

Algemene Voorwaarden Florivida BV

Het is in het belang van alle partijen om duidelijke afspraken te maken zodat hier achteraf geen onduidelijkheden over ontstaan. Florivida is de handelsnaam van Florivida BV (hierna ook te noemen 'reisorganisator') en handelt o.a. conform de bepalingen in EG 2015/2302 en de omzetting van deze Richtlijn in de Nederlandse wet Boek 7 Titel 7A "Pakketreisovereenkomst en gekoppeld reisarrangement en de Code Reisaanbiedingen.

Verzekerd op reis

Florivida BV is aangesloten bij VZR Garant. Onze boekingen vallen onder de garantieregeling VZR Garant. Je kunt de voorwaarden van deze garantieregeling vinden op de website van VZR Garant. Florivida beschikt hiermee over de wettelijk verplichte bescherming om je terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval van financieel onvermogen. Meer informatie over VZR Garant vind je op www.vzr-garant.nl.

Als het noodzakelijk is voor een goede uitvoering van deze reisovereenkomst geven wij jouw gegevens door aan de dienstverlener(s). Als je hier geen prijs op stelt, kun je dit aan ons doorgeven, maar dan zijn wij niet aansprakelijk als die diensten niet of niet juist kunnen worden uitgevoerd, omdat deze gegevens ontbreken.

Inleidend Algemene Voorwaarden etc., en aanvaarding

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle pakketreisovereenkomsten tussen Florivida BV en de reiziger(s). Op onze overeenkomsten zijn tevens van toepassing: de Garantieregeling van VZR Garant, zie ook <https://vzr-garant.nl/downloads>, de Garantieregeling van het Calamiteitenfonds, zie <https://www.calamiteitenfonds.nl/garantieregeling> en onze Privacyverklaring.

Wettelijk voorgeschreven info

De wettelijk verplichte voorgeschreven informatie die de belangrijkste kenmerken van een reis omschrijven zullen voorafgaand aan aanvaarding van enige overeenkomst worden verstrekt. Deze maken tevens deel uit van de overeenkomst.

Verwijzing naar hyperlinks; ja, daar ben ik mee akkoord

Aanvaarding van enige overeenkomst met Florivida BV impliceert eveneens dat er expliciet akkoord wordt gegaan met een verwijzing naar alle toepasselijke voorwaarden, garantieregelingen en Privacyverklaring middels een hyperlink, alwaar deze te raadplegen, te printen en op te slaan zijn.

Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. *Reisorganisator*; Florivida BV is de pakketreisorganisator in de zin van de wet.
- b. *Reisdienst*: dienst betreffende: i) personenvervoer ii) accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd iii) verhuur van auto's en motorvoertuigen en iv) andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen i), ii) of iii)
- c. *Reiziger(s)*; de wederpartij van Florivida BV
- d. *Hoofdboekter*; de reiziger die zelfstandig of namens (mede)reizigers een reisovereenkomst met de reisorganisator aanvaardt.
- e. *Reisovereenkomst*; de overeenkomst tussen de reisorganisator en de reiziger(s).
- f. *Aanvang reis*; aanvangsdatum van de eerste reisdienst waarop de reisovereenkomst betrekking heeft;
- g. *Reissom*; de aan de reisorganisator te betalen of reeds betaalde reisgelden exclusief eventuele verzekeringspremies, boekingskosten en premie Calamiteitenfonds.
- h. *Werkdagen*; de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.
- i. *Kantooruren*; maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 18.00 uur, uitgezonderd erkende

feestdagen.

j. *Communicatiekosten*; telefoonkosten.

k. *Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden*; een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden zijn of waren;

l. *Non-conformiteit*: het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van de reisovereenkomst

m. *Minderjarige*: reiziger jonger dan achttien jaar;

n. *Repatriëring*: terugbrengen of evacuatie van de reiziger naar de plaats van vertrek zoals in de reisovereenkomst overeengekomen indien vervoer is inbegrepen.

o. *Hulppersoon*: de dienstverleners die een reisdienst bieden en die onderdeel uitmaken van de volgens de reisovereenkomst uit te voeren reis.

p. *Schriftelijk*; een reactie per post, email of whatsapp

q. *Aanbod*: een offerte, (prijs)voorstel of reissuggestie voorafgaand aan aanvaarding van de reisovereenkomst

r. *Partijen*: de reisorganisator en reiziger tezamen

Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tussen de reiziger en de reisorganisator

2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien de reisorganisator zich daarmee schriftelijk akkoord heeft verklaard en gelden in zulk een geval uitsluitend voor de reisovereenkomst en reiziger waarop deze betrekking hebben.

3. Eventuele door de reiziger gehanteerde algemene voorwaarden worden niet geaccepteerd, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk met de reiziger en de reisorganisator is overeengekomen.

