

### **Algemene Voorwaarden:**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van en overeenkomsten met Uw Reisgenoot. Deze voorwaarden hebben alleen betrekking op werkzaamheden zoals door Uw Reisgenoot, in opdracht van de Opdrachtgever, worden uitgevoerd. Deze werkzaamheden betreffen dan de organisatie, boeken van -, en begeleiden tijdens, de vliegreis.

Overeengekomen afwijkingen dienen schriftelijk vastgelegd te worden.

#### **1. Definities:**

- **Begeleiding:** De persoonlijke reisbegeleiding van maximaal 2 Reizigers tijdens de vliegreis, vanaf het vliegveld van vertrek tot aan het vliegveld van aankomst, door een natuurlijk persoon uitgevoerd, hierna ook wel 'begeleider' genoemd.
- **Begeleidingsuren:** zijn de te betalen uren die de begeleider tezamen met de Reiziger doorbrengt, conform het vliegschema van de geboekte luchtvaartmaatschappij. Per reisdeel wordt daar nog drie uur bijgeteld, dit ten behoeve van incheck- respectievelijk aankomstprocedure(s). De begeleidingsuren worden per reisdeel naar bovenaf afgerond.
- **Economy Comfort:** Betreft de klasse waarbij er meer beenruimte geboden wordt dan in de Economy Class, en niet zozeer meer service en/of betere maaltijden. De benaming van deze klasse verschilt per luchtvaartmaatschappij.
- **Opdrachtgever:** De natuurlijke persoon die Uw Reisgenoot de opdracht geeft voor het organiseren, boeken en begeleiden van een vliegreis van een of meer oudere Reiziger(s).
- **Reisbegeleidingsduur:** De begeleiding tijdens de vliegreis vangt aan op het moment van inchecken op het vliegveld van vertrek tot aan het moment van verwelkoming door familie/kennissen op het vliegveld van aankomst. Dit geldt voor zowel de heen- als de terugreis.
- **Reisdeel:** Betreft de heen- of terugreis.
- **Reiziger(s):** De oudere Reiziger (fit van lijf en geest) die GEEN medische ondersteuning tijdens de reis nodig heeft, en op wiens naam de vliegreis en begeleiding geboekt zijn. De Opdrachtgever en oudere Reiziger kunnen één en dezelfde natuurlijke persoon zijn. In het vervolg van deze Algemene Voorwaarden dient de Reiziger ook als Opdrachtgever gelezen te worden, ten zij anders aangegeven.
- **Verblijfsduur:** Zijn de dagen die de reiziger op de plaats van bestemming doorbrengt. De dag van aankomst en van vertrek wordt (tot het moment van inchecken) meegeteld. Zie ook artikel 3 lid b sub iv en v.
- **Vliegreis:** de begeleide reis per vliegtuig, van luchthaven van vertrek tot en met luchthaven van aankomst. Dit kan zowel de heen- als terugreis van de Reiziger omvatten.

#### **2. Diensten van derden.**

a) Tijdens de vliegreis wordt gebruik gemaakt van de dienstverlening van derden.

Dit zijn dan bijvoorbeeld:

- De luchtvaartmaatschappijen die de vluchten uitvoeren,
- Reisbureau ten behoeve van het boeken, beheren van de vliegschema's en ondersteuning tijdens calamiteiten.
- Bij mogelijke mobiliteitsproblemen; de aangeboden mobiliteitsdienstverlening,
- Hotel,
- Taxi (of overige gelijkwaardige diensten).

b) Op de door derden uitgevoerde dienstverlening zijn de voorwaarden van deze derden van toepassing.



**UW REISGENOOT**  
Individuele vlieg- en reisbegeleiding  
voor ouderen

- c) Indien gebruik gemaakt wordt van een mobiliteitsdienstverlening kan het voorkomen dat men de aanwezigheid van de Reiziger, minimaal twee en halfuur voor aanvang van de vlucht, eist. Dientengevolge zal dit ook in de begeleidingsuren worden meegenomen.

