

## Algemene voorwaarden

### ARTIKEL 1: Algemeen

1. Op het ontbreken van de algemene voorwaarden, kan alleen SUforyou zich beroepen. SUforyou is niet verantwoordelijk voor onjuist verstrekte informatie, voortvloeiend uit mondelinge informatie, folders of overige voorlichtingsmateriaal die SUforyou betreffen, indien deze niet door SUforyou zelf is verstrekt of uitgegeven.
  - 1.1 Deze algemene voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op andere reisdiensten zoals accommodatie; autoverhuur; taxiriten en bemiddeling in de stagediensten. Dat dient dan expliciet in de aanbieding te worden vermeld.
  - 1.2 SUforYou kan aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs daarvan verlangen.
  - 1.3 SUforYou draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
  - 1.4 Indien de aangeboden reis is opgenomen in een (internet) publicatie van SUforYou maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de reisovereenkomst tenzij anders aangegeven.
  - 1.5 Uiterlijk bij de totstandkoming van de reisovereenkomst zal SUforYou 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.

### ARTIKEL 2: Informatie van SUforyou

2. Reserveren van een tour kan plaatsvinden: rechtstreeks, via hoofdboeker of via een andere touroperator. De algemene voorwaarden en de tarieven van SUforyou blijven hierbij geldend.
  - 2.1 De reisduur van de aangeboden tours wordt vermeld in hele dagen, deze zijn inclusief de vertrek- en aankomst dag (bijvoorbeeld 3 dagen=2 nachten).
  - 2.2 De boeking van tours vindt plaats na overleg met SUforyou en conform de afspraken die vastgelegd zijn in de resevering/bevestigingsmail, zoals door SUforyou verstrekt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
  - 2.3 SUforYou zal vóór het sluiten van de reisovereenkomst, in de vorm van een reseveringsmail bekend maken wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. SUforYou kan een aanbetaling verlangen, de hoogte daarvan maakt hij vóór het sluiten van de reisovereenkomst bekend.
  - 2.4 Een reservering van een tour is pas definitief na een aanbetaling van minimaal 25% van het factuurbedrag of het volledige factuurbedrag. De aanbetaling dient binnen 48 uur na versturen van de betalingslink bij ons binnen te zijn. Het restantbedrag dient minimaal 7 dagen voor de dag van vertrek voldaan te worden.
  - 2.5 Indien de aanbetaling of de restantbetaling niet of niet tijdig nagekomen wordt, behoudt SUforyou het recht om de reservering te annuleren en om de eerste aanbetaling als schadevergoeding te behouden.

- 2.6 Bij annulering van de tour tot 7 dagen voor de dag van vertrek, worden de annuleringskosten van 25% van de totale reissom in rekening gebracht; bij annulering van 3 tot 7 dagen voor de dag van vertrek is 50% van de reissom verschuldigd; bij annulering korter dan 3 dagen is de volledige reissom verschuldigd.
- 2.7 Bij een last minute boeking (binnen 7 dagen voor de dag van vertrek) dient de gehele reissom in een keer en binnen 48 uur na het versturen van de betaallink betaald te worden.
- 2.8 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 kalenderdagen voor vertrek kosteloos worden opgezegd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.

### **ARTIKEL 3: Informatie door de reiziger**

- 3. De reiziger verstrekt tijdig voor het sluiten van de reisovereenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de reisovereenkomst. Daartoe behoren in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).
- 3.1 De reiziger vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door SUforYou omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.
- 3.2 Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens SUforYou van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.
- 3.3 De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere redenen SUforYou verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. SUforYou 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**

- 4. SUforYou kan de reisreisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn schriftelijk opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.
- 4.1 Het aanbod van SUforYou is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door SUforYou, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan.
- 4.2 Kennelijke fouten en/of vergissingen binden SUforYou 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 Suforyou**

- 5. SUforYou 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

- 5.1 SUforYou 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, mededeelt. De reiziger kan deze wijziging afwijzen
- 5.2 SUforYou kan tot zeven 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 SUforYou 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.
- 5.3 Vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van SUforYou en ook daadwerkelijk betaald is, zal SUforYou – in afwijking van het bepaalde in lid 2 - de reissom niet meer verhogen.
- 5.4 In geval van wijziging van de overeenkomst op een wezenlijk punt doet SUforYou 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
- 5.5 Na een afwijzing als in lid 1 en 2 bedoeld, kan SUforYou 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.
  - A. Indien de oorzaak van de wijziging aan SUforYou kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van SUforYou
  - 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 SUforYou kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

#### **ARTIKEL 6: Hulp en bijstand**

6. SUforYou 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 verblijfsadres niet bekend is, zal SUforYou zich in redelijkheid inspannen om hen te informeren over deze wijziging.
  - 6.1 Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is SUforYou 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.
  - 6.2 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 SUforYou zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor SUforYou 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. De aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt, is beperkt tot driemaal de reissom tenzij SUforYou de dienst zelf verricht en/of als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van SUforYou. SUforYou kan zijn aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger, niet uitsluiten of beperken.
- 7.1 Een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die hem kan worden toegerekend, verplicht SUforYou 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.
- 7.2 Indien op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan SUforYou zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaan.
- 7.3 SUforYou 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. De reiziger kan aan SUforYou verzoeken zich te laten vervangen door een ander. Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal SUforYou dat met redenen omkleed aan de reiziger meedelen.
- 8.1 SUforYou geeft in de resevering/bevestiging aan op welk tijdstip en op welke wijze hij de reisbescheiden aan de reiziger ter beschikking zal stellen.

## **ARTIKEL: 9 Verplichtingen van de reiziger**

- 9.1 De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens SUforYou gegeven en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 9.2 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 SUforYou van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van SUforYou in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
- 9.3 De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
- 9.4 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 10 Klachten**

- 10.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht.
- 10.2 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 SUforYou in Nederland.
- 10.3 Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt SUforYou voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).
- 10.4 SUforYou zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
- 10.5 Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door SUforYou aangegeven wijze heeft voldaan en de dienstverlener of SUforYou daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.
- 10.6 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.
- 10.7 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.
- 10.8 Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.
- 10.9 SUforYou zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