4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van kracht. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door de reisorganisator vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen en met inachtneming van het geldende recht.

5. Indien de reisorganisator, of een hulppersoon namens deze, niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat de reisorganisator of haar hulppersoon in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden alsnog te verlangen.

Artikel 2 Het aanbod

1. Een aanbod is beperkt leverbaar en geldt zolang de voorraad strekt tot aanvaarding van een reisovereenkomst tussen de reiziger en de reisorganisator.

2. Indien een reiziger minderjarig is dient deze begeleid te worden door een volwassen reiziger. Zonder de aanwezigheid van een ouder of voogd, hebben wij een toestemmingsverklaring nodig van de ouder(s) of voogd.

3. De prijs van enig aanbod is per persoon en op basis van een bezetting in een 2-persoonskamer, tenzij anders vermeld. Voor het gebruik van een éénpersoonskamer geldt vaak een toeslag.

4. Voorafgaand aan het sluiten van de reisovereenkomst levert de reisorganisator de reiziger alle essentiële informatie zoals de wet vereist. Zie hiertoe

https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/nl_transposition_law.pdf

Artikel 3 Totstandkoming

1. De definitieve reisovereenkomst komt tot stand middels aanvaarding door de Hoofdboekter en de reisorganisator via mondelinge, schriftelijke of digitale weg. Er geldt

geen herroepingsrecht.

2. De inhoud van de reisovereenkomst en daaruit voortvloeiende redelijke verwachtingen die de reiziger mag hebben wordt bepaald door de beschreven diensten en eventuele aanvullende schriftelijke afwijkingen of aanvullingen.

3. Mocht enige bevestiging van de uit te voeren diensten voorafgaande aan aanvaarding van de overeenkomst op een essentieel punt afwijken van de gesloten overeenkomst, dan heeft de reiziger gedurende 24 uur na aanvaarding van de overeenkomst het recht deze kosteloos te wijzigen of te annuleren. Een verzoek hiertoe dient de reiziger schriftelijk te doen.

4. De Hoofdboekter die namens of ten behoeve van reizigers een reisovereenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

5. Kennelijke fouten en vergissingen binden de reisorganisator niet.

6. Indien in een voorstel of de reisovereenkomst een reis wordt aangeboden waarin ook het vervoer is inbegrepen en de duur van de reis in dagen is vermeld, zijn de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht eventuele tijdstippen van vertrek en aankomst, inbegrepen. De tijdstippen van vertrek en aankomst, zullen worden vermeld in de reisbescheiden.

7. De reisorganisator noch haar hulppersonen dragen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, websites en ander voorlichtingsmateriaal, die door derden zijn uitgegeven.

Artikel 4 Aanbetaling en (restant) hoofdsom

1. Na aanvaarding van de reisovereenkomst ontvangt de Hoofdboekter of reiziger een factuur van de reisorganisator.

2. Er dient binnen 3 dagen na ontvangst van de factuur een aanbetaling voldaan te zijn van 35% van de reissom, met een minimum van € 50,- per persoon, vermeerderd met de eventuele kosten voor in de reisovereenkomst opgenomen verzekeringspremies en boekingskosten.

3. Indien een vliegticket is inbegrepen in de reisovereenkomst dient naast het bepaalde in lid 2, het bedrag van het vliegticket terstond en in zijn geheel te worden voldaan. Vliegtickets zijn doorgaans non-refundable en kunnen niet kosteloos gewijzigd, geannuleerd of overgedragen worden.

4. Het restant van de reissom dient de reiziger uiterlijk 60 dagen voor de dag van vertrek te betalen. 5. Bij aanvaarding van een reisovereenkomst binnen 60 dagen voor de dag van vertrek dient de gehele reissom terstond na ontvangst van de factuur te worden voldaan.

6. Indien een bepaalde reisdienst volledig moet worden aanbetaald stellen wij de reiziger hiervan schriftelijk in kennis en voor aanvaarding van de reisovereenkomst.

7. De bevrijdende (aan)betaling van (een deel van) de reissom dient te geschieden door de verschuldigde bedragen over te maken op de bankrekening van de reisorganisator.

8. In geval van niet tijdige en correcte betaling is de reiziger direct en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Na sommatie door de reisorganisator, of derden namens dezes, en na het verstrijken van de in een sommatie gestelde termijn van 14 dagen, heeft de reisorganisator het recht de reisovereenkomst te ontbinden. In dat geval verplicht de reiziger, of de Hoofdboekter namens de reiziger, zich tot vergoeding van de door de reisorganisator bepaalde annuleringskosten (de schade), de wettelijke rente vanaf datum verzuim, de (buitengerechtelijke) incassokosten en alle andere zo nodig te maken juridische (proces)kosten welke zullen worden verrekend met een eventueel reeds gedane aanbetaling.

9. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld overeenkomstig de Wet Incassokosten, op moment van opstelling van deze Algemene Voorwaarden, zijnde: de incassokosten gelijk aan 15% over een som tot € 2.500,--, 10% over de volgende € 2.500,--, 5% voor de volgende € 5.000,-- en 1% over het meerdere, met een minimum

van € 40,-- voor sommen beneden € 267,--.

10. Iedere betaling door de reiziger of de Hoofdboek er namens hen strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente en (juridische) invorderingskosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enige betaling door de reiziger of Hoofdboek er namens de reiziger tot voldoening van de openstaande hoofdsom.

11. De reisorganisator behoudt zich het recht voor nog te ontvangen gelden of vorderingen te verrekenen met reeds ontvangen betalingen voor enige dienst of reisovereenkomst met de reisorganisator.

Artikel 5 Uitvoering van de reis

1. De reiziger is gehouden alle aanwijzingen van de reisorganisator of haar hulppersonen na te leven ter bevordering van een goede uitvoering van de reis. De reiziger of de Hoofdboek er namens deze is zelf aansprakelijk voor schade veroorzaakt door ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

2. De reiziger die zodanig hinder of last veroorzaakt dat een goede uitvoering van de reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt, kan door de reisorganisator of haar hulppersoon van voortzetting van de reis worden uitgesloten indien in redelijkheid niet kan worden geve rgd dat de overeenkomst verder wordt nagekomen. Alle uit de hinder en de uitsluiting voortvloeiende kosten en/of derving reisgenot, komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem of haar kunnen worden toegerekend.

3. Partijen zijn verplicht de eventuele schade te beperken.

4. De reiziger is verplicht elke tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, onverwijld, bij de reisorganisator te melden. De reiziger ontvangt hiertoe bij de reisbescheiden een telefoon en nummer van de reisorganisator. Op deze wijze wordt de reisorganisator in de gelegenheid gesteld een oplossing aan te dragen. Indien de reiziger nalaat een tekortkoming te melden, kan dit het eventuele recht op schadevergoeding ernstig beperken.

5. Als de reiziger een tekortkoming constateert die zo dringend tot een oplossing moet leiden en het melden van de tekortkoming de schade juist doet toenemen, dan is een oplossing die de reiziger zelf realiseert, en zijn de redelijke kosten als gevolg daarvan, voor rekening van de reisorganisator.

6. De reiziger dient een situatie als onder 4.4 gemeld, wel te onderbouwen middels bewijs en een kostenonderbouwing.

7. Indien de reiziger na melding van een tekortkoming aan de reisorganisator niet binnen bekwame tijd geholpen wordt of een oplossing geboden is, en de tekortkoming is de reisorganisator aan te rekenen uit hoofde van de reisovereenkomst, dan is de reisorganisator schadeplchtig.

8. Als enige tekortkoming die de reisorganisator valt aan te rekenen een dusdanig impact heeft op de reiziger, en gemeten aan het redelijke verwachtingspatroon dat de gemiddelde reiziger mag hebben, en de reisorganisator kan de tekortkoming niet oplossen, dan kan de reis kosteloos opgezegd worden. Wij zullen in zo een geval de reiziger als alternatief een prijsverlaging of restitutie voorstellen. Er gelden echter beperking aan onze aansprakelijkheid, zie artikel 7.

Artikel 6 Verplichtingen reisorganisator

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor een goede uitvoering van alle onder de reisovereenkomst vallende reisdiensten en in overeenstemming met BW 7:510.

2. Een kleine wijziging van de reisovereenkomst kan niet leiden tot kosteloze annulering van de reis. 3. De reisorganisator is echter wel verplicht de reiziger van zo'n kleine wijziging op de hoogte te stellen op transparante en duidelijke wijze.

4. Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de correcte uitvoering van de reisovereenkomst en de reisorganisator deze niet binnen een door de reiziger

bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen. In voorkomend geval kan de reiziger om een prijsverlaging en een schadevergoeding verzoeken. Indien er geen alternatieve arrangementen kunnen worden aangeboden of de reiziger deze overeenkomstig afwijst, heeft de reiziger recht op prijsverlaging of schadevergoeding ook zonder beëindiging van de pakketreisovereenkomst.