### 3. Uitvoer dienstverlening door Uw Reisgenoot:

#### a) Aanvraag, kennismaking en boeking:

- i. Indien mogelijk, zal er na een informatie aanvraag, een persoonlijk bezoek bij de Reiziger plaats vinden, niet alleen om nader kennis te maken maar met name ook om de reiswensen en mogelijkheden door te nemen.
- ii. Naar aanleiding van de reiswensen en mogelijkheden zal een inschatting van totale reiskosten gemaakt worden, in de vorm van een 'Vrijblijvende Offerte'. De vrijblijvende offerte kan ook als uitgangspunt gebruikt worden voor het bij 3 i vermelde gesprek.
- iii. Na goedkeuring en ontvangst van de betaling van het voorschot (in de vorm van administratiekosten) van de 'Vrijblijvende Offerte', worden de reiswensen en mogelijkheden nader uitgewerkt, dit resulteert in de 'Offerte'.
- iv. Na goedkeuring en ontvangst van de in de 'offerte' gevraagde aanbetaling zal Uw Reisgenoot overgaan tot een definitieve boeking en de 'factuur' opmaken.

#### b) Begeleiding:

- i. Op dag van vertrek zal de begeleider op het vliegveld de Reiziger op het afgesproken tijdstip 'in ontvangst' nemen.
- ii. Tijdens de gehele vliegreis zal de begeleider, niet alleen gezelschap zijn, maar ook het aanspreekpunt voor derden.
- iii. Bij onvoorziene gebeurtenissen (vertragingen, annuleringen, etc), zal de begeleider de door derden aangeboden alternatieven met de Reiziger doornemen en vastleggen.
  - Indien de Reiziger de door derden aangeboden alternatieven niet accepteert, zal de begeleider, op kosten van de Reiziger, andere alternatieven zoeken om deze in overeenstemming met de wensen van de Reiziger te laten zijn.
  - Indien de Opdrachtgever en Reiziger niet één en dezelfde persoon is, dan verleent Opdrachtgever op voorhand toestemming aan de Reiziger om akkoord te geven aan de door Reiziger gewenste alternatieve keuzes en de daaraan verbonden kosten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- iv. Op vliegveld van aankomst zal de Reiziger overgedragen worden aan familie en of vrienden, zoals die van te voren kenbaar zijn gemaakt, en vangt voor de Reiziger de verblijfsduur aan tot en met de dag van vertrek.
- v. Indien ook voor de terugreis begeleiding geboekt is, zal op dag van vertrek wederom de begeleider op vliegveld de Reiziger in ontvangst nemen, en deze bij aankomst over dragen aan familie en of vrienden. Hiermee eindigt de door Uw Reisgenoot georganiseerde en uitgevoerde reisbegeleiding.

#### c) Begeleider (tijdens verblijfsduur Reiziger).

- i. Afhankelijk van de verblijfsduur van de Reiziger keert de begeleider (tussentijds) alleen weer terug naar huis, of verblijft hij in het land van bestemming, een en ander zoals vooraf afgestemd en in de boeking vastgelegd.
- ii. Indien de begeleider (tussentijds) terugkeert naar huis, dan worden de aansluitende vluchten met een ruime tijdsruimte geboekt, om de gevolgen van eventuele vertragingen en of annuleringen (missen van vluchten), zoveel als mogelijk te beperken.
- iii. Als gevolg bovenstaande kan het voorkomen dat de begeleider één (of meerdere) hotelovernachtingen moet maken. Hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Reiziger.



