger

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden hiervoor een in de aanbieding vermeld bedrag aan wijzigingskosten per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door go Indonesia worden bevestigd.

2. Afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen zal door go Indonesia 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 artikel 12 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

3. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 12 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

Artikel 12 Annulering door de reiziger.

1. Standaard annuleringskosten

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan go Indonesia de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

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

2. Afwijkende annuleringskosten

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

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

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.

1. Zij maken dat vooraf aan de reiziger kenbaar.

d. Indien bijzondere diensten worden aangeboden zoals bezoek aan nationale parken incl. "pretparken" of bezoek aan culturele- of sportevenementen, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt.

3. Deelannulering

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.

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

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 6 gelden.

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

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.

4. Minder schade

De reiziger die de reis annuleert, is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij hij gemotiveerd aangeeft waarom de schade van go Indonesialager is uitgevallen. In dat geval zal go Indonesia deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

5. Geen kosten bij dekkingsbeperking/uitkeringsvatbare situatie

Reizen naar een gebied waarvoor een door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt, kunnen door de reiziger vanaf 30 dagen voor vertrek kosteloos worden geannuleerd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.

6. Buiten kantooruren

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

Artikel 13 Opzegging door de reisorganisator

1. Go Indonesia heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Go Indonesia aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.

3. Een gewichtige omstandigheid voor Go Indonesia is in ieder geval aanwezig als vóór datum vertrek een voor dat gebied door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking, dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt.

4. a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

b. Indien de oorzaak van de opzegging aan Go Indonesia kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 15.

c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan Go Indonesia kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 16.

5. Indien Go Indonesia door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

Artikel 14 Wijzigingen door de reisorganisator

1. a. go Indonesia heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 13 lid 2. Wijzigingen deelt go Indonesia binnen 3 kalenderdagen aan de reiziger mee, nadat hij van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt hij deze binnen 1 kalenderdag mee.

b. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.

c. Als de wijziging één of meer niet-wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

d. Indien go Indonesia door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

2. a. In geval van wijziging doet go Indonesia de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 3 kalenderdagen nadat go Indonesia van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.

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

- de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
- de aard en klasse van de accommodatie;
- de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

- de samenstelling van het reisgezelschap;
- de aan go Indonesia bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven;
- de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door go Indonesiaschriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.

3. a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.

b. Als de reiziger de wijziging of het alternatieve aanbod afwijst, heeft go Indonesia het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van de afwijzing door de

reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag. De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien 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 5.

4. Wanneer een termijn uit de leden 1, 2 en 3 van dit artikel eindigt op een zon- of feestdag, wordt die termijn verlengd tot de eerstvolgende werkdag 12.00 uur.

5. a. Indien de oorzaak van de wijziging aan go Indonesia kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 15.

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 go Indonesia kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 16.

6. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt go Indonesia ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. (Zie voor de kosten daarvan artikel 16.) Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt go Indonesia de reiziger(s) indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hem/hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. (Zie voor de kosten daarvan artikel 16.)

7. Go Indonesia is, onverminderd het bepaalde in artikel 18 lid 4, verplicht de reiziger(s) te informeren over een door hem 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 15 Aansprakelijkheid en overmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 13 en 14 is go Indonesia verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

2. Indien 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 artikel 19 lid 1.

3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is go Indonesia onverminderd het bepaalde in de artikelen 16, 17 en 18 verplicht de eventuele

schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan go Indonesia is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
- b. 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
- c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die go Indonesia of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
- d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 5 van dit artikel.

4. Indien een cruise onderdeel is van de overeenkomst en de reiziger niet of niet tijdig de vertrekhaven kan bereiken doordat de vliegreis naar de vertrekhaven geen doorgang kan vinden ten gevolge van extreme weersomstandigheden en/of overheidsmaatregelen die de vlucht onmogelijk maken, komt dit in afwijking van lid 3 voor risico van de reiziger. Voorwaarde is dat de reiziger door of namens go Indonesia voorafgaand aan de boeking op dit risico en de verzekeraarbaarheid daarvan is gewezen. De reiziger blijft in dat geval de volledige reissom verschuldigd, onder aftrek van de kosten van het luchtvervoer.

5. Onder overmacht 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 vermeden.

Artikel 16 Hulp en bijstand

1. a. Go Indonesia 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 overeenkomstig artikel 15 lid 3 is toe te rekenen.

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

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

Artikel 17 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid go Indonesia

1. a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag, Verordening of wet van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van go Indonesia dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

b. go Indonesia is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

2. Indien go Indonesia jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van go Indonesia 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 go Indonesia . In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van go Indonesia gelden ook ten behoeve van werknemers van go Indonesia , het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.

Artikel 18 Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van go Indonesia 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.

2. a. 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 go Indonesia van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van go Indonesia in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

b. Alle uit een situatie als bedoeld in lid 2 sub a voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voorzover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 19 lid 1 te voldoen.

4. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van go Indonesia te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 19 Klachten tijdens de reis

1. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 15 lid 2 dient 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: de betrokken dienstverlener, de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, go Indonesia . Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij go Indonesia in Nederland.

2. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt go Indonesia voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).

3. go Indonesia zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

4. De communicatiekosten worden door go Indonesia vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.

5. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of go Indonesia daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

Artikel 20 Klachten na de reis

1. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij go Indonesia of het boekingskantoor. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.

2. Als de klacht 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 het boekingskantoor te worden ingediend.

3. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door go Indonesia niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. go Indonesia geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

4. go Indonesia zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

Artikel 21 Geschillen

1. a. 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 de schriftelijke reactie als bedoeld in artikel 20 lid 4 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.

b. 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.

2. a. 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.

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

c. Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Vorderingen ter zake van letselschade verjaren één jaar na afloop van de reis (of indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Partijen zijn aan de in dit lid genoemde termijnen gehouden tenzij het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat go Indonesia op deze termijnen een beroep doet.