5. Indien er sprake is van een cruciale wijziging, dan informeert de reisorganisator de reiziger hierover op transparante en duidelijke wijze. De reiziger heeft het recht een dergelijke cruciale wijziging af te wijzen. De reisorganisator zal de reiziger aldan vragen of de reiziger de reisovereenkomst kosteloos wil annuleren. Als de (prijs)kwaliteit verhouding van de reisdiensten zoals overeengekomen in de reisovereenkomst wordt aangetast op de kenmerken en essentiële informatie zoals beschreven in BW 7:502 lid 1 t/m 8h dan zal de reisorganisator een beter of gelijkwaardig alternatief voorstel moeten doen of een prijsverlaging voorstellen. Een passend, beter of gelijkwaardig alternatief mag o.a. worden beoordeeld aan de hand van de volgende kenmerken; - de ligging en locatie van de oorspronkelijke accommodatie - de classificatie en aard van de oorspronkelijke accommodatie - de faciliteiten - de samenstelling van het reisgezelschap - andere vooraf bij boeking gemelde bijzondere omstandigheden waarmee de reisorganisator al rekening diende te houden

6. Na ontvangst van een cruciale wijziging heeft de reiziger of Hoofdboeker namens deze, 2 dagen de tijd om de wijziging en/of het alternatief te accepteren of af te wijzen. Indien de reisorganisator geen reactie ontvangt binnen de genoemde 2 dagen mag de reisorganisator er in beginsel van uitgaan dat er sprake is van acceptatie. De reisorganisator dient het voorgedragen alternatief, een voorgestelde prijsverlaging of restitutie door te voeren in zo een geval.

7. Indien er door welke omstandigheid dan ook moet worden afgeweken van een programma op de bestemming, zorgt de reisorganisator er binnen het redelijke en realistisch mogelijke voor dat een passende, alternatieve regeling wordt aangeboden met het oog op continuering van de reis.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

1. De reiziger heeft recht op een passende prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit, tenzij de reisorganisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger is toe te rekenen.

2. De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de reisorganisator voor alle schade die de reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit, tenzij de reisorganisator aantoont dat de non-conformiteit is te wijten aan:

a. de reiziger;

b. een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen; of

c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

3. Indien een of meer reisdiensten niet conform de reisovereenkomst worden uitgevoerd, zorgt de reisorganisator dat de non-conformiteit wordt verholpen, tenzij dat:

a) onmogelijk is; of

b) onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende reisdiensten.

4. Onverminderd de uitzonderingen in 7 lid 3, heeft de reiziger, indien de reisorganisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Als de reisorganisator weigert de non-conformiteit te verhelpen of indien deze onmiddellijk moet worden verholpen, hoeft de reiziger geen termijn te bepalen.

5. De aansprakelijkheid van de reisorganisator voor enige schade is beperkt tot driemaal

de betaalde reissom of aanbetaling, tenzij sprake is van grove opzet of nalatig handelen. De reisorganisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit letselschade van de reiziger.

6. Voorbeelden van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zijn politieke onrust, oorlog, rellen, terrorisme, natuurrampen, schaarste, algemene stakingen, extreme weersomstandigheden, brand, diefstal, wijzigingen in wet- en regelgeving en overheidsmaatregelen.

7. Als een internationaal verdrag waarbij de EU partij is, grenzen stelt aan de voorwaarden waaronder de reisorganisator of zijn hulppersoon eventueel schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, dan gelden die grenzen voor alle partijen. Als een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie geen partij is maar Nederland wel, grenzen stelt aan enige schadevergoeding die door de reisorganisator of zijn hulppersoon moet worden betaald, gelden die grenzen ook voor de eventuele schadevergoeding die door de reisorganisator of zijn hulppersoon moet worden betaald.

8. Indien er aanspraak bestaat op enige vergoeding uit hoofde van een verzekering, zal de reiziger zulks betrachten. Indien de reiziger uit hoofde van een verzekeringsaanspraak of via derden, niet zijnde de reisorganisator, een (schade)vergoeding ontvangt, mag verwachten of aangeboden krijgt, kan er geen cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging(en) bestaan en kan de reisorganisator deze (schade)vergoedingen verrekenen met de aanspraak van de reiziger óp (schade)vergoeding op de reisorganisator.

Artikel 8 Gezondheid

1. De reisorganisator gaat er vanuit dat de reiziger over een redelijke tot goede gezondheid beschikt die noodzakelijk is voor reizen in de tropen, grote klimaatverschillen en hoogtes en er geen medische of mobiele beperkingen zijn.

2. De reiziger is verplicht zijn of haar eventuele (medische) wensen of eis op te geven bij boeking en vóór aanvaarding van de overeenkomst.

3. De reisorganisator kan echter niet verplicht worden om te voldoen aan de (medische) wensen of eisen en kan deze met redenen omkleed afwijzen. De reisorganisator is hierin namelijk volledig afhankelijk van zijn hulppersonen.

4. Indien er (aanvullende) kosten verbonden zijn om aan een (medische)wens of eis te kunnen voldoen, zullen deze na voorlegging doorberekend worden.