**UW REISGENOOT**  
Individuele vlieg- en begeleiding  
voor ouderen

d) Vliegreis

- i. Type vliegklasse conform wensen Reiziger,
  - Bij z.g. 'Long haul' (buiten Europa/Middellands zeegebied):  
minimaal Economy Comfort (of gelijkwaardig) betreffende beenruimte.  
Deze klasse is altijd van toepassing voor de (tussentijdse) solo vluchten van (alleen) de begeleider (zie artikel 3 lid c).
- ii. Voorkeur KLM (of SKY team),
- iii. Zoveel als mogelijk rechtstreeks,
- iv. Veranderingen op (gewenste) reisschema's kunnen ook het gevolg zijn van door de luchtvaartmaatschappijen (plotseling) doorgevoerde wijzigingen. Deze Algemene voorwaarden houden rekening met dergelijke situaties.

**4. Factuur, kosten, betaling en betalingstermijn(en)**

a) Factuur.

De door de Reiziger te betalen factuur bestaat uit de volgende kosten:

- Retour tickets conform keuze van de Reiziger en begeleider,
- Retourticket – tussentijds- van de begeleider zelf (indien van toepassing, zie art 3 lid c ii).
- Boekingskosten; €39,90 (excl btw) per ticket.
- De begeleidingsuren, conform vliegschema inclusief drie uur voor incheck- en aankomst formaliteiten.
  - i. Er wordt gerekend met een uurtarief voor één Reiziger of een uurtarief voor (maximaal) tweetal/echtpaar.
  - ii. Indien gebruikgemaakt wordt van mobiliteitsdienstverlening, kan als gevolg van door de derden gestelde eisen eerdere aanwezigheid geëist (en daarmee ook gefactureerd) worden.
  - iii. Uren worden per reisdeel naar boven afgerond.
- Overige kosten;  
Dit zijn kosten die als gevolg van de keuzes van de Reiziger, door derden in rekening gebracht worden, zoals bijvoorbeeld:
  - i. Aanvullende kosten van de luchtvaartmaatschappij, zoals kosten met betrekking tot boeking, reservering, stoelkeuze, ruimbagage, brandstoftoeslagen, etc.
  - ii. Verblijfskosten;
    1. Begeleider, conform artikel 3 lid c.
    2. Als gevolg van de door de Reiziger gekozen vliegschema.
  - iii. Voorschot met betrekking tot EU vordering 261/2004 (zie artikel 7 lid c).

b) Betaling en termijnen.

- i. De Reiziger zal zorg dragen dat de betalingen aan Uw Reisgenoot binnen de gestelde termijnen op de bankrekening van Uw Reisgenoot ontvangen zijn. Het betreffen dan de betalingen, na akkoord door Opdrachtgever (Reiziger), van:
  - Vrijblijvende Offerte.  
Voorschot (administratiekosten) van € 205,70 (incl btw). Termijn van de betaling zo spoedig mogelijk. Wanneer de overeenkomst definitief tot stand komt zal dit bedrag op de factuur in mindering gebracht.



**UW REISGENOOT**  
Individuele vliegreisbegeleiding  
voor ouderen

- Offerte.

Voorschot, bestaand uit totaal Ticket- en Overige kosten en 50% van de begeleidingsuren. Termijn betaling binnen 3 werkdagen na ontvangst van offerte. Eerst na ontvangst van het voorschot zal Uw Reizenoot overgaan tot boeking van vliegreizen.

- Factuur

De gehele geboekte reis wordt in rekening gebracht. Het eerder in rekening gebrachte voorschot wordt verrekend. Betaling binnen 30 dagen en uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de vliegreis.

c) Nafacturering.

In de volgende gevallen zal er door Uw Reizenoot, achteraf, een aanvullende factuur verzonden worden voor alle kosten, in overeenstemming met de Reiziger, als gevolg van;

- i. een wijziging van de vliegreis, die niet door derden vergoed worden (zie artikel 3 lid b iii),
- ii. bijzondere omstandigheden, noodzakelijkerwijs voorgeschoten door Uw Reizenoot.

