Reisvoorwaarden Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG

De volgende reisvoorwaarden van Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG vormen een integraal bestanddeel van de door een klant met Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG gesloten reisovereenkomst.

1. Toepassingsgebied en definities

1.1. Een touroperator is een ondernemer die rechtstreeks of via een andere ondernemer of samen met een andere ondernemer pakketreizen (in de zin van § 2, lid 2 van de Oostenrijkse wet inzake pakketreizen (PRG)) samenstelt en contractueel toezegt of aanbiedt (vgl. § 2, lid 7 PRG). De touroperator verleent zijn diensten met inachtneming van de wettelijke bepalingen, met name de Oostenrijkse wet inzake pakketreizen (PRG) en de Oostenrijkse verordening inzake pakketreizen (PRV), met de zorgvuldigheid van een goede ondernemer.
Een ondernemer is iedere natuurlijke of rechtspersoon die de status van ondernemer in de zin van § 1 van de Oostenrijkse wet inzake de bescherming van consumenten (KSchG) heeft (vgl. § 2, lid 9 PRG).

Met touroperator wordt verder Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG bedoeld.

1.2. De reisvoorwaarden gelden als overeengekomen indien zij aan de reiziger zijn overhandigd of de reiziger de inhoud daarvan kon inzien, voordat de reiziger door zijn contractuele verklaring aan een overeenkomst is gebonden. Zij vormen een aanvulling op de met de reiziger gesloten pakketreisovereenkomst. Indien de reiziger voor derden (medereizigers) boekt, bevestigt hij daarmee dat hij door deze derden is gemachtigd om voor hen een aanbod te verkrijgen, de reisvoorwaarden voor hen overeen te komen en voor hen een pakketreisovereenkomst te sluiten. De reiziger die voor zichzelf of voor derden een boeking doet, geldt daarmee als opdrachtgever en aanvaardt conform § 7, lid 2 PRG de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met de touroperator (betalingen, annulering van de overeenkomst etc.), tenzij iets anders wordt overeengekomen.

1.3. Een reiziger is iedere persoon die voornemens is een overeenkomst te sluiten waarop de bepalingen van het PRG van toepassing zijn (bijv. pakketreisovereenkomst) of op grond van een dergelijke overeenkomst gerechtigd is om gebruik te maken van reisdiensten.

1.4. De website, catalogussen, folders e.d. van de touroperator dienen slechts voor reclamedoeleinden. De daar aangeboden pakketreizen en overige diensten gelden niet als aanbod (vgl. punt 2.2).

1.5. Onder een pakketreisovereenkomst wordt de overeenkomst begrepen die tussen de touroperator en de reiziger wordt gesloten met betrekking tot een pakketreis.

1.6. Onder de reissom wordt het in de pakketreisovereenkomst genoemde bedrag begrepen dat door de reiziger dient te worden betaald.

1.7. Een persoon met beperkte mobiliteit is analoog aan artikel 2, onder a) van Verordening (EG) nr. 1107/2006 (rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen) een persoon met een lichamelijke handicap (zintuiglijk of motorisch, permanent of tijdelijk) waardoor de gebruikmaking van onderdelen van de pakketreis (bijv. gebruik van een vervoermiddel of een accommodatie) wordt beperkt, en op grond waarvan een aanpassing van de overeen te komen diensten aan de speciale behoeftes van deze persoon is vereist.

1.8. Onvermijdbare en buitengewone c.q. onvoorziene omstandigheden zijn voorvallen/gebeurtenissen/omstandigheden buiten de sfeer/controle van de persoon die zich daarop beroept, en waarvan de gevolgen ook niet hadden kunnen worden voorkomen indien alle redelijke voorzorgsmaatregelen waren getroffen (bijv. oorlogshandelingen, ernstige aantasting van de veiligheid zoals terrorisme, uitbraken van ernstige ziekten, natuurrampen, weersomstandigheden die veilig reizen in de weg staan etc.) (vgl. § 2, lid 12 PRG).

1.9. Het PRG en de reisvoorwaarden zijn niet van toepassing op pakketreisovereenkomsten die op basis van een algemene overeenkomst met betrekking tot de organisatie van zakenreizen (bijv. mantelovereenkomst) tussen twee bedrijven worden gesloten.

2. Verplichtingen van de touroperator

2.1. Op basis van de informatie van de reiziger worden door de touroperator reissuggesties opgesteld voor de reiziger. Deze suggesties zijn vrijblijvend en betreffen geen aanbod in de zin van § 4 PRG. Indien op basis van de informatie van de reiziger geen reissuggesties kunnen worden opgesteld (geen varianten, geen diensten etc.), wordt de reiziger door de touroperator daarvan in kennis gesteld.

Omdat de reissuggesties zijn gebaseerd op de informatie van de reiziger, is het mogelijk dat onjuiste en/of onvolledige informatie van de reiziger - bij gebrek aan verduidelijking door de reiziger - ten grondslag ligt aan de reissuggesties. Bij het opstellen van reissuggesties kunnen bijvoorbeeld (niet uitputtend) de hoogte van de prijs, competenties van de dienstverlener, kortingen, het beste prijs-principe en vele andere zaken eventueel als parameters worden gebruikt.

2.2. Indien de reiziger concrete belangstelling heeft voor één van de reissuggesties van de touroperator stelt de touroperator op basis van de reissuggestie een reisaanbod op conform de bepalingen van artikel 4 PRG, voor zover zij voor de reis relevant zijn. Het door de touroperator opgestelde reisaanbod is voor de touroperator bindend. Wijzigingen in de precontractuele informatie die is opgenomen in het reisaanbod als gevolg van wijzigingen in prijzen of diensten zijn mogelijk indien de touroperator zich dit recht in het reisaanbod heeft voorbehouden, hij de reiziger voor de totstandkoming van de pakketreisovereenkomst op inzichtelijke, begrijpelijke en duidelijke wijze informeert over de wijzigingen, en de wijzigingen in overleg tussen de reiziger en de touroperator worden doorgevoerd (vgl. § 5, lid 1 PRG). Een overeenkomst tussen de touroperator en de reiziger komt tot stand indien overeenstemming bestaat over de belangrijkste onderdelen van de overeenkomst (prijs, diensten en periode), en het reisaanbod op basis van de geldende reisvoorwaarden door de reiziger wordt geaccepteerd. Acceptatie van het reisaanbod geldt als bindende reisaanmelding en vindt schriftelijk plaats per e-mail. Aanmelders van verschillende personen verklaren dat zij uitdrukkelijk daartoe gemachtigd zijn en instaan voor het nakomen van de contractuele verplichtingen van alle aangemelde personen (vgl. punt 1.2).

2.3. De touroperator adviseert en informeert de reiziger op basis van de informatie die de reiziger aan de touroperator heeft verstrekt. De touroperator dient, rekening houdend met de gebruikelijke omstandigheden in het land c.q. de plaats van bestemming en de eventuele bijzonderheden van de pakketreis (bijv. duik- of expeditiereizen), de door de reiziger aangevraagde pakketreis naar beste weten te presenteren. Een verplichting tot het verstrekken van informatie over algemeen bekende omstandigheden (bijv. topografie, klimaat, flora en fauna van de door de reiziger gewenste bestemming etc.) bestaat niet indien er, afhankelijk van het type pakketreis, geen omstandigheden zijn die speciaal moeten worden verduidelijkt, of indien het verstrekken van informatie over de omstandigheden niet noodzakelijk is voor het verlenen en het verloop c.q. de uitvoering van de overeen te komen diensten. In principe dient rekening te worden gehouden met het feit dat de reiziger bewust voor een andere omgeving kiest, en dat de normen, de uitrusting, het eten (met name kruiden) en de hygiëne gebaseerd zijn op de regionale normen/criteria die gebruikelijk zijn in het land c.q. op de plaats van bestemming.

