

Aiyara journeys is lid van het Garantiefonds STO. De stichting STO zorgt ervoor dat je het al betaalde deel van je reissom terugkrijgt als Aiyara Journeys in financieel onvermogen komt. Dit kan zijn vóór je vertrek maar ook tijdens je verblijf op locatie. Bovendien zorgt de stichting STO voor je terugreis als de touroperator, als gevolg van financieel onvermogen, hier niet meer voor kan zorgen. Hiervoor betaal je een klein bedrag per boeking, die Aiyara Journeys afdraagt aan de STO. Hiermee wordt het garantiefonds opgebouwd en onderhouden.

Aiyara Journeys

Artikel 1: definities

1.1 organisator: Aiyara Journeys, gevestigd te Breda, Kvk-nummer 98730177, wordt in deze algemene reizigersvoorwaarden aangeduid als de Organisator.

1.2 reiziger: iedereen die met de Organisator een (Reis)overeenkomst wil afsluiten wordt in deze algemene reizigersvoorwaarden aangeduid als Reiziger.

1.3 Pakketreis: een pakketreis in de zin van de wet, welke ook een groepsreis kan zijn.

1.4 Reisovereenkomst: de overeenkomst tussen de Reiziger en Organisator, waarbij de Organisator zich tot de Reiziger verplicht tot het verschaffen van een door hen aangeboden van te voren georganiseerde Pakketreis, en waarbij de Reiziger zich verbindt tot het betalen van de Reissom. De Organisator kan de algemene reizigersvoorwaarden ook van toepassing verklaren op enkelvoudige reisdiensten, zoals accommodatie, autoverhuur, pendelreizen per bus, of andere toeristische diensten.

1.5 Reissom: de vergoeding(en) - uitgezonderd van de aanbetaling - zoals bepaald in de Reisovereenkomst.

Artikel 2: Totstandkoming Reisovereenkomst

2.1 Organisator kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de Reiziger redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

2.2 Reiziger ontvangt na het voldoen van de aanbetaling per e-mail een boekingsbevestiging. Een boeking wordt pas definitief na betaling van de aanbetaling.

2.3 Vanwege de aard van de reizen mogen alleen vrouwelijke Reizigers deelnemen aan de Pakketreizen van Organisator. Organisator is niet verplicht een Reisovereenkomst aan te gaan met Reizigers die buiten dit profiel vallen.

2.4 Deelname weigering en beëindiging van deelname: Aiyara Journeys behoudt zich het recht voor om, naar eigen inzicht en zonder opgaaf van reden, deelname aan een reis te weigeren of te beëindigen, indien zij van oordeel is dat het gedrag of de houding van de reiziger een negatieve invloed kan hebben op de reis, de groepsdynamiek of de veiligheid van andere deelnemers of reisleiding. In dat geval heeft de reiziger geen recht op restitutie van reeds betaalde bedragen. Eventuele extra kosten die voortvloeien uit vroegtijdige beëindiging van deelname zijn voor rekening van de reiziger.

2.5 De deelnemer is verplicht om voor vertrek de deelnemersverklaring van Aiyara Journeys volledig en naar waarheid in te vullen. Deze verklaring bevat onder meer medische informatie, nood contactgegevens en een bevestiging van akkoord met veiligheidsrichtlijnen en eigen risico bepalingen. Het niet of onvolledig invullen van de deelnemersverklaring kan ertoe leiden dat deelname aan de reis wordt geweigerd, zonder recht op restitutie van reeds betaalde reissommen. Aiyara Journeys zal deze voor aanvang van de reis digitaal toesturen.

Artikel 3: Informatie door reiziger

3.1 Reiziger vermeldt de bijzonderheden over eigen lichamelijke en geestelijke toestand, en die over de door hen aangemelde medereizigers, die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.

3.2 De Reissom is gebaseerd op prijzen, wisselkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze bij Organisator bekend waren ten tijde van het samenstellen van de reis.

3.3 De Organisator heeft het recht om tot 20 dagen voor de aanvang van de reis de Reissom met maximaal 8% te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en toepasselijke wisselkoersen. Organisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.

3.4 Indien de verhoging meer dan 8% van de Reissom bedraagt, heeft de Reiziger het recht de Reisovereenkomst te ontbinden en recht op kwijtschelding of restitutie van de vooruitbetaalde bedragen.

