

## Algemene Voorwaarden Tourquaz Travel

Artikel 1 - Toelichting begrippen  
 Artikel 2 - Totstandkoming & inhoud reisovereenkomst  
 Artikel 3 - Betaling  
 Artikel 4 - Reissom  
 Artikel 5 - Informatieplicht  
 Artikel 6 - Reisbescheiden  
 Artikel 7 - Wijzigingen door reiziger  
 Artikel 8 - In-de-plaatsstelling  
 Artikel 9 - Annulering door reiziger  
 Artikel 10 - Opzegging door Tourquaz Travel  
 Artikel 11 - Wijziging door Tourquaz Travel  
 Artikel 12 - Aansprakelijkheid en overmacht  
 Artikel 13 - Hulp en bijstand  
 Artikel 14 - Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid Tourquaz Travel  
 Artikel 15 - Verplichtingen reiziger  
 Artikel 16 - Klachten  
 Artikel 17 - Stichting Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators (GGTO)

### Artikel 1 - Toelichting begrippen

1.1. In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende begrippen gehanteerd:

**Tourquaz Travel:** De reisorganisator, die van te voren georganiseerde reizen rechtstreeks (via internet) en/of via andere reisbureaus aanbiedt.

**Reiziger:**

- a. de wederpartij die de reis heeft bedongen of heeft aanvaard, of
  - b. degene aan wie conform artikel 8 van deze reisvoorwaarden de rechtsverhouding tot Tourquaz Travel is overgedragen.
- Reisovereenkomst:** de overeenkomst waarbij Tourquaz Travel zich tegenover de reiziger verbindt tot het verschaffen van een aangeboden en van te voren georganiseerde reis met tenminste twee van de volgende diensten:

- a. vervoer
  - b. verblijf
  - c. een andere toeristische dienst als onderdeel van de reis
- Eigen-vervoerreizen:** reizen waarbij de reiziger alleen de accommodatie reserveert en het vervoer zelf organiseert.

**Boekingskantoor:** een derde partij die tussen de reiziger en Tourquaz Travel bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.

**Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.

**Kantooruren:** maandag tot en met vrijdag van 10.00 - 20.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.

1.2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle tot stand gekomen overeenkomsten.

1.3. De in deze reisvoorwaarden vermelde bedragen zijn voor zover van toepassing, inclusief BTW.

### Artikel 2 - Totstandkoming en inhoud reisovereenkomst

#### 2.1. Reisaanbod en aanvaarding

- a. De reisovereenkomst komt tot stand door 't aanvaarden van het reisaanbod van Tourquaz Travel door de reiziger. Aanvaarding kan rechtstreeks of via bemiddeling van een boekingskantoor. Na totstandkoming van de reisovereenkomst ontvangt de reiziger langs elektronische weg een bevestiging, eventueel in de vorm van een factuur.
- b. Bij boeking via internet wordt de reiziger vóór aanvaarding erop gewezen dat hij/zij een reisovereenkomst aangaat. Door bevestiging van de boeking door Tourquaz Travel is de reiziger aan de reisovereenkomst gebonden.

#### 2.2. Herroeping reisaanbod

Het reisaanbod van Tourquaz Travel is vrijblijvend en kan zo nodig worden herroepen wegens berekeningsfouten van de van de reissom of andere fouten.

De herroeping vindt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen plaats. De reiziger heeft het recht op restitutie van eventueel betaalde gelden.

#### 2.3. Vrijwaring kennelijke fouten

Tourquaz Travel is niet gebonden aan kennelijke fouten of vergissingen. Het betreft fouten of vergissingen die - vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger - als zodanig kenbaar (zouden moeten) zijn.

#### 2.4. Opzegging wegens te geringe deelname

Tourquaz Travel heeft het recht de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal. De opzegtermijn is uiterlijk 3 weken vóór vertrekdatum. Het vereiste minimum aantal aanmeldingen wordt door Tourquaz Travel bepaald. De artikelen 10 en 12 zijn niet van toepassing.

#### 2.5. Informatieplicht reiziger

- a. De reiziger verstrekt bij het sluiten van de reisovereenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang zijn voor het sluiten en/of de uitvoering van de reisovereenkomst.
- b. De reiziger vermeldt eveneens eventuele bijzonderheden en de samenstelling van de door hem aangemelde medereizigers die van belang zijn voor een goede uitvoering van de reis. Voor verdere verplichtingen van de reiziger zie artikel 15.

