Algemene Voorwaarden

CT Africa B.V. (handelsnaam: Charlie's Travels)

Zetelend adres: Kivitslaan 33, 5062 AA Oisterwijk
KvK: 63167212

Artikel 1. Definities

1. CHARLIE'S TRAVELS: CT Africa B.V., statutair gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudend te Oisterwijk, handelend als reisorganisator.
2. Reisovereenkomst: de overeenkomst tussen de Aanmelder en CHARLIE'S TRAVELS waarbij CHARLIE'S TRAVELS zich verbindt tot het verschaffen van een door haar aangeboden, van tevoren georganiseerde reis, en de Aanmelder zich verbindt tot betaling van de Reissom voor alle Reizigers, onder deze voorwaarden.
3. Reis: hetgeen is gespecificeerd in de Reisovereenkomst, zoals beschreven in artikel 2, en indien van toepassing nadien aangepast conform deze voorwaarden.
4. Reiziger: iedere persoon of rechtspersoon voor wie CHARLIE'S TRAVELS een reis samenstelt.
5. Aanmelder: de persoon of rechtspersoon die voor zichzelf en/of ten behoeve van één of meer Reizigers een reis aanvraagt bij CHARLIE'S TRAVELS (en tevens Reiziger kan zijn) en contractspartij is van CHARLIE'S TRAVELS.
6. Werkdagen: maandag t/m vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.
7. Groepsreis: een reis waarbij verschillende losstaande groepen zijn samengevoegd tot één samenreizende groep. Lustrumreizen zijn geen Groepsreis en kennen eigen voorwaarden (zie lustrum-website).
8. Maatwerkreis: een op maat samengestelde reis door een travel consultant, afgestemd op de wensen van de Reiziger.

Artikel 2. Totstandkoming van de Reisovereenkomst

1. De Reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Aanmelder (namens zichzelf en/of ten behoeve van Reizigers) van het aanbod van CHARLIE'S TRAVELS, tenzij het aanbod wordt herroepen conform artikel 2.2. Na totstandkoming ontvangt de Reiziger een bevestiging. Na (digitale) ondertekening is de reis definitief geboekt. Een factuur volgt later.
2. Elk aanbod van CHARLIE'S TRAVELS is vrijblijvend en kan worden herroepen, ook na aanvaarding en eventuele bevestiging. Herroeping wegens evidente fouten in de reissomberekening is toegestaan.
3. De Aanmelder verstrekt uiterlijk bij het aangaan van de Reisovereenkomst alle gegevens omtrent zichzelf en de aangemelde Reizigers die van belang zijn voor een goede uitvoering. Ook bijzonderheden inzake hoedanigheid of samenstelling van het gezelschap worden gemeld.
4. De Aanmelder is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van de Reiziger(s) uit de Reisovereenkomst. Alle communicatie en betalingen lopen via de Aanmelder. Indien meerdere Aanmelders, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk. Kennelijke fouten/vergissingen in het aanbod binden CHARLIE'S TRAVELS niet.
5. CHARLIE'S TRAVELS is niet verantwoordelijk voor algemene informatie in uitingen van derden (foto's, folders, advertenties, websites, social media) noch voor volledigheid van informatie op eigen kanalen die is ontleend aan derden.

Artikel 3. Betaling

1. Alle prijzen in het reisvoorstel zijn 14 dagen geldig na uitgifte van de offerte.
2. Na (digitale) ondertekening is de Reisovereenkomst vastgelegd. Aan het einde van de maand waarin de overeenkomst is gesloten, volgt de eerste factuur voor de aanbetaling. De aanbetaling (zoals op de factuur) plus eventuele verzekeringspremies/kosten dient binnen 7 dagen te worden voldaan. In uitzonderingsgevallen (o.a. vliegtickets) kan een afwijkende (aan)betalingsregeling gelden.
3. Het restant van de Reissom (of de gewijzigde Reissom ex artikel 5) moet uiterlijk 10 weken vóór vertrek betaald zijn. Deze termijn is fataal; bij niet-tijdige betaling is de Aanmelder van rechtswege in verzuim en kan CHARLIE'S TRAVELS de Reisovereenkomst ontbinden; annuleringskosten zijn dan verschuldigd conform artikel 9.