Deze kosten worden zo spoedig mogelijk na afloop van de reis aan de Reiziger gefactureerd, betaling hiervan dient binnen 5 werkdagen plaats te vinden.

d) Afrekening:

Verloopt de reis conform plan en zonder hindernissen dan crediteert Uw Reizenoot het aan Reiziger eerder, met het oog op een mogelijke vertraging of annulering door de luchtvaartmaatschappij, in rekening gebrachte voorschot op een mogelijke uitkering op grond van de EU vordering 261/2004 (zie art 7 lid c, lid d i tot en met iv).

Mocht sprake zijn van nafacturering, conform art. 4 lid c, dan worden de kosten verrekend met het uit te keren voorschot EU vordering 261/2004. Het eventuele saldo van de kosten en verrekening worden of door de Reiziger aan Uw Reizenoot, of door Uw Reizenoot aan de Reiziger betaald.

e) Mogelijke gevolgen niet tijdige betaling:

Tijdige betalingen minimaliseren het risico van mogelijke (noodzakelijke) veranderingen in gewenste vliegschema en data en uiteindelijk te betalen reissom. Bij niet tijdige ontvangst van de betaling van de Factuur kan Uw Reizenoot de reis annuleren. In dat geval zal er geen restitutie plaats vinden van reeds voldane bedragen.

## 5. Rechten en plichten:

a) Opdrachtgever (Reiziger) is verantwoordelijk:

- Voor tijdige betaling van de eerder bij artikel 4 genoemde bedragen.
- Tijdige aanwezigheid van de Reiziger, indien van toepassing onder begeleiding van familie/vrienden, op de luchthaven zowel op de dag van vertrek als op de dag van aankomst, zoals aangegeven door Uw Reizenoot.

b) Reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn:

- medicijnen; juiste hoeveelheid en tijdige, correcte inname;
- geldige reisdocumenten conform eisen land van bestemming (met einddatum gelegen tot tenminste 6 maanden na datum vertrek terugvlucht);
- eventuele visa en of aanvullende overige eisen (inentingen bijv.);
- verzekeringen (medisch/reis); en
- opgave van allergieën.



**UW REISGENOOT**  
Individuele vlieg- en reiseinding  
voor ouderen

Reiziger is zelf in staat en kan zelfstandig :

- het toilet bezoeken .
- zijn persoonlijke verzorging te verrichten, inclusief uit-/aankleden (bijv. bij eventuele hotelovernachting).

c) Uw Reisgenoot (begeleider) is verantwoordelijk voor:

- het organiseren en boeken van de vliegreis, conform de wensen van de Reiziger;
- het per reisdeel begeleiden van de Reiziger, vanaf vliegveld vertrek tot en met vliegveld van aankomst, tenzij anders overeengekomen; en
- de uitvoering van de reisbegeleiding door een betrouwbare en gewetensvolle begeleider.

Bij ontstentenis van de ingeplande begeleider, zal Uw Reisgenoot zich tot het uiterste inspannen om de reisbegeleiding door een andere begeleider (back-up) te laten uitvoeren. Mocht dit onverhoopt niet mogelijk zijn dan zal Uw Reisgenoot de Reiziger een alternatieve reis of reisdatum aanbieden waarbij de eventuele (meer)kosten van de tickets voor rekening van Uw Reisgenoot komen. Indien door de wijziging er sprake is van andere meerkosten, zoals bijvoorbeeld door toename van het aantal begeleidingsuren en/of extra hotelovernachting(en), dan zal 50% daarvan voor rekening van de Opdrachtgever/Reiziger zijn.