5. Als de reiziger pas na aanvaarding van de overeenkomst, of aanvaarding door de Hoofdboekter, de (medische) wens of eis doorgeeft, en te kort voor vertrek, kan de reisorganisator niet garanderen dat hier alsnog aan kan worden voldaan en de reisovereenkomst correct uit te voeren is. Indien er alsnog voldaan kan worden aan een (medische) wens of eis kan dit leiden tot extra kosten die alsnog doorbelast moeten worden en verplicht zullen moeten worden voldaan. Indien de reiziger deze eventuele extra kosten afwijst, dan behoudt de reisorganisator zich het recht voor tot (deel)annulering van de reisovereenkomst en zullen de geldende annuleringskosten op het moment van constatering of annulering in rekening worden gebracht.

6. De reiziger wordt aangeraden zich te laten informeren over een goede reis- bagage- en annuleringsverzekering. Met name voor wat een noodzakelijke Werelddekking en maximaal verzekerde reissom betreft, ook in het geval van medische kosten en/of repatriëring in geval van dood of letsel.

7. Voor alle bestemmingen van de reisorganisator geldt dat een goede reis- en annuleringsverzekering verplicht is.

8. Voor recente informatie over de gezondheidsformaliteiten van een bestemming:

www.lcr.nl 9. De reiziger wordt er op gewezen dat vooraf door de reisorganisator gegeven gezondheidsformaliteiten die gelden voor een bestemming, slechts een momentopname betreffen. De reiziger is zelf verantwoordelijk om de verkregen informatie te checken met

de meest up-to-date-informatie via de onder lid 4 genoemde website en bijvoorbeeld een huisarts.

Artikel 9 Bijstand

1. De reisorganisator is verplicht bijstand te bieden wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert, in overeenstemming met BW 7:513; in het bijzonder door:
 - a) goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;
 - b) de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.
2. Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger kan de organisator voor de verleende hulp en bijstand een redelijke vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten voor de organisator.
3. Als een vliegticket of ander transport deel uitmaakt van de reisovereenkomst, en de reiziger kan door buitengewone omstandigheden of overmacht niet tijdig terugkeren naar de plaats waarvandaan de reis is aangevangen, en de reiziger is als gevolg daarvan gestrand en/of genoodzaakt een overnachtingsadres te vinden, dan zijn de eerste en maximaal 3 overnachtingen voor rekening van de reisorganisator. Indien de reiziger mobiel (zeer) beperkt of zwanger is en/of specifieke medische bijstand nodig heeft, en dit tevoren bij boeking schriftelijk bekend gemaakt of vastgelegd in de reisovereenkomst, dan geldt dit maximum van 3 nachten niet, voor zolang als de situatie voortduurt en niet opgelost kan worden.
4. Onverminderd het vorige lid zijn de termijnen uit de toepasselijke wetgeving van de Europese Unie inzake passagiersrechten voor het desbetreffende vervoersmiddel voor de terugkeer van de reiziger van toepassing indien deze in langere termijnen voorzien.
5. De reiziger is verplicht een situatie als onder 7.3 beschreven terstond aan de reisorganisator te melden, indien deze laatste niet zelf aanwezig of in de nabijheid is van de reisorganisator. Voor het onder lid 3 vermelde geldt nog dat de reisorganisator zich het recht voorbehoudt een overnachtingsadres te vinden en boeken, zolang deze voldoet aan de eisen die gesteld mogen worden aan de medische behoefte of noodzaak van de reiziger.

Artikel 10 Reissom kan wijzigingen volgens nieuwe wetgeving

1. De reissom is gebaseerd op belastingen en prijzen, zoals deze bekend waren op de dag van aanvaarding van de overeenkomst.
2. Indien prijzen stijgen, met inbegrip van brandstofkosten/energiebronnen, valutakoersen en/of belastingen zoals een (lokale) BTW, luchthaven- en/of toeristenbelastingen, visa-entreekosten of aankomst- en/of vertrekbelastingen, dan behoudt de reisorganisator zich het recht voor de reissom te verhogen met een maximum van 8%. Dit is conform de geldende Europese Richtlijn EG 2015/2302 en Nederlandse wet.
3. Van een dergelijke prijsverhoging, en de wijze waarop de verhoging berekend is, zal de reiziger zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 21 dagen voor vertrek, schriftelijk op de hoogte worden gesteld. De genoemde prijsverhoging onder lid 2 en 3 is niet af te wijzen.
4. De reisorganisator heeft niet het recht de reissom te verhogen op andere gronden dan onder lid 2 vermeld. De reiziger kan een prijsverhoging anders dan onder lid 2 vermeld, óf indien de reissom met meer dan 8% verhoogd wordt, afwijzen en de overeenkomst kosteloos annuleren indien de reisorganisator vasthoudt aan een prijsverhoging van meer dan 8% of op oneigenlijke gronden.
5. Als de gehele reissom betaald is mag enige prijsverhoging nimmer doorbelast worden.