4. Intercontinentale vliegtickets maken geen deel uit van het reisarrangement. CHARLIE'S TRAVELS kan assisteren bij het vinden van tickets of introduceren bij derden. Betaling van dergelijke tickets verloopt rechtstreeks aan de derde; hun voorwaarden (incl. annulering) zijn van toepassing.
5. Bij totstandkoming van de Reisovereenkomst binnen 10 weken vóór vertrek is de volledige Reissom binnen 5 werkdagen verschuldigd. Dit geldt eveneens voor een reissom wijziging ex artikel 5 binnen 10 weken voor vertrek. Niet-tijdige betaling leidt tot verzuim en kan aanleiding zijn tot onmiddellijke ontbinding met annuleringskosten.
6. Bij niet-tijdige betaling is wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag; buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het gevorderde.
7. Betalingen en financiële afwikkeling geschieden conform de richtlijnen van Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Betalen per creditcard is niet mogelijk.
8. Koers Clausule: prijzen zijn onder voorbehoud van tariefwijzigingen buiten onze invloed en/of wisselkoerswijzigingen die voor de reiziger ongunstig uitvallen. Koersverschillen worden doorbelast indien de totale reissom hierdoor met ≥ €100 stijgt; uiterlijk vóór vertrek vindt nacalculatie plaats en de Reiziger betaalt het verschil. Koersschommelingen die voor de reiziger voordelig uitvallen, leiden niet tot een verlaging van de reissom. (zie ook artikel 5).

Artikel 4. Garanties en SGR

1. CHARLIE'S TRAVELS is aangesloten bij Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de in het kader van deze reisovereenkomst betaalde reissommen onder de garantie. Indien de reis als gevolg van financieel onvermogen van CHARLIE'S TRAVELS wordt afgebroken of niet kan worden uitgevoerd, kan de reiziger een beroep doen op SGR voor terugbetaling en/of repatriëring.

Artikel 5. Reissom

1. De Reissom is gebaseerd op de kostprijs inclusief marge, geldkoersen, heffingen en belastingen zoals bekend ten tijde van samenstelling van de reis. Tenzij anders vermeld, gelden de reissommen per persoon.
2. CHARLIE'S TRAVELS heeft het recht tot 20 dagen vóór vertrek de Reissom te verhogen bij verhoging van vervoerskosten (incl. brandstof), belastingen/heffingen, of wisselkoerswijzigingen die voor de reiziger ongunstig uitvallen.
3. Wisselkoerswijzigingen of wijzigingen in andere kosten die voor de reiziger voordelig uitvallen, leiden niet tot een verlaging van de reissom.
4. De Aanmelder mag een verhoging als bedoeld in 5.2 afwijzen; dit recht vervalt indien niet binnen 3 Werkdagen na ontvangst van de mededeling wordt gereageerd.
5. Bij afwijzing van de verhoging mag CHARLIE'S TRAVELS de Reisovereenkomst opzeggen; dit recht vervalt indien niet binnen 7 Werkdagen na ontvangst van de afwijzing wordt gehandeld. In dat geval heeft de Aanmelder recht op kwijtschelding of restitutie van reeds betaalde gelden.
6. Alle in het aanbod genoemde accommodaties/activiteiten zijn beschikbaar ten tijde van toezending; het aanbod is niet automatisch gereserveerd. Boeking is voltooid na ondertekening van de Reisovereenkomst. Indien bij boeking een onderdeel niet beschikbaar blijkt, wordt in overleg een passend alternatief gezocht.

Artikel 6. Reisdocumenten en -bescheiden

1. De Reiziger zorgt voor geldige reisdocumenten (paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, internationaal rijbewijs bij self-drive). Informatie in het aanbod is afgestemd op de Nederlandse nationaliteit; de Reiziger verifieert zelf bij de bevoegde instanties (bijvoorbeeld www.nederlandwereldwijd.nl/landen) of informatie (nog) juist is. Niet (geheel) kunnen reizen wegens ontbrekende documenten komt volledig voor rekening van de Reiziger; geen recht op restitutie.
2. De Reiziger heeft een passende verzekering (minimaal dekking voor ziekenhuis-/dokters-/begrafenis-/repatriëringskosten).

3. De Reiziger wint tijdig veiligheids- en gezondheidsinformatie in bij bevoegde instanties en treft maatregelen voor vereiste inentingen/profylaxe. Voor actuele vaccinatie-informatie: KLM Travel Clinic (0900-1091096), eigen huisarts of GGD.
4. Reisbescheiden worden uiterlijk 10 dagen vóór vertrek (of onverwijld bij latere boeking) ter beschikking gesteld, mits de Reissom volledig is voldaan.