## 6. Gevolgen annulering vliegreis door of vanwege

a) Reiziger:

- i. Ticketkosten: Eventuele restitutie van ticketkosten door verzekeraar (of kosten als gevolg van her- of omboeken) zal afhankelijk zijn van de dekking van de door ( of ten behoeve van) de Reiziger afgesloten reisverzekering zijn. Reiziger dient zelf actie tot restitutie te nemen.
- ii. Reisbegeleiders (uur) kosten:
  - Indien de reis binnen 2 weken voor aanvang van de reis wordt geannuleerd, vindt er geen restitutie van de reeds betaalde begeleidingsuren en Overige kosten, plaats.
  - Bij annulering meer dan 2 weken voor aanvang van de reis, zal Uw Reisgenoot Opdrachtgever 35% van de reeds betaalde begeleidingsuren restitueren.
- iii. Voor vergoeding van eventuele andere e/o aanvullende schade verband houdende met zijn annulering, is Reiziger afhankelijk van de dekking van zijn (reis)verzekering., Uw Reisgenoot aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid of verplichting.

b) Uw Reisgenoot:

- i. Bij onvolledige en of ontijdige betaling van Opdrachtgever (Reiziger) kan annulering door Uw Reisgenoot plaatsvinden. Eventuele restitutie van ticketkosten (of kosten als gevolg van herboeken) zal afhankelijk zijn van de dekking van de door de ( of ten behoeve van) de Reiziger afgesloten reisverzekering zijn. Reiziger dient hiertoe zelf actie te nemen. In dat geval kan Reiziger geen aanspraak maken op restitutie van reeds voldane kosten. Reiziger kan evenmin jegens Uw Reisgenoot aanspraak op vergoeding van enige andere kosten e/o schadeposten verband houdende met deze annulering, maken.
- ii. In het bijzondere geval dat Reiziger zich niet kan vinden in de door Uw Reisgenoot geboden alternatieve reis als bedoeld in artikel 5 sub c slotalinea. In dat geval zal eventuele restitutie van ticketkosten of enige andere kosten e/o schadeposten verband houdend met de annulering afhankelijk zijn van de dekking van de door de (of ten behoeve van) de Reiziger afgesloten reisverzekering zijn. Reiziger dient hiertoe zelf actie te ondernemen. Van de reeds voldane begeleidingsuren zal Uw Reisgenoot 75% restitueren.



**UW REISGENOOT**  
Individuele vlieg- en begeleiding  
voor ouderen

c) Luchtvaartmaatschappij:

- i. Indien annulering van een vlucht voor aanvang van een vliegreis plaatsvindt, zal Uw Reizenoot tezamen met de betrokken luchtvaartmaatschappij alternatieven uitzoeken en ter goedkeuring aan de Reiziger voorleggen. Eventuele (meer)kosten zijn in beginsel voor rekening van de betrokken luchtvaartmaatschappij. Mocht er echter, als gevolg van de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij, sprake zijn van extra kosten voor de reizigers, dan worden deze ter goedkeuring aan de Reiziger voorgelegd.
- ii. Indien het alternatief en de eventuele extra kosten door Reiziger afgewezen worden, zal restitutie van de ticket – en overige kosten op basis van de afgesloten reisverzekering plaats moeten vinden, en zal de restitutie door Uw Reizenoot van de betaalde begeleidingsuren maximaal 50% bedragen.