Artikel 11. Indeplaatstelling

1. Indien een reiziger verhinderd is om deel te nemen aan de reis dan kan de reiziger zich mogelijk laten vervangen door een andere reiziger als deze vervangers voldoen aan

alle in de Algemene Voorwaarden en overeenkomst verbonden bepalingen en condities.

2. Een verzoek voor een dergelijke indeplaatsstelling dient uiterlijk 7 dagen voor vertrek schriftelijk te worden aangevraagd. Voor vliegtickets en themaparktickets gelden echter altijd 100% kosten, tenzij de voorwaarden of opstelling van de luchtvaartmaatschappij anders bepalen.

3. De voorwaarden van de betrokken hulppersonen van de reisorganisator dienen zich niet te verzetten tegen de indeplaatsstelling. De reiziger en plaatsvervanger(s) zijn hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de verschuldigde reissom(men) en de meer- of annuleringskosten. Een verzoek tot indeplaatsstelling zal eerst dan kunnen worden verwerkt en berekend na betaling van onze eenmalige wijzigingskosten van € 150,-.

Artikel 12. Wijzigings- en annuleringskosten

1. Annuleringen of wijzigingen welke buiten onze kantooruren worden ontvangen, worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.

2. Indien de reiziger gebruik maakt van het recht om de reisovereenkomst te annuleren, op eigen verzoek, persoonlijke omstandigheden of op eigen initiatief, en/of om redenen welke buiten de invloed liggen van de reisorganisator, en/of indien wij gebruik (moeten) maken van ons recht om de overeenkomst te ontbinden zoals genoemd in art. 4.8, 5.2 of 6.5 dan zijn er annuleringskosten verschuldigd.

3. Indien de reiziger gebruik maakt van het recht om de reisovereenkomst te wijzigen, en enig vliegticket is inbegrepen, geldt een wijziging van datum als een annulering van de overeenkomst(en). 4. De reissom, of een deel daarvan, na annulering, en eventuele verrekening, waarop de reiziger (nog) recht heeft zal binnen 14 dagen, met uitzondering van een eventuele verzekeringspremies, worden gerestitueerd.

5. Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke (infrastructurele) gevolgen hebben voor de uitvoering van de reisovereenkomst, kan de reiziger het recht hebben de reisovereenkomst vóór aanvang reis zonder betaling van annuleringskosten en onder teruggave van de reeds (aan)betalde reissom te beëindigen. Dit geldt bijvoorbeeld indien het Calamiteitenfonds tot een dekkingsbeperking besluit of indien het Ministerie van Buitenlandse Zaken een reisadvies code rood afgeeft voor het volgens de reisovereenkomst overeengekomen te bezoeken gebied of te bezoeken regio. 6. Dit recht op kosteloze annulering zoals beschreven in lid 5 geldt niet als slechts voor een bepaalde regio een reisadvies code rood of dekkingsbeperking wordt afgegeven die niet zou worden bezocht volgens de reisovereenkomst of vrijwillig, naar eigen inzicht van de reiziger en op zijn of haar initiatief een doel of plan was.

7. Op de reisovereenkomst kunnen verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn. Per onderdeel gelden dan de hierop van toepassing zijnde bepalingen. Voor aanvaarding van de overeenkomst, deelt de reisorganisator schriftelijk mee of zulks van toepassing is.

8. Het totaalbedrag aan annuleringskosten en gewijzigde reissommen kan de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven gaan.

9. Bij wijziging van de reis door de reiziger geldt dat voor de gewijzigde reisovereenkomst de nieuwe te betalen reissom van kracht wordt, inclusief de eventuele meer- of annuleringskosten en zullen er wijzigingskosten van € 25,- per te wijzigen onderdeel in rekening worden gebracht door de reisorganisator. Eventuele extra kosten worden doorgaan in rekening gebracht door hulppersonen als vervoerders, accommodatieverschaffers en plaatselijke agenten.

10. Bij wijzigingen binnen 3 weken voor vertrek gelden de verschuldigde (specifieke) annuleringskostenbepalingen.

11. Het annuleren van een reisovereenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk een reis hebben geboekt, geldt als annulering van alle reisovereenkomsten, zodat door

alle reizigers de bedragen qua annuleringskosten, bedoeld in voorgaande leden en hieronder, moeten worden betaald.