Artikel 7. Wijzigingen door de Reiziger; in-plaats-stelling

1. (Niet van toepassing op Groepsreizen.) Tot 28 dagen vóór vertrek kan de Reiziger wijzigingen aanvragen; deze worden aangebracht voor zover redelijkerwijs mogelijk. Indien een wijziging de Reissom wijzigt, geldt de nieuwe Reissom onder aftrek van reeds betaalde bedragen, te voldoen conform artikel 3. Daarnaast brengt CHARLIE'S TRAVELS €100 wijzigingskosten per boeking per wijziging in rekening, vermeerderd met eventuele communicatiekosten. Uitstel van vertrek of vermindering van het aantal betalende Reizigers geldt als (deel)annulering (artikel 9).
2. Tijdig vóór aanvang kan de Reiziger zich laten vervangen door een ander die aan alle voorwaarden voldoet, mits het verzoek uiterlijk 21 dagen vóór vertrek is ingediend. Aanmelder, oorspronkelijke Reiziger en vervanger zijn hoofdelijk aansprakelijk voor het nog verschuldigde deel van de Reissom, wijzigings-/communicatiekosten en eventuele extra kosten door vervanging.

Artikel 8. Reis- en annuleringsverzekering

1. CHARLIE'S TRAVELS adviseert Reizigers zelf een goede reis- en annuleringsverzekering af te sluiten (o.a. dekking bij gedwongen afzegging, schade tijdens de reis, extra ziektekosten).

Artikel 9. Annulering door de Reiziger

1. Groepsreis
    a. Tot het minimumaantal Reizigers is bereikt en de reis nog niet door CHARLIE'S TRAVELS is bevestigd, kan kosteloos worden geannuleerd.
    b. Na bevestiging gelden de volgende kosten (naast eventuele reserveringskosten):
        i. tot de 91e dag (excl.) vóór vertrek: het hogere van 15% van de Reissom of €200 p.p. plus niet-restitueerbare betalingen aan derden;
        ii. vanaf de 91e dag (incl.) tot de 61e dag (excl.) vóór vertrek: het hogere van 50% van de Reissom of €200 p.p. plus niet-restitueerbare betalingen aan derden;
        iii. vanaf de 61e dag (incl.) tot en met de vertrekdag of later: 100% van de Reissom.
2. Maatwerkreis
    a. Naast eventuele reserveringskosten:
        i. tot de 91e dag (excl.) vóór vertrek: het hogere van 15% van de Reissom of €200 p.p. plus niet-restitueerbare betalingen aan derden;
        ii. vanaf de 91e dag (incl.) tot de 61e dag (excl.) vóór vertrek: het hogere van 20% van de Reissom of €200 p.p. plus niet-restitueerbare betalingen aan derden;
        iii. vanaf de 61e dag (incl.) tot de 31e dag (excl.) vóór vertrek: het hogere van 50% van de Reissom of €200 p.p. plus niet-restitueerbare betalingen aan derden;
        iv. vanaf de 31e dag (incl.) tot en met de vertrekdag of later: 100% van de Reissom.
3. Bij reizen met gorilla permits gelden de kosten van de permits altijd als niet-restitueerbaar.
4. Indien de reis uit meerdere onderdelen bestaat met verschillende annuleringsregelingen (bijv. vliegtickets, cruises, camper-/autohuur, nationale parken, evenementen), gelden per onderdeel de specifieke bepalingen; dit kan leiden tot hogere kosten dan in 9.1/9.2.
5. Annulering door één of meer Reizigers die gezamenlijk één accommodatie delen, geldt als annulering van alle betreffende Reisovereenkomsten; alle Reizigers betalen de toepasselijke bedragen. Voor overblijvende Reizigers wordt de Reissom herberekend (mogelijk meerprijs; betalingsregeling artikel 3 van toepassing).