#### 2.6. Hoofdboekter

- a. Degene die namens of ten behoeve van een ander de reisovereenkomst aangaat is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de reisovereenkomst voortvloeien.
- b. Alle communicatie en betalingen tussen de reizigers en Tourquaz Travel en/of het boekingskantoor verloopt zoveel als mogelijk via de Hoofdboekter.

#### 2.7. Gegevens en voorbehouden in publicaties

- a. De in publicaties opgenomen gegevens van reizen maken deel uit van de reisovereenkomst.
- b. Indien de algemene voorbehouden in de publicaties in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.

#### 2.8. Vertrek- en aankomsttijden

Vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn onder voorbehoud van eventuele wijzigingen. De artikelen 11 en 12 zijn niet van toepassing.

#### 2.9. Luchtvaartmaatschappij

De identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij wordt zodra deze bij Tourquaz Travel bekend is aan de reiziger bekend gemaakt, indien mogelijk bij boeking, zo niet uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

#### 2.10. Informatie van derden

Tourquaz Travel draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover deze door derden zijn opgesteld of uitgegeven.

### Artikel 3 - Betaling

- 3.1. Bij het tot stand komen van de reisovereenkomst dient binnen 1 week, tenzij anders overeengekomen, 30% van de totale overeengekomen reissom te worden aanbetaald.
- 3.2. Het restant van de reissom moet uiterlijk 6 weken vóór vertrekdatum (bij eigen-vervoerreizen vóór aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit te zijn van Tourquaz Travel (tenzij anders overeengekomen).

Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. De reiziger wordt door Tourquaz Travel daarop gewezen en heeft alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 5 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de reisovereenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. Tourquaz Travel heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen in **artikel 9** van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringskosten verrekend.

**3.3.** Wordt de reisovereenkomst binnen 6 weken vóór vertrekdatum aangegaan, dient de gehele reissom binnen 1 week na factuurdatum te worden voldaan.

#### Artikel 4 - Reissom

**4.1.** De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. De reissom is inclusief alle diensten en voorzieningen zoals vermeld in de publicatie. Kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door Tourquaz Travel of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, vallen hier niet onder, alsmede de reserveringskosten.

**4.2.** De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze bij Tourquaz Travel bekend waren ten tijde van publicatie.

**4.3.** Zolang de gehele reissom niet is voldaan, heeft Tourquaz Travel het recht om de reissom te verhogen met eventuele prijsstijgingen in vervoerskosten, belastingen en heffingen. Tourquaz Travel zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.

**4.4.a.** De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in het vorige lid af te wijzen. Hij moet - op straffe van verval - binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging van dit recht gebruik maken.

**b.** Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft Tourquaz Travel het recht de overeenkomst binnen 7 werkdagen op te zeggen. De **artikelen 10, 11 en 12** zijn niet van toepassing.

#### Artikel 5 - Informatieplicht

**5.1.** Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal Tourquaz Travel informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger verstrekken. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie nog actueel is.

**5.2.** Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van geldige documenten, komt dit met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij Tourquaz Travel heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan Tourquaz Travel kan worden toegerekend.

**5.3.** De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten.

**5.4.** Tourquaz Travel zal de reiziger informatie verstrekken over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annulerings- en/of een reisverzekering.

#### Artikel 6 - Reisbescheiden

**6.1.** Tourquaz Travel stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 2 weken vóór vertrekdatum (bij eigen-vervoerreizen vóór de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger, tenzij anders aangegeven.

**6.2.** Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen vóór vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onmiddellijk bij Tourquaz Travel of het boekingskantoor.

**6.3.a.** In geval een reis wordt geboekt binnen 2 weken vóór vertrekdatum (bij eigen-vervoerreizen: vóór de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geeft Tourquaz Travel of het boekingskantoor aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.

**b.** Als de reiziger deze niet ontvangen heeft, meldt hij dit onmiddellijk bij Tourquaz Travel of het boekingskantoor.

#### Artikel 7 - Wijzigingen door reiziger

**7.1.** Na totstandkoming van de reisovereenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de eventuele gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet, inclusief eventueel doorberekende wijzigingskosten.