**7. Vertragingen of annulering tijdens de vliegreis**

- a) Tijdens de uitvoering van de vliegreis kunnen vertraging en of annulering plaats vinden. De betrokken luchtvaartmaatschappij zijn in principe verplicht de Reiziger(s) alternatieven aan te bieden, vervoer en zo nodig inclusief overnachting en ook om de kosten hiervan te dragen.
- b) Mocht Reiziger het door de luchtvaartmaatschappij aangeboden alternatief (vervoer en/of hotel) afwijzen, dan zal de begeleider andere alternatieven zoeken. Het bepaalde in artikel 3 lid b sub iii is hierop van toepassing.
- c) Vertragingen hebben geen invloed op het aantal (te betalen) begeleidingsuren en deze uren zijn dus voor rekening en risico van Uw Reizenoot.
- d) EU verordening 261/2004:
  - i. Deze verordening verplicht luchtvaartmaatschappijen bij vertragingen een schade aan de passagiers uit te keren. De hoogte van deze uitkering is afhankelijk van de oorzaak, aantal uren van de vertraging (dan wel annulering van de vlucht) als mede het aantal kilometers van de vlucht.
  - ii. Bij uitkering van de schade vergoeding, zal deze vergoeding direct aan de passagier(s) uitgekeerd worden.
  - iii. Mocht er echter als gevolg van de vertraging/annulering, op basis van de EU verordening 261/2004, een schade uitkering plaats (kunnen) vinden door de betreffende luchtvaartmaatschappij, dan komt deze totale schade uitkering ten gunste van Uw Reizenoot, ter compensatie van de meer uren.
  - iv. Deze (mogelijke) schade vergoeding wordt door Uw Reizenoot als voorschot gefactureerd en wordt na afloop van de reis weer verrekend, c.q. gerestitueerd, indien geen sprake van een vertraging, en dus uitkering vergoeding, heeft plaats gevonden, tenzij anders overeengekomen.

**8. Aansprakelijkheid Uw reizenoot**

- a) De overeenkomst tussen “Uw Reizenoot” en Reiziger heeft alleen betrekking op het organiseren (boeken) van vliegtickets en de persoonlijke begeleiding van de Reiziger tijdens de vliegreis. Bij eventuele aanspraken als gevolg van schade en/of onvoorziene gebeurtenissen wordt de Reiziger daarom uitdrukkelijk verwezen naar de voorwaarden van de uitvoerende (luchtvaart)maatschappijen, de betrokken dienstverleners (vliegveld, hotels, etc) en van zijn eigen verzekeringen .
- b) Uw Reizenoot is niet aansprakelijk voor schade van Reiziger die ontstaat doordat Reiziger aan Uw Reizenoot geen, onjuiste of onvolledige informatie of bescheiden heeft verstrekt, of doordat deze niet tijdig zijn aangeleverd.



**UW REISGENOOT**  
Individuele vlieg- en reisorganisatie  
voor ouderen

- c) Tenzij in deze voorwaarden uitdrukkelijk anders is bepaald, is Uw Reisgenoot niet aansprakelijk voor gevolgschade of indirecte schade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet deugdelijk presteren door Uw Reisgenoot.
- d) De aansprakelijkheid van Uw Reisgenoot is beperkt tot de vergoeding van de directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een (samenhangende serie van) hem toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de overeenkomst en bedraagt te allen tijde maximaal restitutie van 50% van de overeengekomen reissom voor de vliegreis.
- e) De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Uw Reisgenoot of haar leidinggevend management.
- f) Reiziger vrijwaart Uw Reisgenoot voor vorderingen van derden.

## 9. Privacy

Wij doen er alles aan om de privacy van de Reiziger te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. Uw Reisgenoot houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Ten behoeve van de reserveringen en de financiële afwikkelingen, zijn uw persoonsgegevens van belang voor onze administratie. De gegevens zijn door u aan ons verstrekt.

## 10. Nederlands recht en bevoegde rechter

De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Opdrachtnemer gevestigd is.

## 11. Slotbepalingen

- i. Als enige bepaling uit deze Algemene voorwaarden of uit de onderliggende Offerte e/o Overeenkomst geheel of ten dele nietig en/of niet geldig en/of niet afdwingbaar mocht zijn, dit ten gevolge van enig wettelijk voorschrift, rechterlijke uitspraak dan wel anderszins, dan zal dit geen enkel gevolg hebben voor de geldigheid van alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden of de onderliggende Offerte e/o Overeenkomst.
- ii. De bepaling op het gedeelte waarop geen beroep kan worden gedaan, moet geacht worden zodanig te zijn aangepast dat een beroep daarop wel mogelijk is, waarbij de intentie van partijen met betrekking tot de oorspronkelijke bepaling c.q. het oorspronkelijke gedeelte zoveel mogelijk in stand blijft.