6. Uitvoerbaarheid & COVID-19/overheidsmaatregelen
    a. De reis kan niet worden uitgevoerd indien: (a) het bestemmingsland een inreisverbod hanteert voor Reizigers uit het herkomstland; of (b) er een totale lockdown in het bestemmingsland geldt waarbij toeristen niet vrij mogen rondreizen.
        i. Een negatief reisadvies of een gevoel van onveiligheid geeft géén recht op kosteloze annulering; de normale annuleringsvoorwaarden gelden.
        ii. Dekking kan (beperkt) via de annuleringsverzekering bestaan.
        iii. Indien de reis op de geplande datum niet uitvoerbaar blijkt, zoeken klant en CHARLIE'S TRAVELS naar omboekdata (zelfde of andere bestemming).
        iv. Bij uitblijven van overeenstemming gelden de normale voorwaarden.

Artikel 10. Opzegging door CHARLIE'S TRAVELS

1. CHARLIE'S TRAVELS mag de Reisovereenkomst per direct opzeggen wanneer omstandigheden zich voordoen die verdere gebondenheid redelijkerwijs niet vergen.
2. Toerekenbare oorzaak aan de Reiziger: schade komt voor rekening van de Reiziger. Toerekenbare oorzaak aan CHARLIE'S TRAVELS: schade voor rekening van CHARLIE'S TRAVELS. Noch-toerekenbaar: partijen dragen ieder hun eigen schade.

Artikel 11. Wijziging door CHARLIE'S TRAVELS

1. Door lokale of daarmee samenhangende omstandigheden behoudt CHARLIE'S TRAVELS zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen (route, schema, aankomst/vertrekplaats, vervoer, verblijf, volgorde/tijdstippen excursies) of de reis te beëindigen indien noodzakelijk. Hieronder vallen ook aanhoudende slechte weersomstandigheden en de in artikel 12.4.a-b genoemde omstandigheden.

2. Bij wijzigingen vóór en/of tijdens de reis doet CHARLIE'S TRAVELS indien mogelijk een alternatief aanbod zonder meerkosten voor CHARLIE'S TRAVELS, gericht op gelijkwaardigheid. Indien een upgrade noodzakelijk is om de reis/activiteit door te laten gaan (bijv. bus → vlucht/privé transport/hotelovernachting; extra/andere maaltijden; verplaatsen activiteiten; extra transfers), komen alle additionele kosten voor rekening van de Reiziger.
3. CHARLIE'S TRAVELS treedt in overleg om aan te sluiten op wensen/budget. Indien een onderdeel hierdoor niet kan plaatsvinden en reeds kosten zijn gemaakt, bestaat geen recht op restitutie van dat onderdeel.
4. CHARLIE'S TRAVELS mag de reis eenzijdig op een niet-wezenlijk punt wijzigen wegens redelijkerwijs noodzakelijke omstandigheden. De Reiziger kan slechts afwijzen indien sprake is van nadeel van meer dan geringe betekenis (verondersteld bij meerkosten ≥ 7,5% van de totale Reissom).
5. De Reiziger aanvaardt een alternatief binnen 3 Werkdagen na bericht; vanaf 10 dagen vóór vertrek en tijdens de reis geldt 24 uur. CHARLIE'S TRAVELS kan deze termijn verkorten indien noodzakelijk, na mededeling. Bij niet-tijdige aanvaarding mag CHARLIE'S TRAVELS opzeggen (termijn: 3 Werkdagen; vanaf 10 dagen vóór vertrek: 24 uur). De Reiziger heeft recht op kwijtschelding/teruggave van (het evenredige deel van) de Reissom voor zover kosteloos annuleerbaar door CHARLIE'S TRAVELS, binnen 2 weken.
6. Indien na vertrek een belangrijk deel van de diensten niet wordt verleend of niet kan worden verleend, treft CHARLIE'S TRAVELS passende alternatieven met inachtneming van 11.1 tot en met 11.4.

Artikel 12. Aansprakelijkheid en Overmacht

1. Onverminderd artikelen 9–11 voert CHARLIE'S TRAVELS de Reisovereenkomst uit conform de redelijke verwachtingen van de Reiziger.
2. Indien de reis niet conform verwachting verloopt, meldt de Reiziger dit zo spoedig mogelijk aan de betrokkenen conform artikel 14.
3. Bij afwijkingen heeft de Reiziger recht op schadevergoeding, tenzij: (a) de tekortkoming aan de Reiziger is toe te rekenen; (b) de tekortkoming niet kon worden voorzien of opgeheven en is toe te rekenen aan een derde die niet bij de levering is betrokken; © de tekortkoming is te wijten aan een gebeurtenis die, met alle zorgvuldigheid, niet kon worden voorzien of verholpen; of (d) sprake is van overmacht als bedoeld in 12.4.