**7.2.** Indien van toepassing zal afwijzing onderbouwd worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is **artikel 9** van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

**7.3.** Wijziging van de reisdata of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel)-annulering waarop **artikel 9** van toepassing is.

#### Artikel 8 - In-de-plaatsstelling

**8.1.** Voor aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden,
- het verzoek wordt uiterlijk 7 werkdagen vóór vertrekdatum ingediend, of zo tijdig dat de benodigde formaliteiten nog kunnen worden verricht,
- de voorwaarden van de Luchtvaartmaatschappij verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.

**8.2.** De hoofdboeker, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Tourquaz Travel voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in **artikel 7 lid 1** bedoelde wijzigings- en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

#### Artikel 9 - Annulering door reiziger

**9.1.** Standaard annuleringskosten:

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling van 30%
- bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom
- bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom
- bij annulering vanaf de 14de dag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 90% van de reissom
- bij annulering vanaf de 5de dag (inclusief) tot op de vertrekdag zelf of later: de volle reissom

**9.2.** Afwijkende annuleringskosten:

Voor vervoer per lijndienst of chartervlucht kunnen afwijkende annuleringsbepalingen gelden.

**9.3.** Deelannulering:

**a.** Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.

**b.** Tourquaz Travel doet aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.

c. Voor de sub b, bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de gepubliceerde prijzen. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de reguliere betalingsregels van artikel 3 gelden.

d. Indien het wijzigingsaanbod niet uitgevoerd kan worden of niet geaccepteerd wordt worden alle overeenkomsten geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

e. Het totaalbedrag van de annuleringskosten en gewijzigde reissom zal het totaal van de reissom van de oorspronkelijke boeking niet overschrijden.

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

9.5. In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

#### Artikel 10 - Opzegging door Tourquaz Travel

10.1. Tourquaz Travel heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen onder omstandigheden die van zodanige aard zijn dat gebondenheid aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden verwacht.

10.2. Een op de reisovereenkomst betrekking hebbende negatief reisadvies is zo'n omstandigheid.

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

b. Indien de oorzaak van de opzegging aan Tourquaz Travel kan worden toegerekend, komen de hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van Tourquaz Travel. Of dat het geval is, wordt bepaald in artikel 12.

c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan Tourquaz Travel kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen verlies zoals bepaald in artikel 13.

#### Artikel 11 - Wijziging door Tourquaz Travel

11.1.a. Tourquaz Travel heeft het recht de reisovereenkomst te wijzigen wegens omstandigheden omschreven in artikel 10 lid 1. Deze wordt binnen 3 werkdagen aan de reiziger meegedeeld.

b. Als de wijziging dusdanige nadelige gevolgen heeft kan de reiziger de wijziging afwijzen.

11.2.a. In geval van wijziging doet Tourquaz Travel de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit gebeurt binnen 3 werkdagen.

b. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn.

11.3.a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod af te wijzen, dient dit binnen 3 werkdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken.

b. Tourquaz Travel het recht de reisovereenkomst met de reiziger binnen 3 werkdagen na ontvangst van de afwijzing met onmiddellijke ingang op te zeggen. De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 4.

11.4. a. Indien de oorzaak van de wijziging aan Tourquaz Travel kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van Tourquaz Travel. Of dit het geval is, wordt bepaald in artikel 12.

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 Tourquaz Travel kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals aangegeven in artikel 13.

11.5. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de reisovereenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt Tourquaz Travel voor passende, alternatieve regelingen met als doel continuering van de reis. Zie voor de kosten daarvan artikel 13. Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt Tourquaz Travel de reiziger(s) indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. Zie voor de kosten daarvan artikel 13.

11.6. Tourquaz Travel is verplicht de reiziger te informeren over een wijziging in de vertrektijd. Deze verplichting ten aanzien van de terugreis geldt niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

#### Artikel 12 - Aansprakelijkheid en overmacht

12.1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10 en 11 is Tourquaz Travel verplicht tot uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst mocht hebben.