12. Indien er een vliegticket is inbegrepen in de reissom of reisovereenkomst, gelden altijd 100% annuleringskosten voor deze dienst. Wanneer er geen specifieke c.q. afwijkende annuleringskosten zijn genoemd en bepaald in de reisovereenkomst en voorafgaand aan aanvaarding, gelden de volgende algemene annuleringskosten voor de overige diensten:

- Vanaf het moment van boeken tot de 60e dag voor vertrek: 50% van de reissom
- Vanaf de 60e dag voor vertrek tot de 30e dag voor vertrek: 75% van de reissom
- Vanaf de 30e dag voor vertrek tot de 15e dag voor vertrek: 90% van de reissom
- Vanaf de 15e dag voor vertrek (ook no-show): 100% van de reissom

Artikel 13 Vluchten

1. De naam van de reiziger(s) op een vliegticket dienen overeen te komen met de na(a)m(en) in het paspoort. Indien de reiziger getrouwd is, dient de geboortenaam als achternaam opgeven te worden vóór boeking. Als blijkt dat beide documenten – vliegticket en paspoort – niet gelijk zijn, heeft de luchtvaartmaatschappij het recht de reiziger te weigeren. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor kosten voortvloeiend uit het opnieuw uit moeten geven van vliegtickets, indien al mogelijk, het missen van een vlucht of een instapweigering als gevolg van een foutieve naam.

2. De definitieve vertrektijden en vluchtnummers van vlieggreizen staan op het vliegticket. Deze kunnen afwijken van de bij boeking opgegeven informatie.

3. Controleer de reisbescheiden goed. Te allen tijde kunnen ook op de dag van vertrek uit Nederland, binnenlands (domestic & cross-borderflights) en bij terugreis uit het buitenland nog wijzigingen worden aangebracht. Ook komt het voor dat een in eerste instantie afgegeven vluchttijd voor vertrek nog wijzigt naar een later of vroeger tijdstip. De reiziger wordt hiervan zo mogelijk altijd op de hoogte gebracht.

4. De reiziger dient zich voor internationale vluchten minimaal 3 uur vóór de op het ticket vermelde vertrektijd bij de incheckbalie op de binnen- of buitenlandse luchthaven te melden. Als de reiziger om welke reden dan ook niet op de vereiste meldingstijd aanwezig is, kan dit betekenen dat de vlucht gemist wordt en/of het recht op een stoel verloren gaat. De incheckbalie sluit uiterlijk 45 minuten voor de geplande vertrektijd. De medewerkers zullen alsnog alles in het werk stellen om een vlucht te regelen, echter de reisorganisator kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de hieruit voortvloeiende kosten.

5. Indien een vlucht onderdeel uitmaakt van de reisovereenkomst, kan bagage soms vertraagd raken, vermist of beschadigd. De Verordening EG 889/2002 en/of het Verdrag van Montreal/Warschau stelt de regels vast voor een eventuele schadevergoeding.

6. De reiziger is na constatering in het geval van vertraagde, verloren of beschadigde bagage verplicht een zogenaamd PIR-rapport op te laten maken op de luchthaven. Een vordering wegens vermissing of schade dient binnen 7 dagen bij de airline te zijn ingediend en in het geval van vertraging van bagage binnen 21 dagen.

7. De Verordening EG 261/2004 voor vliegpassagiers voorziet in het recht op verzorging en/of compensatie – van 125 euro tot 600 euro per persoon – in het geval van: een annulering van je vlucht, een instapweigering of een vertraging van minimaal 3 uur op de aankomsttijd op de eindbestemming zoals in het vliegticket vermeld. De luchtvaartmaatschappij is verplicht de reizigers te informeren over hun rechten indien zich een dergelijke situatie voordoet. Dit geldt voor alle vluchten vanuit Europa of elke Europese carrier die óp Europa vliegt.

Zie <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32004R0261>

8. De Verordening EG 889/2002 voor vliegpassagiers ziet toe op schadevergoeding in het geval van letsel, vertraging en verlies, beschadiging of vertraagde bagage.

Zie

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:140:0002:0005:NL:PDF>

9. In de Verordening EG 1107/2006 worden de rechten van vliegpassagiers met een handicap of beperkte mobiliteit uiteengezet.

Zie

<http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/NL/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:I24132&from=NL>

Artikel 13 Minimum deelname

1. De reisorganisator heeft het recht de reisovereenkomst binnen een bepaalde termijn op te zeggen, zonder aanspraak op schadevergoeding, als het aantal aanmeldingen kleiner is dan voorafgaand vereist en gemeld om de overeenkomst gestand te doen. De reisorganisator informeert de reiziger hierover altijd en uiterlijk binnen 21 dagen voor vertrek.