4. Overmacht en uitgesloten aansprakelijkheid (niet-limitatief):
    a. oorlog, oorlogsgevaar, staat van beleg, quarantaine, oproer, sabotage/terrorisme, demonstraties, staking, uitsluiting/afsluiting van routes, misdaad, boycot, schaarste van goederen, storingen in communicatie/(internationaal) betalingsverkeer, wijziging reisadviezen (NL BuZa), storingen in vervoermiddelen, vertragingen OV;
    b. maatschappelijke ontwrichting door natuurrampen, epidemieën, pandemieën, ernstige ongevallen;
    c. fouten van derden en/of het niet-nakomen door derden die geen werknemers/ingeschakelde hulppersonen van CHARLIE'S TRAVELS zijn.
5. Aansprakelijkheid voor schades gedekt door gebruikelijke reis-/annuleringsverzekeringen is uitgesloten. Evenmin aansprakelijkheid voor schades die naar (internationaal) recht zijn uitgesloten.
6. Aansprakelijkheid per Reiziger wegens overlijden of fysiek/psychisch letsel is maximaal eenmaal de Reissom p.p.
7. Aansprakelijkheid voor overige schades is maximaal 50% van de Reissom p.p.
8. CHARLIE'S TRAVELS is niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van bagage en reisbescheiden.
9. De Reiziger kan aansprakelijk zijn voor schade aan eigendommen van derden (o.a. huurwagens, kampeerspullen en andere tijdens de reis gebruikte zaken). CHARLIE'S TRAVELS is hiervoor nooit aansprakelijk.

Artikel 13. Hulp en Bijstand

1. CHARLIE'S TRAVELS verleent naar omstandigheden hulp en bijstand indien de reis niet conform redelijke verwachtingen verloopt.
2. Indien de oorzaak noch aan Reiziger noch aan CHARLIE'S TRAVELS toe te rekenen is, draagt ieder zijn eigen schade. Indien door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden niet kan worden gezorgd voor terugkeer zoals afgesproken, zijn noodzakelijke accommodatiekosten (indien mogelijk gelijkwaardige categorie) voor maximaal 3 overnachtingen p.p. voor rekening van de organisator.
3. De Reiziger volgt aanwijzingen van CHARLIE'S TRAVELS ter bevordering van goede uitvoering en is aansprakelijk voor schade door ongeoorloofd gedrag, te beoordelen naar de maatstaf van een correcte Reiziger.

Artikel 14. Klachten

1. Constateringen van tekortkomingen meldt de Reiziger zo spoedig mogelijk bij de betrokken travel consultant, zodat een passende oplossing kan worden getroffen. Indien onopgelost en afbreuk doend aan de kwaliteit, meldt de Reiziger dit onverwijld bij de lokale vertegenwoordiger of – indien niet bereikbaar – bij CHARLIE'S TRAVELS. Redelijke communicatiekosten worden vergoed na overlegging van bewijs, mits noodzakelijk.
2. Indien CHARLIE'S TRAVELS niet in de gelegenheid is gesteld te herstellen wegens het niet voldoen aan de meld-/klachtplicht, kan recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.
3. Indien een klacht niet is opgelost, meldt de Reiziger deze uiterlijk binnen 1 maand na afloop van de reis schriftelijk en gemotiveerd bij CHARLIE'S TRAVELS. Bij niet-naleving vervalt het recht op schadevergoeding.
4. Op alle geschillen uit de Reisovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 15. Aanpassingen en Slotbepalingen

1. CHARLIE'S TRAVELS mag deze voorwaarden eenzijdig wijzigen en stelt de klant tijdig op de hoogte; tussen kennisgeving en inwerkingtreding zit minimaal 1 maand
2. Indien één of meer bepalingen geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigbaar zijn, blijft het overige volledig van kracht.

Wettelijke informatie (Richtlijn (EU) 2015/2302)

Bij de combinatie van reisdiensten die wordt aangeboden, is sprake van een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Als gevolg daarvan kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. CHARLIE'S TRAVELS is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Daarnaast beschikt CHARLIE'S TRAVELS over de wettelijk verplichte insolventiebescherming van SGR om u terug te betalen en – indien vervoer in de pakketreis is inbegrepen – te repatriëren in geval van insolventie.