12.2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo snel mogelijk melding te doen aan Tourquaz Travel zie artikel 16 lid 1

12.3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Tourquaz Travel onverminderd het bepaalde in de artikelen 13, 14 en 15 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Tourquaz Travel is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik wordt gemaakt, omdat:

a. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst is toe te rekenen aan de reiziger, of

b. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst 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 reisovereenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Tourquaz Travel of degene van wiens hulp bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik wordt gemaakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid, niet kon voorzien of verhelpen, of

d. de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

12.4. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorziene 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 13 - Hulp en bijstand

13.1.a. Tourquaz Travel 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 reisovereenkomst mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Tourquaz Travel, indien de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig artikel 12 lid 3 aan Tourquaz Travel is toe te rekenen.

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

**13.2.** Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan Tourquaz Travel zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor Tourquaz Travel bestaat deze o.a. uit extra inzet van menskracht. Voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten (terugkeer naar Nederland).

#### Artikel 14 - Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid Tourquaz Travel

- 14.1. a.** In geval er op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is dat uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan Tourquaz Travel toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van Tourquaz Travel dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.
- b.** Tourquaz Travel is evenmin aansprakelijk indien de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen op een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
- 14.2.** Indien Tourquaz Travel aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste één maal de reissom.
- 14.3.** Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van Tourquaz Travel voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste één maal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Tourquaz Travel. In dat geval is haar aansprakelijkheid onbeperkt.
- 14.4.** De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Tourquaz Travel gelden ook ten behoeve van werknemers van Tourquaz Travel, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

#### Artikel 15 - Verplichtingen reiziger

- 15.1.** De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Tourquaz Travel ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door ongeoorloofde gedragingen.
- 15.2. a.** De reiziger die zodanig hinder of last oplevert, zodat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt, kan door Tourquaz Travel van voortzetting van de reis worden uitgesloten.
- b.** Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
- 15.3.** De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht omschreven in [artikel 16 lid 1](#) te voldoen.

#### Artikel 16 - Klachten

- 16.1. a.** Een tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst als bedoeld in [artikel 12 lid 2](#) dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich melden bij Tourquaz Travel.
- b.** Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht heeft voldaan en Tourquaz Travel daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.
- 16.2. a.** Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen twee weken na afloop van de reis digitaal en gemotiveerd worden ingediend bij Tourquaz Travel.
- b.** Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door Tourquaz Travel niet meer in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover geen verwijt treft. Tourquaz Travel geeft de reiziger hierover per e-mail bericht.

**c.** Tourquaz Travel zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

#### Artikel 17 - Stichting Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators (GGTO)

Tourquaz Travel is aangesloten bij de Stichting GGTO. Alle pakketreizen \*) vallen derhalve onder deze garantieregeling. Door Tourquaz Travel wordt voor deze garantiestelling een vast bedrag van € 15,- per boeking in rekening gebracht aan de reiziger en afgedragen aan GGTO. Hiermee wordt het garantiefonds opgebouwd en onderhouden.

De *Stichting GGTO* staat er voor garant dat de reiziger het reeds betaalde deel van de reissom terug krijgt indien Tourquaz Travel in financieel onvermogen komt. Dit kan zijn vóór vertrek maar ook tijdens het verblijf op locatie. Bovendien garandeert de Stichting GGTO tijdens het verblijf de terugreis indien Tourquaz Travel, als gevolg van financieel onvermogen, hier niet meer voor kan zorg dragen.

#### Wetsartikel Burgerlijk Wetboek artikel 7.512:

*"De reisorganisator neemt de maatregelen die nodig zijn om te verzekeren dat, wanneer hij wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen jegens de reiziger niet of niet verder kan nakomen, wordt zorg gedragen hetzij voor overneming van zijn verplichtingen door een ander hetzij voor terugbetaling van de reissom of, indien de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan. Indien de reiziger reeds op de plaats van bestemming is aangekomen dient, voor zover de reisovereenkomst dat vervoer omvat, in ieder geval te worden zorg gedragen voor de terugreis."*

#### \*) Omschrijving pakketreis:

*Een pakketreis is een overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede ten minste twee van de volgende diensten:*

- 1. vervoer*
- 2. verblijf*
- 3. een andere niet met vervoer of verblijf verband houdende, toeristische dienst die een significant deel van de reis uitmaakt*

Zandvoort, november 2013

De Algemene Voorwaarden van Tourquaz Travel zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam en gepubliceerd op [www.bluecruiseturkije.nl](http://www.bluecruiseturkije.nl)

versie 3 (1e versie april 2010)