2. Indien in het geval van een groepsreis een zodanig aantal reizigers van hun annuleringsrecht gebruik maakt met als gevolg dat het vereiste minimumaantal reizigers dat nodig zijn om de reis door te laten gaan niet meer wordt gehaald, dan behoudt de reisorganisator zich het recht voor jegens de overige reizigers de met hen gesloten reisovereenkomsten op te zeggen binnen de onder lid 1 genoemde termijn, zonder een schadevergoeding aan de reizigers verschuldigd te zijn. Wel vindt dan restitutie van de reeds betaalde reissom plaats.

Artikel 14 Verzekeringen en geld

1. De reiziger is verplicht een geschikte reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Hiertoe is een premie verschuldigd. Deze reis- en annuleringsverzekering dient op zijn minst de medische kosten te dekken in geval van repatriëring vanwege een medische noodzaak, dood, persoonlijk letsel en/of behandeling in een ziekenhuis en de betaling hiervan. Een reis-of annuleringsverzekering kan doorgaans slechts tot 7 dagen na aanvaarding van de reisovereenkomst worden afgesloten.

2. De reiziger dient een kopie van het verzekeringsbewijs bij zich te hebben, met een 24/h bereikbaar noodnummer, en deze te overleggen aan de reisorganisator.

3. Indien de reiziger besluit gebruik te maken van een gemotoriseerd voertuig dient de bestuurder hier het benodigde (internationale) rijbewijs voor te bezitten en een op zijn of haar naam staande creditcard.

4. Voor het huren van een voertuig is doorgaans een creditcard vereist zijn en voldoende bestedingsruimte voor een borg.

5. Bankpas of creditcard mee? Denk aan de pincode en het autoriseren van buitenlandse opnames.

Artikel 15 Grensdocumenten en vaccinaties

1. De reiziger dient bij vertrek en tijdens de reis in het bezit te zijn van een geldig paspoort en de eventueel vereiste visa, alsmede mogelijk verplichte of te adviseren inentings- en vaccinatiebewijzen. Zie ook www.lcr.nl. De algemene informatie die de reisorganisator dient te verstrekken aan reizigers met een Nederlands paspoort, is een momentopname v.w.b. de grensdocumenten en gezondheidsformaliteiten.

2. De reiziger is zelf verantwoordelijk de verkregen informatie uiterlijk 8 weken voor vertrek, en nog eens 3 weken voor vertrek te controleren bij bijvoorbeeld de ambassade, [lcr.nl](http://www.lcr.nl) of huisarts etc., zodat er nog afdoende tijd bestaat om een eventuele visum- of paspoortaanvraag of de geadviseerde vaccinaties te kunnen realiseren.

3. De reiziger wordt ten zeerste geadviseerd altijd een goede kopie van het paspoort mee te nemen in het geval van verlies en/of deze via de gratis app van de Rijksoverheid 'KopieID' te maken en deze beschermd op te slaan op een telefoon.

4. Indien de reiziger bij gebrek aan de nodige grensdocumenten en de hiervoor in lid 1. genoemde bewijzen de reis niet of slechts gedeeltelijk kan maken, komt zulks met alle daaraan verbonden (financiële) gevolgen geheel voor rekening van de reiziger.

Artikel 16 Reisbescheiden

1. De reisbescheiden zullen uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek aan de reiziger(s) verzonden worden. Indien de reisbescheiden 7 dagen voor vertrek nog niet zijn ontvangen, dient de reiziger dit te melden.
2. De reiziger wordt verzocht de reisbescheiden bij ontvangst direct en goed te controleren op eventuele omissies, zodat er nog een herstel plaats kan vinden.
3. De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de reisbescheiden.

Artikel 17 Klachten

1. Als de reiziger een tekortkoming waarneemt op de bestemming, dient de reiziger dit terstond te melden op de plaats van bestemming aan de reisorganisator. De reiziger ontvangt hiertoe op de bestemming een telefoon en nummer van de reisorganisator.
2. Indien de onvolkomenheid of de klacht niet bevredigend is opgelost tijdens het verblijf op de bestemming, dan dient de reiziger de gemotiveerde en schriftelijke klacht binnen 60 dagen na afloop van de reisovereenkomst, en onder overlegging van bewijzen, te richten aan: info@florivida.nl of ons postadres. Klachten over de totstandkoming van een overeenkomst dienen binnen 60 dagen na constatering hiervan te worden ingediend op voornoemd adres.
3. Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis geheel niet is doorgedaan, twee jaar na de oorspronkelijke datum van ondertekening van de overeenkomst.

Artikel 18 Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten/arrangementen is Nederlands recht van toepassing. Indien een internationaal verdrag of verordening een tegenstrijdige bepaling bevat ten opzichte van deze algemene voorwaarden, geldt de voor de consument gunstigste bepaling. De overige bepalingen van deze voorwaarden blijven onverlet van kracht.
2. Alle geschillen kunnen slechts worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch.