

### **Artikel 1. Toepassingsgebied**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op cruisereizen uitgevoerd door MSC Cruises welke ondergebracht worden bij MSC Cruises Benelux ( Humaniteitslaan 65 1601 Ruisbroek- België).

### **Artikel 2. Promotie en aanbod**

Artikel 2, lid 1:

De gegevens in deze brochure binden de reisorganisator of de -bemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven, tenzij:

a. wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht.

b. er zich naderhand wijzigingen voordoen als gevolg van een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.

Artikel 2, lid 2:

De reisorganisator en/of -bemiddelaar kan genoodzaakt zijn een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen.

### **Artikel 3. Totstandkoming en inhoud overeenkomst.**

Artikel 3, lid 1:

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator. De aanvaarding zal via bemiddeling van het boekingskantoor plaatsvinden.

Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt het boekingskantoor schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

Artikel 3, lid 2:

Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. Herroeping wegens correctie van fouten in de reissomberekening is toegestaan; herroeping wegens verhoging van de reissom dient te voldoen aan de vereisten van artikel 4.

Artikel 3, lid 3:

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijk ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de publicatie. De opzegging dient binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 11 en 14 zijn niet van toepassing

Artikel 3, lid 4:

De reiziger verstrekt het boekingskantoor of de reisorganisator voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over zichzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Tevens vermeldt hij bijzonderheden over de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator. Indien hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 17 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

.Artikel 3, lid 5:

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 de reisorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.

c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

Artikel 3, lid 6:

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

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

c. Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden de reisorganisator 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.

#### **Artikel 4. Reissom**

Artikel 4, lid 1:

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld. Dit onder voorbehoud van kennelijke materiele vergissingen. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze de reisorganisator bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.

Artikel 4, lid 2:

De in het contract overeengekomen prijs kan tot en met 21 kalenderdagen voor de vertrekdatum, naar boven of naar onder worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:

a. de op de reis toegepaste geldkoersen en/of b. de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of c. de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen. Als de prijs 10% hoger is van de gepubliceerde totaalprijs, dan kan de reiziger het contract zonder kosten verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van alle bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald. De prijsherziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan de herziening onderhevig is.

#### **Artikel 5. Betaling van de reissom**

Artikel 5, lid 1:

Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 20 % van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan.

Artikel 5, lid 2:

Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek in het bezit zijn van het boekingskantoor. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de reisorganisator 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. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de annuleringsvoorwaarden van toepassing en worden de al betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

Artikel 5, lid 3:

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

Artikel 5, lid 4:

Zolang de gehele reissom niet is voldaan, heeft de reisorganisator het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. De reisorganisator 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 de reisorganisator kan worden gevergd. De reisorganisator zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend.

#### **Artikel 6 Informatie.**

Artikel 6, lid 1:

Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege de reisorganisator algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

Artikel 6, lid 2:

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 de reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de reisorganisator tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieverplichting.

Artikel 6, lid 3:

De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties.

Artikel 6, lid 4:

Door of vanwege de reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

#### **Artikel 7 Reisbescheiden.**

Artikel 7, lid 1:

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

Artikel 7, lid 2:

Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator of het boekingskantoor.

#### Artikel 8 Wijzigingen door de reiziger.

##### Artikel 8, lid 1:

- a. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Tot 28 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de al betaalde gelden voldoet.

In geval van wijziging worden de volgende kosten per persoon berekend:

- tot 90<sup>e</sup> dag voor vertrek 40 euro
- vanaf 89<sup>e</sup> t/m 60<sup>e</sup> dag voor vertrek 50 euro
- vanaf 59<sup>e</sup> t/m 29<sup>e</sup> dag voor vertrek 75 euro

Wijzigingen aangevraagd vanaf 28 kalenderdagen voor de dag van vertrek, worden behandeld als een annulering, zoals beschreven in artikel 13.