Artikel 4: Betaling

4.1 Bij het tot stand komen van de Reisovereenkomst dient een aanbetaling, het bedrag zoals vermeld op de website, direct te worden voldaan. Een boeking wordt pas definitief na betaling van de aanbetaling.

4.2 Het restant van de Reissom (of, indien van toepassing de gewijzigde reissom op basis van artikel 3.3) moet uiterlijk 8 weken voor de dag van vertrek betaald zijn. Dit is een totale termijn en bij niet tijdige betaling is de Reiziger in verzuim zonder dat ingebrekestelling is vereist.

Organisator mag in dat geval de Reisovereenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden waarbij annuleringskosten aan de Reiziger in rekening worden gebracht. De Reiziger is verplicht deze binnen veertien dagen te betalen.

4.3 Indien de Reisovereenkomst binnen 2 maanden voor de dag van vertrek tot stand komt, moet de gehele Reissom binnen 5 werkdagen na het tot stand komen van de Reisovereenkomst worden voldaan. Dit geldt ook voor een wijziging van de Reissom op grond van artikel 3.3 die binnen 2 maanden voor de dag van vertrek tot stand komt. Dit termijn is een fatale termijn en bij niet tijdige betaling is de Reiziger in verzuim zonder dat ingebrekestelling is vereist. Organisator mag in dat geval de Reisovereenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden waarbij annuleringskosten bij de Reiziger in rekening worden gebracht.

4.4 In het geval van niet tijdige betaling door de Reiziger gelden er buitengerechtelijke incassokosten. Deze bedragen 15% van het gevorderde tot €1500, 10% over de daaropvolgende €1500, 5% over de daaropvolgende €2000 en 1% over het meerdere, met een minimum van €20. Tevens is de Reiziger in dat geval de wettelijke (handels)rente verschuldigd.

4.5 Betalingen dienen plaats te vinden door het bedrag over te maken naar de bankrekening van Organisator.

4.6 Garantieregeling STO Garant

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Aiyara Journeys gebruik van STO Garant. U kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina (www.sto-garant.nl/deelnemers). Alle informatie over STO Garant vindt u op www.sto-garant.nl.

Bij elk (reis)aanbod van Aiyara Journeys wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantieregeling leest u wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden van toepassing zijn. U vindt deze garantieregeling op de website van STO Garant (www.sto-garant.nl/downloads).

Indien de garantie van STO Garant van toepassing is op uw boeking, dan betaalt u de reissom niet aan Aiyara Journeys, maar aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt uw reissom tot na afloop van uw boeking. Wanneer diensten door financieel onvermogen van Aiyara Journeys niet (volledig en/of tijdig) worden verleend, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantieregeling leest u hoe u daar in dat geval aanspraak op maakt.

Artikel 5: Reisdocumenten en reisbescheiden

5.1 De Reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde geldige documenten, zoals een paspoort, visa, en corona- of vaccinatiebewijs. De Reiziger dient de door Organisator verstrekte algemene informatie hieromtrent op juistheid te controleren bij

instanties die daaromtrent uitsluitsel kunnen geven. De Reiziger dient vóór de boeking van de reis te verifiëren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten en/ of visums te verkrijgen. Als de Reiziger dit niet naleeft en de Reiziger de reis daardoor niet of niet geheel kan maken, komen de kosten met alle daaraan verbonden gevolgen uitsluitend voor rekening van de Reiziger. De Reiziger heeft in een dergelijk geval geen recht op terugbetaling van de Reissom.

5.2 Iederen Reiziger die deelneemt aan de Pakketreis, is verplicht een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Organisator kan vragen om een bewijs dat dit is gedaan.

Artikel 6: Wijziging door de Reiziger & in-plaats-stelling

6.1 De Reiziger kan tot 31 dagen voor aanvang van de reis een verzoek doen tot wijziging van de Reisovereenkomst. Organisator is niet gehouden hier gehoor aan te geven. Aan de wijziging kunnen aanvullende kosten zijn verbonden, die tijdig kenbaar worden gemaakt aan de Reiziger. Indien de Reiziger akkoord gaat met deze kosten zijn de nieuwe Reissom en wijzigingskosten verschuldigd.

6.2 Een Reiziger van de Reis overdragen aan een andere persoon die voldoet aan alle aan de reis verbonden reizigers voorwaarden. Dit verzoek moet uiterlijk 31 dagen voor vertrek worden ingediend bij Organisator. De Reiziger blijft in dat geval hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de Reissom en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling, waaronder wijzigingskosten.

Artikel 7: Annulering door de Reiziger

7.1 De Reiziger kan een Reisovereenkomst te allen tijde voor aanvang van de reis annuleren. Annulering dient schriftelijk, per e-mail, te geschieden. De datum waarop de schriftelijke annulering door Organisator wordt ontvangen, geldt als het moment van annulering.

7.2 In geval van annulering door de Reiziger vindt geen restitutie van de aanbetaling plaats. Daarnaast is de Reiziger de volgende annuleringsvergoedingen verschuldigd:

1. a) bij annulering tot de 91e dag (exclusief) voor de vertrekdatum: geen extra kosten
2. b) bij annulering vanaf de 91e dag (inclusief) tot de 61e (exclusief) voor de vertrekdatum: 50% van de resterende Reissom.
3. c) bij annulering vanaf de 61e dag (inclusief) tot de 31e dag (exclusief) voor de vertrekdatum: 75% van de Reissom.
4. d) bij annulering vanaf de 31e dag (inclusief) tot de vertrekdatum: 100% van de resterende Reissom.

7.3 Als je annuleert vanwege een geldige reden, is het vaak mogelijk deze kosten op je annuleringsverzekering te verhalen.

Artikel 8: Wijziging door Organisator

8.1 Organisator heeft het recht voor aanvang van de reis de Reisovereenkomst eenzijdig te wijzigen voor zover het niet-ingrijpende wijzigingen betreft. De Reiziger wordt hier schriftelijk en op duidelijke wijze van op de hoogte gesteld.

8.2 Door lokale omstandigheden van de bereisde gebieden of andere omstandigheden die hiermee verband kunnen houden, behoudt Organisator zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de reis, bijvoorbeeld in de reisroute, het reisschema, plaats van aankomst en vertrek, het vervoer en het verblijf, de tijdstippen waarop en de volgorde waarin de geplande excursies worden uitgevoerd, of zelfs de reis te beëindigen wanneer deze reeds is aangevangen. Wijzigingen in het vervoer en het verblijf kunnen onder meer betreffen de aanwijzing van een ander soort vervoermiddel of andere soort accommodatie en/ of andere vervoerder. Deze wijzigingen geschieden op de wijze als vermeld in artikel 8 punt 3.

8.3 In geval van wijziging doet Organisator de Reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. Indien een upgrade noodzakelijk is om de reis en/of activiteit doorgang te laten vinden (waaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot: (a) het omzetten van een (nacht)bus naar vliegveld, of privaat transport of een hotelovernachting. (b) andere en/of extra maaltijden, (c) het verplaatsen van activiteiten, (d) extra transfers, etc.), komen alle additionele kosten voor de rekening van de Reiziger.

8.4 Wijzigingen deelt Organisator zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk aan de Reiziger mee, nadat zij van de wijziging op de hoogte is gesteld.

8.5 De Reiziger heeft in het kader van lid 3 van dit artikel de mogelijkheid om een wijziging te aanvaarden, dan wel de Reisovereenkomst te beëindigen zonder een annuleringsvergoeding verschuldigd te zijn. Indien de Reiziger van dit recht gebruik wenst te maken, dient de Reiziger dit binnen 48 uur na ontvangst (langer dan 30 dagen voor vertrek) of 24 uur na ontvangst (korter dan 30 dagen voor vertrek) van het bericht over de wijziging schriftelijk bij Organisator kenbaar te maken.

Artikel 9: Annulering door Organisator

9.1 Organisator heeft het recht de Reisovereenkomst per direct op te zeggen indien sprake is van de omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Organisator aan de Reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

9.2 Indien de in lid 1 genoemde omstandigheden aan de Reiziger kunnen worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de Reiziger. Indien de oorzaak aan de annulering aan Organisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor de rekening van de Organisator. Indien de oorzaak van de annulering noch aan de Reiziger noch aan de Organisator kan worden toegerekend, dragen de partijen ieder hun eigen schade.

9.3 Organisator kan de Reisovereenkomst vóór aanvang van de reis opzeggen en de Reiziger alle voor de reis betaalde bedragen terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn:

1. a) ingeval het minimumaantal deelnemers aan de Pakketreis niet behaald is.
2. b) ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

9.4 In de bovenstaande gevallen betaalt Organisator de reeds ontvangen bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen terug aan de Reiziger. Niet vergoed worden kosten die door de Reiziger zijn gemaakt voor diensten die buiten de Reisovereenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de reis inbegrepen de vliegtickets, accommodatie, e.d.

Artikel 10: Aansprakelijkheid en overmacht

10.1 Organisator is verplicht tot uitvoering van de Reisovereenkomst zoals de Reiziger op grond van de Reisovereenkomst redelijkerwijs mag verwachten.

10.2 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 12.

10.3 Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Organisator verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan hem is toe te rekenen noch aan de persoon of het bedrijf van wiens hulp bij de uitvoering van de Reisovereenkomst gebruik maakt, omdat:

1. De tekortkoming in de uitvoering van de Reisovereenkomst is toe te rekenen aan de Reiziger; of
2. De tekortkoming in de uitvoering van de Reisovereenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe is aan een derde niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
3. De tekortkoming in de uitvoering van de Reisovereenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Organisator of degene van wiens hulp bij de uitvoering van de Reisovereenkomst gebruik maakt, met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of

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

10.4 Organisator zal in ieder geval niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor schade die is ontstaan ten gevolge van hieronder vermelde omstandigheden:

1. Oorlog, oorlogsgevaar, staat van beleg, quarantaine, oproer, daden van sabotage of terrorisme, demonstraties, staking, uitsluiting ofwel afsluiting van reisroutes, misdaad, boycotacties, schaarste van goederen, storingen in communicatiemiddelen, storingen in het (internationale) betalingsverkeer, wijzigingen in het reisadvies zoals afgegeven door het Nederlandse Ministerie van Buitenlandse Zaken, storingen in vervoermiddelen, vertragingen van openbare vervoermiddelen.
2. Maatschappelijke ontwrichting ten gevolge van natuurrampen en ernstige ongevallen.
3. Fouten van derden alsmede het niet nakomen door derden van hun verbintenissen wanneer deze derden géén werknemers zijn van Organisator of niet rechtstreeks door Organisator zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de Reisovereenkomst.

10.5 De aansprakelijkheid van Organisator voor schades waarvoor de gebruikelijke reis- en annuleringsverzekeringen van de Reiziger dekking bieden, is uitgesloten. Evenmin is Organisator aansprakelijk voor schades die krachtens het van toepassing zijnde geschreven of ongeschreven Internationaal Recht zijn uitgesloten.

10.6 De aansprakelijkheid van Organisator per Reiziger wegens overlijden van de Reiziger en het ontstaan van fysiek en psychisch letsel, zal nimmer hoger kunnen zijn dan eenmaal de Reissom per Reiziger.

10.7 De totale wettelijke en contractuele aansprakelijkheid voor schade van Organisator is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat door de verzekering van Organisator in het betreffende geval wordt uitgekeerd. Indien Organisator geen verzekering heeft afgesloten of de verzekering - om welke reden dan ook - niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Organisator beperkt tot maximaal eenmaal de hoogte van de Reissom per Reiziger.

10.8 Organisator is nooit aansprakelijk voor verlies of beschadiging van bagage en reisbescheiden.

10.9 Indien de Reiziger door Organisator of betrokken partijen ter beschikking gesteld materiaal beschadigt, is Reiziger gehouden de marktwaarde te vergoeden.

Artikel 11: Hulp en bijstand

11.1 Organisator 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 redelijkerwijs mocht hebben.

11.2 De Reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Organisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte Reiziger.

11.3 Deelname aan een Pakketreis en/of inbegrepen activiteiten is op eigen risico. Organisator, alsmede de andere partijen betrokken bij de Reisovereenkomst, zullen de veiligheid van de Reiziger zo optimaal mogelijk beschermen. Reiziger blijft echter zelf verantwoordelijk voor zijn handelen.

Artikel 12: Klachten

12.1 Een tekortkoming in de uitvoering van de Reisovereenkomst dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de Reiziger zich - in deze volgorde - melden bij: de betrokken dienstverlener, de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, bij Organisator. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij Organisator in Nederland.

12.2 Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de Reiziger voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk vast te leggen.

12.3 Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (c.q. De genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Organisator.

12.4 Indien de Reiziger niet aan de meldingsplicht en/of kracht rapportage heeft voldaan en de dienstverlener of Organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

12.5 Op alle geschillen tussen de Organisator en de Reiziger is Nederlands recht van toepassing.

Kopje over vrijwilligerswerk?