- b. Bovendien is hij gehouden de door de bemiddelaar hierdoor gemaakte kosten te vergoeden.
- c. Uitstel van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop de annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

##### Artikel 8, lid 2:

- a. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval zijn de annuleringsvoorwaarden van toepassing.

Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd

#### Artikel 9 In-de-plaatsstelling.

##### Artikel 9, lid 1:

Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- a. de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
- b. het verzoek wordt uiterlijk 21 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- c. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.

##### Artikel 9, lid 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, eventuele wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

#### Artikel 10 Wijziging door de reisorganisator voor vertrek

##### Artikel 10, lid 1:

Indien, vóór de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

##### Artikel 10, lid 2:

De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.

#### Artikel 11 Annulering door de reisorganisator.

##### Artikel 11, lid 1:

Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te kennen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

- a. de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: Indien de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;
- b. de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

##### Artikel 11, lid 2:

De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij:

- a. de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;
- b. de annulering het gevolg is van overmacht, waarbij overboekingen niet zijn inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziebare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

## **Artikel 12. Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis**

Artikel 12, lid 1:

Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.

Artikel 12, lid 2:

Indien er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten maximale hoogte van dit verschil.

Artikel 12, lid 3:

Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

## **Artikel 13. Annulering door de reiziger**

Artikel 13, lid 1:

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk annuleren. Indien de reiziger het contract annuleert wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden en ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

In geval van annulering worden de volgende kosten berekend:

- tot 43<sup>e</sup> dag voor vertrek: 20% van de totale reissom.
- vanaf 42<sup>e</sup> t/m 31<sup>e</sup> dag voor vertrek: 35% van de totale reissom.
- vanaf 30<sup>e</sup> t/m 16<sup>e</sup> dag voor vertrek: 50% van de totale reissom.
- vanaf 15<sup>e</sup> t/m 6<sup>e</sup> dag voor vertrek: 75% van de totale reissom
- vanaf 5 dagen voor vertrek t/m dag van vertrek: 100% van de totale reissom.

## **Artikel 14. Aansprakelijkheid en overmacht.**

Artikel 14, lid 1:

Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10, 11, 13, 14 en 15 is de reisorganisator verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

Artikel 14, lid 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 17 leden 1 en 2.

Artikel 14, lid 3:

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan hem 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 de reisorganisator 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 4 van dit artikel.

Artikel 14, lid 4:

Onder overmacht worden 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 15 Hulp en bijstand.**

Artikel 15, lid 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 deze 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 het derde lid van artikel 12 is toe te rekenen.

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 gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

Artikel 15, lid 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 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 repatriëringkosten.

### **Artikel 16 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator.**

Artikel 16 lid 1:

Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is die een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van de reisorganisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

De reisorganisator 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.

Artikel 16, lid 2

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

Artikel 16, lid 3

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

Artikel 16, lid 4

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

### **Artikel 17 Verplichtingen van de reiziger.**

Artikel 17, lid 1:

De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator 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.

Artikel 17, lid 2:

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 de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

Alle daaruit 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.

Artikel 17 lid 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 17 leden 1 en 2 te voldoen.

Artikel 17 lid 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 de reisorganisator te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 17 lid 5:

Alle vorderingsrechten van de reiziger vervallen een jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

## Artikel 18. Klachtenregeling

Artikel 18 lid 1:

Tijdens de reis:

Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de vertegenwoordiger van de reisorganisator of tot een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en de reisorganisator diens gevolge niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten.

Artikel 18, lid 2:

- a. Als de tekortkoming ook dan nog niet tot tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de reiziger deze zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden (klachtenrapport) of, indien dit onmogelijk is, bij de reisorganisator op de door deze voorgeschreven wijze.
- b. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en de reisorganisator diens gevolge niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten.
- c. Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst (of na de oorspronkelijke vertrekdatum) schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator of het boekingskantoor.
- d. Als de klacht niet de uitvoering maar 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.
- e. Indien de reiziger de klacht niet tijdig heeft ingediend, wordt deze door de reisorganisator niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. De reisorganisator geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