2.4. De touroperator informeert de reiziger, voordat deze door een contractuele verklaring aan een pakketreisovereenkomst is gebonden, conform § 4 PRG over het volgende:

2.4.1. het feit dat sprake is van een pakketreis met behulp van het standaardinformatieformulier als bedoeld in § 4, lid 1 PRG; daarnaast kan het standaardinformatieformulier voor pakketreizen ook op de website van de touroperator worden ingezien;

2.4.2. de informatie als bedoeld in § 4, lid 1 PRG, indien deze informatie van toepassing is op de overeen te komen pakketreis en noodzakelijk is voor de uitvoering daarvan en het verlenen van de desbetreffende diensten;

2.4.3. of de overeen te komen pakketreis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit (vgl. punt 1.6), indien deze informatie van toepassing is op de desbetreffende pakketreis (§ 4, lid 1, punt 1, onder h) PRG);

2.4.4. algemene paspoort- en visumvereisten van het land van bestemming, inclusief de geschatte termijnen voor het verkrijgen van visa en voor de afhandeling van gezondheidsformaliteiten (§ 4, lid 1, punt 6 PRG), indien deze informatie van toepassing is op de desbetreffende pakketreis. Op verzoek verstrekt de touroperator informatie over valuta- en douanevoorschriften. Daarnaast is algemene informatie over paspoort- en visumvereisten, gezondheidsformaliteiten en valuta- en douanevoorschriften voor reizigers met de Oostenrijkse nationaliteit verkrijgbaar

door op www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/ het gewenste land van bestemming te selecteren; Voor reizigers die niet de Oostenrijkse nationaliteit bezitten, is deze informatie verkrijgbaar bij hun respectieve vertegenwoordigende autoriteiten. Aangenomen wordt dat het bekend is dat voor reizen naar het buitenland in de regel een geldig paspoort (bijv. niet verlopen, niet als gestolen of verloren gemeld, etc.) vereist is, en dat de reiziger zelf verantwoordelijk is voor de geldigheid daarvan. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het naleven van de aan hem meegedeelde gezondheidsformaliteiten. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van een vereist visum, tenzij de touroperator of reisagent zich bereid heeft verklaard hiervoor te zorgen.

2.5. De touroperator licht de reiziger conform artikel 11 van Verordening (EG) nr. 2111/05 in over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij, indien deze bij het sluiten van de overeenkomst al bekend is. Indien de exploiterende luchtvaartmaatschappij bij het sluiten van de overeenkomst nog niet vaststaat, deelt de touroperator aan de reiziger mee welke luchtvaartmaatschappij de vlucht waarschijnlijk zal uitvoeren. Zodra de exploiterende luchtvaartmaatschappij vaststaat of indien de exploiterende luchtvaartmaatschappij na de boeking wijzigt, wordt de reiziger zo spoedig mogelijk hiervan in kennis gesteld.

2.6. Speciale wensen van de reiziger in de zin van klantwensen (bijv. uitzicht op zee) zijn in principe niet bindend, en de reiziger kan op basis daarvan geen claim indienen, zolang deze wensen niet in de zin van een door de reiziger opgegeven eis conform § 6, lid 2, punt 1 PRG door de touroperator zijn bevestigd. Indien een dienst is bevestigd, geldt deze bevestiging als bindende toezegging van de desbetreffende dienst.
De opname van klantwensen door de touroperator geldt slechts als toezegging dat zij worden doorgestuurd naar de desbetreffende dienstverlener c.q. de haalbaarheid daarvan wordt onderzocht, en is geen juridisch bindende toezegging, zolang deze niet door de touroperator is bevestigd.

2.7. Indien de reiziger niet rechtstreeks bij de touroperator (bijv. door bezoek aan diens filiaal, aanvraag per telefoon of e-mail, etc.), maar via een reisagent boekt, gelden de bepalingen van punt 2 van deze reisvoorwaarden voor de reisagent.

3. Bevoegdheden van de reisagent en ter plaatse geboekte diensten

3.1. Reisagenten zijn door de touroperator niet gemachtigd om afwijkende afspraken te maken, informatie te verstrekken of toezeggingen te doen die de overeengekomen inhoud van de pakketreisovereenkomst wijzigen, verder gaan dan de contractueel toegezegde diensten van de touroperator of in tegenspraak zijn met het reisaanbod. Reisfolders en advertenties op internet die niet zijn gepubliceerd door de touroperator binden de touroperator niet en leiden voor de touroperator niet tot een dienstverleningsverplichting, tenzij zij op grond van een uitdrukkelijke overeenkomst tussen de touroperator en de reiziger onderdeel zijn geworden van het reisaanbod of de inhoud van de dienstverleningsverplichting van de touroperator.

3.2. Lokale diensten die zijn geboekt bij derden anders dan de touroperator c.q. waarvoor de touroperator niet verantwoordelijk is, binden de touroperator niet, leiden voor de touroperator niet tot een dienstverleningsverplichting en worden niet aan de touroperator toegerekend, tenzij deze diensten uitdrukkelijk door de touroperator zijn bevestigd/geautoriseerd (vgl. ook punt 20.5).

4. Informatie- en medewerkingsplicht van de reiziger

4.1. De reiziger dient, eventueel met de hulp van een reisagent indien via een reisagent is geboekt, alle persoonlijke (bijv. geboortedatum, nationaliteit etc.) en feitelijke informatie (bijv. geplande

invoer/meenemen van medicijnen, protheses, dieren etc.) die noodzakelijk en relevant is voor de pakketreis tijdig, volledig en naar waarheid te verstrekken aan de touroperator. De reiziger dient de touroperator in kennis te stellen van alle persoonlijke omstandigheden van hemzelf of zijn medereizigers (bijv. allergieën, voedselintolerantie, reis- c.q. duikervaring etc.) alsmede de behoeftes van hemzelf en van zijn medereizigers, in het bijzonder een bestaande beperkte mobiliteit c.q. de gezondheidstoestand en andere beperkingen, die relevant kunnen zijn voor het opstellen van het reisaanbod c.q. voor de organisatie c.q. uitvoering van een pakketreis met de overeen te komen diensten (bijv. bij duikreizen etc.), zo nodig onder overlegging van een volledig gekwalificeerd bewijsstuk (bijv. medisch attest).

4.1.1. Reizigers dragen zelf de verantwoordelijkheid voor hun gezondheidstoestand. Deelname aan de reis is voor eigen risico en gevaar. Bij bijzondere aandoeningen, regelmatige inname van medicijnen en onzekerheid over de gezondheidstoestand wordt dringend geadviseerd een arts te raadplegen. Dit geldt met name voor fysiek veeleisende reizen (bijv. wandel- en trekkingreizen) en duikreizen. De deelnemer verklaart door aanmelding dat geen medische bezwaren bestaan tegen deelname aan de reis en het geplande programma.

4.1.2. Deelnemers die een duikpakket of een beginnerscursus boeken, bevestigen door hun aanmelding dat zij beschikken over de desbetreffende duikervaring c.q. dat zij op basis van hun gezondheid in staat zijn om te duiken. Deelname aan alle sport- en duikactiviteiten is vrijwillig en voor eigen risico. Indien de reis wordt afgebroken, heeft de reiziger geen recht op terugbetaling van een voor een bepaalde dienst betaald bedrag.

4.1.3. Reizigers die een duikpakket boeken, dienen in het bezit te zijn van een wereldwijd geldig duikbrevet en een logboek met gegevens over hun duikervaring en deze documenten op de reis mee te nemen. Daarnaast zijn een verzekeringspolis van een verzekering voor duikongevallen en een medische verklaring met betrekking tot de geschiktheid om te duiken verplicht.

4.1.4. Reizigers die een duikpakket of een duikcursus voor beginners boeken, dienen te voldoen aan alle eisen die door de desbetreffende aanbieder (bijv. duikcentrum, organisator van duiksafari's etc.) worden gesteld voor deelname aan de duikactiviteiten.

4.1.5. Voor het duiken dienen, afhankelijk van de reisbestemming meestal in het Engels, soms uitgebreide verklaringen van de dienstverleners inzake beperking van de aansprakelijkheid alsmede verklaringen met betrekking tot de gezondheidstoestand te worden ondertekend. Op verzoek van de klant stelt Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG de op de vakantiebestemming te ondertekenen formulieren ter beschikking. Soortgelijke regelingen gelden bij andere sportactiviteiten.

4.2. In principe wordt de reiziger geadviseerd om in geval van beperkte mobiliteit of andere beperkingen c.q. bijzondere behoeftes in de zin van punt 4.1 (bijv. noodzaak van speciale medicatie, regelmatige medische behandelingen etc.) die tijdens de reis een belemmering kunnen vormen, vóór de boeking met een arts te overleggen of sprake is van de vereiste geschiktheid voor de desbetreffende reis.

4.3. Indien de beperking van de mobiliteit van de reiziger pas in de periode tussen het sluiten van de overeenkomst en de start van de pakketreis ontstaat of in die periode andere beperkingen in de zin van punt 4.1 ontstaan, dient de reiziger de touroperator onverwijld hiervan in kennis te stellen, waarbij om bewijsredenen de schriftelijke vorm wordt aanbevolen, zodat de touroperator kan beslissen of de reiziger nog steeds zonder gevaar voor zichzelf of medereizigers aan de pakketreis kan deelnemen, of dat de touroperator gerechtigd is om de reiziger uit te sluiten en de overeenkomst te ontbinden. Indien de reiziger zijn informatieplicht niet volledig c.q. niet tijdig nakomt en de overeenkomst door de touroperator wordt ontbonden, heeft de touroperator recht op een vergoeding overeenkomstig het overzicht van forfaitaire vergoedingen.

4.4. De reiziger die voor zichzelf of voor derden (medereizigers) een boeking doet, geldt als opdrachtgever en aanvaardt analoog aan § 7, lid 2 PRG de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met de touroperator (bijv. betaling van de vergoeding, het feit dat alleen de opdrachtgever gerechtigd is de overeenkomst te annuleren etc.), tenzij anders wordt overeengekomen (vgl. punt 1.2).

4.5. De reiziger is verplicht om alle door de touroperator ter beschikking gestelde contractdocumenten (bijv. pakketreisovereenkomst, boekingsbevestiging, tegoedbonnen, vouchers) te controleren op feitelijke juistheid van de informatie/gegevens en eventuele afwijkingen (spelfouten, bijv. naam, geboortedatum) alsmede onvolledigheden en in geval van onjuistheden/afwijkingen/onvolledigheden de touroperator onverwijld daarvan in kennis te stellen, zodat zij kunnen worden gecorrigeerd, waarbij om bewijsredenen de schriftelijke vorm wordt aanbevolen.

4.5.1. De in de reisbescheiden genoemde tijden (bijv. vlucht- of afvaarttijden) kunnen op een laat tijdstip nog wijzigen. Reizigers dienen uiterlijk 24 uur, echter ten vroegste 48 uur voor vertrek c.q. afvaart rechtstreeks bij de desbetreffende dienstverlener of de in de reisbescheiden genoemde contactpersoon te informeren naar de actuele tijden. Indien dit wordt verzuimd en het transportmiddel wordt gemist, dienen de extra kosten die hieruit voortvloeien door de reiziger zelf te worden gedragen.

4.6. Indien het contractueel overeengekomen retourvervoer van de reiziger door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden niet mogelijk is, draagt de touroperator de kosten van de benodigde accommodatie voor maximaal drie nachten. Dit geldt niet voor reizigers met beperkte mobiliteit (conform artikel 2, onder a) van Verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen) en hun medereizigers, zwangere reizigers, minderjarige reizigers zonder begeleiding en reizigers die speciale medische begeleiding nodig hebben, mits de genoemde personen hun speciale behoeftes die bij het boeken nog niet bestonden of nog niet bekend hoefden te zijn 48 uur voor aanvang van de reis aan de touroperator melden (vgl. punt 4.3).

4.7. De reiziger dient conform § 11, lid 2 PRG elke non-conformiteit in de overeengekomen reisdiensten die door hem wordt geconstateerd onmiddellijk en volledig te melden, inclusief een specifieke beschrijving van de non-conformiteit/het gebrek, zodat de touroperator in staat kan worden gesteld om de non-conformiteit - indien dit in het desbetreffende geval mogelijk of haalbaar is - rekening houdend met de specifieke omstandigheden (bijv. tijdsverschil, onmogelijkheid om contact op te nemen tijdens een expeditiereis, beschikbaarheid van een alternatief c.q. een vervangings-/verbeteringsmogelijkheid etc.) en de daaraan verbonden kosten (bijv. vervangende kamer schoonmaken, vervangend hotel zoeken etc.) ter plaatse te verhelpen. Indien de reiziger via een reisagent boekt en tijdens de openingstijden van de reisagent sprake is van non-conformiteit, dient de reiziger dit aan de reisagent te melden. De reiziger wordt geadviseerd om dit met name om bewijsredenen schriftelijk te doen. Buiten de reguliere openingstijden dient de reiziger non-conformiteit aan de lokale vertegenwoordiger van de touroperator (“lokale contactpersoon” in de boekingsbevestiging c.q. in de reisbescheiden) of, indien een dergelijke persoon niet aanwezig is en/of niet contractueel is voorgeschreven, via het in de pakketreisovereenkomst vastgelegde telefoonnummer rechtstreeks aan de touroperator te melden. Indien wordt verzuimd om non-conformiteit te melden heeft dit, indien het bieden van hulp ter plaatse anders mogelijk was geweest en het doen van een melding in redelijkheid ook van de reiziger kon worden gevergd, gevolgen voor eventuele garantieclaims van de reiziger. Het verzuimen van een melding kan op grond van § 12, lid 2 PRG bij schadeclaims ook als medeschuld (§ 1304 van het Oostenrijkse Algemeen Burgerlijk Wetboek (ABGB)) worden aangerekend. Een melding van non-conformiteit leidt niet automatisch tot een dienstverleningsverplichting van de touroperator.

4.8. De reiziger is verplicht om de in het kader van de gesloten pakketreisovereenkomst overeengekomen reissom overeenkomstig de betalingsvoorwaarden tijdig en volledig te voldoen. Indien een aanbetaling of restbetaling niet tijdig of niet volledig wordt verricht, behoudt de touroperator zich het recht voor om, na aanmaning en het stellen van een uiterste termijn, de overeenkomst te ontbinden en, ongeacht de verschuldigde forfaitaire vergoeding, een eventuele aanvullende schadevergoeding te eisen.

4.9. In geval van het claimen en de ontvangst van betalingen op grond van schade- of prijsverlagingsclaims in de zin van § 12, lid 5 PRG (bijv. compensatiebetaling op grond van artikel 7 van de Oostenrijkse verordening inzake luchtreizigers) of in geval van ontvangst van overige uitkeringen en diensten van dienstverleners of derden die dienen te worden verrekend met schade- of prijsverlagingsclaims van de reiziger op de touroperator (bijv. betalingen door het hotel), dient de reiziger de reisagent of touroperator volledig en naar waarheid hiervan op de hoogte te stellen.

4.10. In geval van non-conformiteit heeft de reiziger in principe de verplichting om de schade te beperken (§ 1304 ABGB).

5. Verzekering

5.1. In principe is het bij vakantiereizen verstandig om geen waardevolle voorwerpen, belangrijke documenten etc. mee te nemen. Bij belangrijke documenten wordt geadviseerd om kopieën te maken en te gebruiken, voor zover het gebruik daarvan is toegestaan. Diefstal van waardevolle voorwerpen kan niet worden uitgesloten en is in principe, als onderdeel van het algemene levensrisico, voor rekening van de reiziger zelf.

5.2. Een verzekeringsdekking is niet bij de reissom inbegrepen. De reiziger wordt dringend geadviseerd een verzekering (annuleringsverzekering, reisonderbrekingsverzekering, bagageverzekering,

reisaansprakelijkheidsverzekering, ziektekostenverzekering voor buitenlandse reizen, verzekering tegen vertraging, personenverzekering etc.) af te sluiten die voldoende dekking biedt vanaf de datum van ingang van de pakketreisovereenkomst tot het einde van de pakketreis. Nadere informatie over verzekeringen wordt op verzoek aan de reiziger verstrekt. Uitkeringsclaims dienen door de verzekerden rechtstreeks te worden afgewikkeld met de verzekeringsmaatschappij.

5.3. Het afsluiten van een verzekering wordt, met name voor reizen met een avontuurlijk karakter zoals duik- en expeditiereizen, dringend geadviseerd. Duikers zijn verplicht een verzekering af te sluiten die in geval van een duikongeval de kosten dekt die in verband daarmee ontstaan (vgl. punt 4.1.3). Sommige dienstverleners (bijv. duikcentrum, organisator van duiksafari's etc.) eisen een verzekeringsbewijs voor de deelname aan duikactiviteiten. In voorkomende gevallen wordt voor de boeking hierop gewezen. Op verzoek wordt bij de voor de deelname vereiste verzekeringen bemiddeld. Indien reizigers geen verzekering via Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG wensen af te sluiten, zijn zij zelf verantwoordelijk voor een toereikende verzekeringsdekking. Uitkeringsclaims dienen door de verzekerden rechtstreeks te worden afgewikkeld met de verzekeringsmaatschappij.

6. Boeking/totstandkoming van de overeenkomst/aanbetaling/restbetaling

6.1. De pakketreisovereenkomst komt tussen de reiziger en de touroperator tot stand indien overeenstemming is bereikt over de belangrijkste onderdelen van de overeenkomst (prijs, dienstverlening en periode) en de reiziger het aanbod van de touroperator accepteert. Hierdoor ontstaan zowel voor de touroperator als voor de reiziger rechten en plichten.

6.2. Tenzij anders overeengekomen, dient de reiziger onmiddellijk na ontvangst van de pakketreisovereenkomst, echter ten vroegste 11 maanden voor het einde van de pakketreis een aanbetaling van 20% van de reissom over te maken op de in de pakketreisovereenkomst vermelde rekening (of de door de reisagent opgegeven rekening). Betaling met een creditcard is niet mogelijk.

6.3. Indien de overeenkomst minder dan 20 dagen voor vertrek wordt gesloten, dient de totale reissom bij ontvangst van de pakketreisovereenkomst onmiddellijk te worden overgemaakt op de daarin vermelde rekening (of de door de reisagent opgegeven rekening).

6.4. De restbetaling is zonder verdere herinnering ten vroegste twintig dagen voor aanvang van de reis verschuldigd, tegen overhandiging van de reisbescheiden aan de reiziger. Indien de klant de benodigde reisbescheiden niet binnen de genoemde periode ontvangt c.q. indien zij onjuist of onvolledig zijn (vgl. punt 4.5), dient de klant contact op te nemen met de touroperator.

6.5. Indien de reiziger zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, behoudt de touroperator zich het recht voor om, na aanmaning en het stellen van een uiterste termijn, de overeenkomst te ontbinden en een vergoeding overeenkomstig het overzicht van forfaitaire vergoedingen te eisen.

6.6. Bij reizen of onderdelen van reizen waarbij is bemiddeld (bijv. vliegtickets of bootcharters) gelden de reis-, betalings- en annuleringsvoorwaarden van de desbetreffende organisator c.q. dienstverlener. Lijnvluchten dienen in de regel voor 100% te worden betaald bij afgifte van de tickets. Buitenlandse touroperators zoals organisatoren van duiksafari's vragen vaak hoge en vroegtijdige aanbetalingen die kunnen worden geëist voor bevestiging van de boeking.

6.7. Op het vervoer van bagage zijn de voorschriften van de desbetreffende vervoersbedrijven van toepassing, die zijn gepubliceerd op hun websites. De vereiste aanmelding van speciale bagage (bijv. duikbagage) is in principe geen bestanddeel van de reisovereenkomst, maar op verzoek van de klant kan tegen betaling van een vergoeding bij de meeste vervoersbedrijven hierbij worden bemiddeld.

7. Personen met beperkte mobiliteit

7.1. Of een pakketreis geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit dient per geval, rekening houdend met de aard en de omvang van de beperkte mobiliteit, het karakter van de pakketreis (bijv. duiksafari, duikreis, avontuurlijke reis, stedentrip etc.), het land c.q. de plaats van bestemming, het vervoermiddel (bijv. bus, vliegtuig, schip etc.) en de accommodatie (bijv. hotel, tent etc.), te worden onderzocht. Personen met beperkte mobiliteit dienen daarom bij de touroperator te informeren of de gewenste pakketreis in het specifieke geval voor hen geschikt is. De geschiktheid van een pakketreis in een specifiek geval voor personen met beperkte mobiliteit betekent niet, dat de persoon met beperkte mobiliteit onbeperkt gebruik kan maken van alle diensten die zijn opgenomen in de pakketreisovereenkomst (zo kan bijv. een hotelcomplex beschikken over geschikte kamers en andere ruimtes voor personen met beperkte mobiliteit, dit betekent echter niet dat het totale hotelcomplex (bijv. gebruik van het zwembad etc.) geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit).

7.2. De touroperator kan de boeking van een pakketreis door een persoon met beperkte mobiliteit weigeren indien de touroperator en/of een van de ingeschakelde dienstverleners (bijv. hotel, luchtvaartmaatschappij etc.) na zorgvuldige inschatting van de specifieke eisen en behoeftes van de reiziger tot de conclusie komt c.q. komen dat de reiziger niet veilig en in overeenstemming met de veiligheidsvoorschriften kan worden vervoerd/gehuisvest, of van mening is c.q. zijn dat de desbetreffende pakketreis niet geschikt is voor de reiziger.

7.3. De touroperator en/of een van de ingeschakelde dienstverleners (bijv. luchtvaartmaatschappij, hotel etc.) behoudt c.q. behouden zich het recht voor om het vervoer c.q. de huisvesting van een reiziger te weigeren indien de reiziger heeft verzuimd de touroperator conform punt 4.1 en/of punt 4.3 van de Algemene Voorwaarden voldoende in kennis te stellen van zijn beperkte mobiliteit en/of speciale behoeftes, om zodoende de touroperator en/of de ingeschakelde dienstverlener in staat te stellen om de mogelijkheid van een veilig en organisatorisch praktisch vervoer c.q. een veilige en organisatorisch praktische huisvesting te beoordelen.

7.4. De touroperator behoudt zich het recht voor om deelname aan de pakketreis door reizigers die naar de mening van de touroperator en/of een van de ingeschakelde dienstverleners (bijv. luchtvaartmaatschappij, hotel etc.) niet in staat zijn om te reizen, op grond van het reisverloop, de reisbestemming etc. niet geschikt zijn voor de pakketreis of tijdens de pakketreis een gevaar vormen voor zichzelf of voor anderen, uit veiligheidsoverwegingen te weigeren.

8. Pakketreisovereenkomst

8.1. De reiziger ontvangt bij het sluiten van een pakketreisovereenkomst of onmiddellijk daarna een kopie van de overeenkomst of een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager (bijv. op papier of per e-mail). Indien de pakketreisovereenkomst in aanwezigheid van beide partijen wordt gesloten, heeft de reiziger recht op een papieren versie. Indien een overeenkomst buiten een bedrijfsruimte wordt gesloten in de zin van § 3, punt 1 van de Oostenrijkse wet inzake transacties op afstand en buitenlandse transacties (FAGG) stemt de reiziger ermee in, dat de kopie of bevestiging van de pakketreisovereenkomst als alternatief ook op een andere duurzame gegevensdrager (bijv. per e-mail) ter beschikking kan worden gesteld.

8.2. De inhoud van de reisovereenkomst wordt uitsluitend bepaald door de omschrijvingen, afbeeldingen en prijsaanduidingen die zijn opgenomen in de voor de specifieke reis afgegeven boekingsbevestiging. Mondelinge afspraken zijn uitsluitend geldig indien zij schriftelijk zijn bevestigd door Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG. Diensten die niet zijn opgenomen in de boekingsbevestiging zijn niet bij de dienstverlening inbegrepen. Folders van plaatsen en hotels, incl. websites en advertenties, hebben uitsluitend een vrijblijvend, informatief karakter.

8.3. Tenzij anders overeengekomen, worden de boekingsbewijzen, vouchers, vervoerbewijzen en toegangsbewijzen, informatie over de geplande verwachte vertrektijden en eventueel geplande tussenstops, aansluitingen en aankomsttijden tijdig voor aanvang van de pakketreis op het laatste door de reiziger aangegeven bezorg-/contactadres ter beschikking gesteld aan de reiziger. Als alternatief kunnen de genoemde documenten/bescheiden ook per e-mail worden verzonden. Indien de genoemde documenten/bescheiden onjuistheden/afwijkingen/onvolledigheden in de zin van punt 4.5 bevatten, dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met de reisagent of touroperator.

9. Vervanger

9.1. Op grond van § 7 PRG heeft de reiziger het recht om de pakketreisovereenkomst over te dragen aan een andere persoon die aan alle contractuele voorwaarden voldoet en ook geschikt is voor de pakketreis (criteria kunnen bijv. het geslacht, evt. zwangerschap, de gezondheidstoestand, vereiste vaccinaties/voldoende vaccinatiebescherming, speciale kennis en vaardigheden, visa, geldige inreisdocumenten, het niet-bestaan van een inreisverbod etc. zijn). Indien de andere persoon niet aan alle contractuele voorwaarden voldoet of niet geschikt is voor de pakketreis, kan de touroperator bezwaar maken tegen overdracht van de overeenkomst. De touroperator dient binnen een redelijke termijn, echter uiterlijk zeven dagen voor aanvang van de reis op een duurzame gegevensdrager (bijv. papier, e-mail) van de overdracht van de overeenkomst in kennis te worden gesteld.

9.2. Veel luchtvaartmaatschappijen of andere vervoerders behandelen wijzigingen van de reisdatum of de naam van de reiziger als annulering en brengen hiervoor overeenkomstige kosten in rekening. Indien hierdoor extra kosten ontstaan, worden zij bij de reiziger in rekening gebracht (analoog aan § 7, lid 2 PRG).

10. Prijswijzigingen voor aanvang van de reis

10.1. De touroperator behoudt zich in de pakketreisovereenkomst evt. het recht voor om na het sluiten van de pakketreisovereenkomst tot uiterlijk 20 dagen voor aanvang van de pakketreis prijswijzigingen door te voeren. De touroperator dient de reiziger op het laatste door hem aangegeven adres op inzichtelijke, begrijpelijke en duidelijke wijze op een duurzame gegevensdrager (bijv. papier, e-mail) uiterlijk 20 dagen voor aanvang van de pakketreis onder vermelding van de redenen in kennis te stellen van de prijsverhoging (inclusief berekening).

10.2. Indien de volgende kosten na het sluiten van de overeenkomst wijzigen, zijn prijswijzigingen toegestaan:

1) kosten van het personenvervoer ten gevolge van wijziging van de kosten van brandstof of andere energiebronnen;

2) hoogte van de belastingen en heffingen die met betrekking tot de contractueel overeengekomen reisdiensten zijn verschuldigd zoals verblijfsbelasting, landingsrechten, inschepings- of ontschepingsheffingen in havens, overeenkomstige heffingen op luchthavens en heffingen voor diensten in havens of luchthavens;

3) de wisselkoersen die gelden voor de pakketreis.

Prijswijzigingen kunnen prijsverhogingen of prijsverlagingen tot gevolg hebben. De berekeningsformule voor prijswijzigingen wordt in voorkomende gevallen vermeld. In geval van prijsverlagingen wordt het bedrag van de prijsverlaging aan de reiziger terugbetaald. Op dit bedrag kan de touroperator echter feitelijke administratiekosten in mindering brengen. Op verzoek van de reiziger dient de touroperator deze administratiekosten aan te tonen.

10.3. In geval van verhoging van de reissom met meer dan 8% (in de zin van § 8 PRG) is punt 11.4 van toepassing. De reiziger heeft de keuze om de verhoging als wijziging van de overeenkomst te accepteren, in te stemmen met deelname aan een vervangende reis - voor zover aangeboden - of de overeenkomst te annuleren, zonder dat de reiziger verplicht is tot betaling van een forfaitaire vergoeding. Reeds betaalde verzekeringspremies kunnen niet aan de reiziger worden terugbetaald.

11. Wijzigingen in de diensten voor aanvang van de reis

11.1. De touroperator mag voor aanvang van de reis onbeduidende wijzigingen aanbrengen in de diensten, mits de touroperator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden. De touroperator c.q. indien de pakketreis via een reisagent is geboekt de reisagent stelt de reiziger op inzichtelijke, begrijpelijke en duidelijke wijze op een duurzame gegevensdrager (bijv. papier, e-mail) op het laatste door de reiziger aangegeven adres in kennis van de wijzigingen.

11.2. Als onbeduidende wijziging gelden, waarbij dit per geval dient te worden onderzocht, kleine, objectief gerechtvaardigde wijzigingen die het karakter en/of de duur en/of de inhoud van de diensten en/of de kwaliteit van de geboekte pakketreis niet significant wijzigen.

11.3. Bij significante wijzigingen kan het gaan om een significante vermindering van de kwaliteit of waarde van reisdiensten waartoe de touroperator gedwongen is, indien de wijzigingen essentiële kenmerken

van de reisdiensten betreffen en/of gevolgen hebben voor de pakketreis en/of de afwikkeling van de reis. Of een wijziging c.q. vermindering van de kwaliteit of waarde van reisdiensten significant is, dient per geval te worden beoordeeld, rekening houdend met de aard, de duur, het doel en de prijs van de pakketreis alsmede de intensiteit en duur en de oorzaak van de wijziging en eventueel de verwijtbaarheid ten aanzien van de omstandigheden die hebben geleid tot de wijziging.

11.4. Indien de touroperator conform § 9, lid 2 PRG genoodzaakt is om significante wijzigingen in bovenstaande zin aan te brengen in de essentiële eigenschappen van de reisdiensten die bepalend zijn voor het karakter en het doel van de pakketreis (vgl. § 4, lid 1, punt 1 PRG), niet kan voldoen aan de eisen van de reiziger die door de touroperator uitdrukkelijk zijn bevestigd of de totaalprijs van de pakketreis conform de bepalingen van § 8 PRG met meer dan 8% verhoogt, kan de reiziger:

- binnen een door de touroperator vastgelegde redelijke termijn instemmen met de voorgestelde wijzigingen;
- instemmen met deelname aan een vervangende reis, voor zover door de touroperator aangeboden;
- de overeenkomst zonder betaling van een schadevergoeding annuleren.

De touroperator dient de reiziger in bovenstaande gevallen op het laatste door hem aangegeven adres op inzichtelijke, begrijpelijke en duidelijke wijze op een duurzame gegevensdrager (bijv. papier, e-mail) op de hoogte te stellen van het volgende:

- de wijzigingen in de reisdiensten en eventueel de gevolgen daarvan voor de prijs van de pakketreis;
- de redelijke termijn waarbinnen de reiziger de touroperator van zijn beslissing in kennis dient te stellen, en de juridische gevolgen indien binnen deze redelijke termijn geen kennisgeving plaatsvindt;
- eventueel de als vervanging aangeboden pakketreis en de prijs daarvan.

De reiziger wordt geadviseerd zijn kennisgeving schriftelijk toe te zenden. Indien de reiziger de touroperator niet binnen genoemde termijn een kennisgeving doet toekomen, wordt de reiziger geacht in te stemmen met de wijzigingen.

12. Reisroute/wijzigingen/onverwachte gebeurtenissen

12.1. Op grond van bijvoorbeeld (niet uitputtend) milieu- en weersinvloeden (bijv. regen, wind, lawines, modderstromen etc.), natuurrampen (bijv. aardbevingen, overstromingen, orkanen etc.), grenssluitingen, verordeningen van overheidswege, files, wijziging van vluchttijden, terroristische aanslagen, stroomstoringen, op een laat tijdstip gewijzigde openingstijden etc. kan van de geadverteerde of contractueel overeengekomen route worden afgeweken, kunnen tussenstops op de rondreis naar een later of eerder tijdstip worden verschoven, en kunnen geplande bezichtigingen worden geannuleerd of gewijzigd. In dit geval zal de touroperator zich inspannen om gelijkwaardige

alternatieven aan te bieden c.q. eventueel weggevallen onderdelen op een andere locatie aan te bieten.

12.2. Het reisverloop kan om verschillende redenen worden gewijzigd. Alle toezeggingen met betrekking tot diensten dienen zo te worden begrepen dat diensten door routewijzigingen c.q. -verschuivingen om gegronde redenen (bijv. verslechtering van het weer, veranderingen in de toestand van straten en wegen, onvoorziene zwakte of ziekte van groepsleden, noodzakelijke reparaties aan voertuigen, willekeur van autoriteiten etc.) kunnen worden gewijzigd, zonder dat dit recht geeft op garantieclaims. Afwijkingen van individuele reisdiensten van de contractueel overeengekomen inhoud van de reisovereenkomst die ontstaan na het sluiten van de overeenkomst zijn toegestaan, voor zover de wijzigingen niet significant zijn en geen afbreuk doen aan het totaalkarakter van de geboekte reis. Wisseling van de oorspronkelijk voorziene luchtvaartmaatschappij, het vliegtuig, de route en/of de luchthaven en de toevoeging van tussenlandingen etc. blijven voorbehouden. Voor hieruit resulterende vertragingen en wijzigingen van het vliegschema is Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG niet aansprakelijk. Daarnaast is de touroperator gerechtigd om gewichtige redenen een ander type reisaccommodatie of vervoer of een andere klasse te kiezen c.q. het aangeboden programma te wijzigen. Van dergelijke wijzigingen wordt de klant onverwijld in kennis gesteld, mits dit technisch en qua tijd mogelijk is. Eventuele prijsverschillen ten gunste van de klant worden terugbetaald aan de klant.

12.3. Op onverwachte gebeurtenissen, natuurgebeurtenissen, politieke onlusten etc. en daaruit resulterende wijzigingen van het programma heeft Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG geen invloed, en zij geven geen recht op garantieclaims. Voor het geval dat door dergelijke gebeurtenissen extra kosten ontstaan, wordt overeengekomen dat de reissom met deze kosten wordt verhoogd. Extra kosten die door overmacht, overheidsbesluiten of om andere redenen ontstaan (bijv. extra vlieg-, verblijfs-, hotel- c.q. transferkosten) zijn eveneens voor rekening van de deelnemer aan de reis. In individuele gevallen (bijv. bij routewijzigingen of door knelpunten) kunnen reizigers voor overnachtingen worden ondergebracht in meerpersoonskamers in plaats van de vermelde twee- of eenpersoonskamers. Hieruit kan noch een recht op annulering, noch een garantieclaim worden afgeleid.

12.4. De reiziger heeft alleen recht op annulering zonder betaling van een schadevergoeding indien zich in de onmiddellijke nabijheid van de reisbestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen. Door de deterritorialisering en de globalisering van terrorisme kunnen aanslagen en tijdelijke conflicten nergens op de wereld met zekerheid worden uitgesloten. Tegen deze achtergrond geldt angst voor terreur niet als reden voor kosteloze annulering.

13. Avontuurlijk karakter/eigen verantwoordelijkheid/ontmoetingen met wilde dieren

13.1. Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG wijst op de speciale gevaren van reizen in afgelegen gebieden en extreme leefgebieden (bijv. hooggebergte, woestijnen etc.). Omdat de aangeboden reizen derhalve ook leiden naar gebieden met een zwakke infrastructuur, kan het bij ongevallen langer duren voordat hulp van buitenaf arriveert c.q. kan hulp van buitenaf niet mogelijk zijn.
Duik-, trekking-, expeditie- of wandelreizen en reizen met geplande ontmoetingen met vrij rondlopende wilde dieren dienen te worden beschouwd als "reizen met speciale risico's". Op grond van het karakter van een duik-, trekking-, expeditie- of wandelreis en een reis met geplande ontmoetingen met wilde dieren is onder bepaalde omstandigheden aanpassing van het oorspronkelijke programma vereist (bijv. door weersomstandigheden, de toestand van straten en wegen, willekeur van autoriteiten, technische gebreken etc.). Dit betreft met name ook het vervoer (bijv. wijziging van vliegschema's, tijdelijke vervoersproblemen, defecte voertuigen etc.). Vertragingen en beperkingen die om deze redenen ontstaan en het evt. vervallen van programmapunten worden door partijen voorzien als mogelijke storing en niet als gebrek beschouwd. Hieruit kunnen ook geen garantieclaims worden afgeleid.

13.2. In het bijzonder wordt erop gewezen dat bij bootduiken, duiksafari's (liveaboard) e.d. geen recht bestaat op prijsverlaging op grond van wijzigingen in de reisroute, het reisverloop of de reisdagen die worden veroorzaakt door lokale autoriteiten of de dienstverlener. Dit geldt tevens voor alle beslissingen van de kapitein of andere bevoegde autoriteiten die met het oog op de veiligheid van de passagiers en het schip worden genomen en omvat tevens wijzigingen op grond van weers- en stromingsomstandigheden, duikongevallen en overmacht.

13.3. Een zorgvuldige planning en een nauwgezette uitvoering van de reizen worden gegarandeerd. De touroperator is aansprakelijk indien op grond van niet-naleving van deze uitgangspunten door schuld letsel- of materiële schade ontstaat.

13.4. De verplichting om de instructies van lokale gidsen (bijv. reisleiders, duik- en trekkinggidsen) ten behoeve van de correcte uitvoering van de tocht en de veiligheid van de deelnemers op te volgen, is bestanddeel van de reisovereenkomst. Wie deze contractuele verplichting door schuld niet nakomt, dient alle schade die hierdoor ontstaat aan de touroperator te vergoeden. Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat omdat de instructies van gidsen niet worden opgevolgd.

13.5. Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG streeft bij de selectie van dienstverleners naar een hoge veiligheidsstandaard. Ongevallen kunnen desondanks niet worden uitgesloten. Noch Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG, noch haar geautoriseerde agenten of hun vertegenwoordigers kunnen verantwoordelijk worden gehouden voor verwondingen, verliezen of gevaarlijke gebeurtenissen die zich tijdens een reis voordoen.

13.6. Deelname aan activiteiten met het doel om vrij rondlopende wilde dieren te ontmoeten, is vrijwillig en voor eigen risico. In de regel ontvangen deelnemers ter plaatse een uitgebreide briefing en adviezen voor hun gedrag bij de interactie met wilde dieren van de dienstverlener. Dit betreft uitsluitend informatie, zonder dat een veiligheidsgarantie wordt gegeven. Indien deze adviezen naar de mening van de deelnemers aan de reis onvoldoende of niet voldoende begrijpelijk zijn c.q. andere twijfels bestaan over de veiligheid, is de reiziger verplicht om nadere informatie te verzoeken en evt. niet deel te nemen aan de activiteiten.

13.7. Ten aanzien van het waarnemen van wilde dieren kan noch door Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG, noch door de lokale dienstverleners enige garantie worden geboden. Indien vrij rondlopende wilde dieren worden gelokt (met aas of voer), bestaat altijd een verhoogd risico op ongevallen, omdat de dieren op zoek zijn naar voedsel en hun gedrag onvoorspelbaar is. Wilde dieren zijn in staat om een mens ernstig of zelfs dodelijk te verwonden. Deelnemers verklaren door hun aanmelding voor een reis waarin ontmoetingen met vrij rondlopende wilde dieren zijn opgenomen, dat zij van alle schadeclaims ten gevolge van mogelijke ongevallen met deze dieren jegens de touroperator en de reisagent afzien.

14. Garantie

14.1. Indien sprake is van non-conformiteit omdat een overeengekomen reisdienst niet of gebrekkig (= niet conform de overeenkomst) is geleverd, zal de touroperator de non-conformiteit verhelpen, voor zover de reiziger en zijn medereizigers de non-conformiteit niet zelf veroorzaken en/of zij hun medewerkingsplichten niet schenden en/of het verhelpen daarvan niet door de reiziger wordt verhinderd en/of het verhelpen daarvan niet onmogelijk is of onevenredige kosten met zich mee zou brengen. De reiziger dient de touroperator een redelijke termijn te gunnen voor het verhelpen van de non-conformiteit, waarbij de redelijkheid van de termijn per geval dient te worden beoordeeld op basis van de aard, het doel en de duur van de pakketreis, de gemelde non-conformiteit, het tijdstip van de melding (bijv. laat op de avond etc.) en de tijd die wordt benodigd voor de vervanging van bijv. een object (transport etc.). Het stellen van een termijn dient plaats te vinden tegenover de lokale vertegenwoordiger van de touroperator (“lokale contactpersoon” in de boekingsbevestiging c.q. in de reisbescheiden) of, indien een dergelijke persoon niet aanwezig is en/of niet contractueel is voorgeschreven, via het in de pakketreisovereenkomst vastgelegde telefoonnummer tegenover de touroperator.

14.2. Indien de reiziger niet voldoet aan zijn meldingsplicht conform punt 4.7. of zijn medewerkingsplichten (bijv. om een door de touroperator aangeboden vervangende kamer te bekijken of zijn koffers te pakken voor een kamerwissel, etc.), de reisorganisator een onredelijk korte termijn gunt voor het verhelpen van de non-conformiteit, de touroperator niet redelijk ondersteunt bij het verhelpen van de non-conformiteit of zonder rechtsgrond de vervangende diensten weigert die door de touroperator worden aangeboden om de non-conformiteit te verhelpen, dient de reiziger de nadelige juridische gevolgen te dragen (vgl. punt 4.7).

14.3. Indien de touroperator de non-conformiteit niet binnen de redelijke termijn verhelpt, kan de reiziger zelf hulp inschakelen en van de touroperator vergoeding eisen van de noodzakelijke kosten die hierdoor ontstaan (vgl. § 11, lid 4 PRG). In principe geldt de verplichting om schade te beperken, d.w.z. dat de

schade die ontstaat (bijv. kosten van vervanging) zo laag mogelijk dient te worden gehouden, rekening houdend met de duur, de waarde en het doel van de reis. Daarnaast dient objectief te worden gekeken naar de non-conformiteit.

14.4. Indien een significant gedeelte van de overeengekomen reisdiensten niet conform de overeenkomst kan worden uitgevoerd, biedt de touroperator de reiziger zonder meerkosten, mits dit met het oog op de omstandigheden en de situatie (ter plaatse) mogelijk is (niet mogelijk indien bijv. slechts één hotel beschikbaar is in de geboekte categorie), een geschikt alternatief arrangement (vervangende dienst) aan om de pakketreis voort te zetten dat, indien mogelijk, kwalitatief ten minste gelijkwaardig is aan de contractueel overeengekomen diensten; Hetzelfde geldt indien de reiziger niet conform de overeenkomst wordt teruggebracht naar de plaats van vertrek. Indien het door de touroperator aangeboden alternatieve arrangement ten opzichte van de contractueel overeengekomen diensten eventueel een mindere kwaliteit van de pakketreis tot gevolg heeft (bijv. halfpension in plaats van all-inclusive), verleent de touroperator een redelijke prijsverlaging aan de reiziger. De reiziger kan het voorgestelde alternatieve arrangement alleen afwijzen indien dit niet vergelijkbaar is met de in de pakketreisovereenkomst overeengekomen diensten, of de verleende prijsverlaging niet redelijk is. In geval van afwijzing dient de reiziger te verklaren dat het door de touroperator aangeboden alternatieve arrangement ten opzichte van de contractueel overeengekomen diensten niet gelijkwaardig/vergelijkbaar is, en/of dat de aangeboden prijsverlaging niet voldoende is.

14.5. Indien de non-conformiteit significante gevolgen heeft in de zin van punt 11.3 voor de uitvoering van de pakketreis, en de touroperator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger gestelde termijn die met het oog op de omstandigheden en de non-conformiteit als redelijk kan worden beschouwd (vgl. punt 13.1) verhelpt, kan de reiziger, voor zover voortzetting van de pakketreis op basis van het profiel van een gemiddelde reiziger niet van hem kan worden gevergd, de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een schadevergoeding annuleren en eventueel garantie- en schadeclaims conform § 12 PRG indienen. Indien de reiziger de pakketreisovereenkomst annuleert, dient hij zich ervan bewust te zijn dat hieraan een zeker risico is verbonden, omdat zowel de significantie van de gevolgen van non-conformiteit als de vraag of voortzetting van de reis van de reiziger kan worden gevergd in het subjectieve specifieke geval (door een rechtbank) dienen te worden beoordeeld, en het resultaat van deze beoordeling kan afwijken van de waarneming van de reiziger. Indien geen alternatief arrangement als bedoeld in punt 13.4 kan worden aangeboden, of de reiziger het aangeboden alternatieve arrangement als bedoeld in punt 13.4 afwijst, heeft de reiziger in geval van non-conformiteit het recht om garantie- en schadeclaims conform § 12 PRG in te dienen, ook indien de pakketreisovereenkomst niet wordt beëindigd. In geval van afwijzing dient de reiziger te verklaren dat het door de touroperator aangeboden alternatieve arrangement ten opzichte van de contractueel overeengekomen diensten niet gelijkwaardig/vergelijkbaar is, en/of dat de aangeboden prijsverlaging niet voldoende is. Indien het vervoer van personen bestanddeel is van de pakketreis, zorgt de touroperator in de in dit lid genoemde gevallen bovendien voor het onmiddellijke retourvervoer van de reiziger met een gelijkwaardige vervoersdienst, zonder extra kosten voor de reiziger.

15. Annulering door de reiziger zonder betaling van een forfaitaire vergoeding

15.1. De reiziger kan de pakketreisovereenkomst voor aanvang van de pakketreis in de volgende gevallen zonder betaling van een forfaitaire vergoeding annuleren:

15.1.1. Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke nabijheid daarvan, waarbij in het desbetreffende geval dient te worden beoordeeld of hiervan sprake is, rekening houdend met de inhoud van de overeenkomst en de impact van de relevante omstandigheid waaraan het risico is verbonden, onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen, die in significante mate in de zin van punt 11.3 afbreuk doen aan de uitvoering van de pakketreis of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming. Indien de reiziger in dit geval de overeenkomst annuleert, heeft hij recht op volledige terugbetaling van alle bedragen die door hem voor de pakketreis zijn betaald, echter niet op een aanvullende schadevergoeding (vgl. § 10, lid 2 PRG).

15.1.2. In de in punt 11.4 genoemde gevallen.

De annulering dient - om bewijsredenen - schriftelijk per e-mail naar de touroperator te worden gezonden.

15.2. De reiziger kan de pakketreisovereenkomst na aanvang van de pakketreis in de in punt 14.5 genoemde gevallen - zonder betaling van een forfaitaire vergoeding - annuleren.

16. Annulering door de reiziger tegen betaling van een forfaitaire vergoeding

16.1. De reiziger is te allen tijde gerechtigd om de overeenkomst tegen betaling van een forfaitaire vergoeding (annuleringsvergoeding) te annuleren. De annulering dient - om bewijsredenen - schriftelijk per e-mail naar de touroperator te worden gezonden. Indien de pakketreis via een reisagent is geboekt, kan de annulering ook aan de reisagent worden doorgegeven. De reiziger wordt geadviseerd de annulering op een duurzame gegevensdrager (bijv. papier, e-mail) door te geven.

16.2. De forfaitaire vergoeding staat in procentuele verhouding tot de reissom, waarbij de hoogte afhankelijk is van het tijdstip waarop de overeenkomst wordt geannuleerd en de verwachte bespaarde kosten en de inkomsten door ander gebruik van de reisdiensten. In geval van onredelijkheid van de forfaitaire vergoeding kan deze door de rechtbank worden gematigd.

16.3. Afhankelijk van het type reis gelden per persoon de volgende forfaitaire vergoedingen:

Pakketreizen met eigen aankomst c.q. pakketreizen met chartervluchten: vanaf de boekingsdatum tot 60 dagen voor aanvang van de reis: 30%; 59e - 30e dag: 50%; 29e - 15e dag: 70%; 14e - 8e dag: 85%; vanaf 7e dag c.q. niet-verschijnen bij vertrek c.q. bij annulering na aanvang van de reis: 100%

Pakketreizen met lijnvluchten:
vanaf de boekingsdatum tot 60 dagen voor aanvang van de reis: 50%; 59e - 30e dag: 75%; 29e - 15e dag: 90%; vanaf 14e dag c.q. niet-verschijnen bij vertrek c.q. bij annulering na aanvang van de reis: 100%

Duiksafari's (liveaboards), scheepsreizen, speciale reizen, groepsreizen, individueel uitgewerkte reizen: vanaf de boekingsdatum tot 181 dagen voor aanvang van de reis: 30%; 180 tot 91 dagen: 50%; vanaf 90e dag c.q. niet-verschijnen bij vertrek c.q. bij annulering na aanvang van de reis: 100%

Verder geldt dat de annuleringsvergoeding minimaal de door de dienstverleners berekende annuleringskosten bedraagt. Daarnaast is een bedrag van 50 euro aan administratiekosten verschuldigd. De annuleringsvergoeding is gebaseerd op het factuurbedrag. Als peildatum voor berekening van de termijn geldt de datum van ontvangst van de schriftelijke annulering.

Indien de hoogte van de reissom is gebaseerd op het aantal personen in een accommodatie (bijv. tweepersoonskamer, tweepersoonshut) en een van de aangemelde deelnemers aan de reis de reisovereenkomst annuleert, wordt de reissom voor de overige deelnemers op basis van het verlaagde aantal personen opnieuw berekend.

Voor vliegtickets en bootcharters gelden de annuleringstarieven van de desbetreffende dienstverleners. Gewezen wordt op het feit dat, indien geen gebruik wordt gemaakt van een deeltraject van een vliegticket, de overige trajecten eveneens kunnen vervallen. Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG zal zich inspannen de annuleringskosten die ontstaan zo laag mogelijk te houden. Op eventueel afwijkende, speciale annuleringsvoorwaarden wordt bij boeking gewezen.

17. No-show

17.1. Van no-show is sprake indien de reiziger niet verschijnt voor vertrek omdat hij niet wil reizen, of het vertrek mist door een aan hem toe te rekenen handeling of een samenloop van omstandigheden die hem is overkomen. Indien verder duidelijk is dat de reiziger geen gebruik meer kan of wil maken van de resterende reisdiensten, is de reiziger de volgende forfaitaire vergoeding verschuldigd: 100%.

18. Annulering van de overeenkomst door de touroperator voor aanvang van de reis

18.1. De touroperator kan de pakketreisovereenkomst voor aanvang van de pakketreis annuleren, indien hij op grond van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden verhinderd is de overeenkomst uit te

voeren en zijn annuleringsverklaring onverwijld, uiterlijk voor aanvang van de pakketreis door de reiziger op het laatste door hem genoemde bezorg-/contactadres wordt ontvangen (vgl. § 10, lid 3, onder b) PRG).

18.2. De touroperator kan de pakketreisovereenkomst voor aanvang van de pakketreis annuleren, indien zich minder personen dan het in de overeenkomst genoemde minimumaantal deelnemers voor de pakketreis hebben aangemeld, en de annuleringsverklaring van de touroperator door de reiziger binnen de in de overeenkomst vastgelegde termijn, echter uiterlijk:

a) 20 dagen voor aanvang van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen
b) zeven dagen voor aanvang van de pakketreis bij reizen tussen twee en zes dagen
c) 48 uur voor aanvang van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren

op het laatste door hem genoemde bezorg-/contactadres wordt ontvangen (vgl. § 10, lid 3, onder a) PRG).

Tenzij anders overeengekomen, betreffen alle reizen van touroperator Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG reizen zonder minimumaantal deelnemers. Bij reizen of onderdelen van reizen waarbij is bemiddeld, gelden de reisvoorwaarden van de desbetreffende organisator c.q. dienstverlener.

18.3. Indien de touroperator de pakketreisovereenkomst conform punt 18.1 of punt 18.2 annuleert, betaalt de touroperator de reissom terug aan de reiziger, maar is hij geen aanvullende schadevergoeding verschuldigd.

19. Algemeen levensrisico van de reiziger

19.1. Aan een pakketreis is in de regel een verandering van de vertrouwde omgeving verbonden. De daarmee samenhangende verwezenlijking van het algemene levensrisico van de reiziger zoals (niet uitputtend) stress, misselijkheid (bijv. door klimaatveranderingen), vermoeidheid (bijv. door een vochtig, zwoel klimaat), spijsverteringsproblemen (bijv. door ongebruikelijke kruiden, gerechten etc.) en de verwezenlijking van een eventueel aan de reis verbonden risico zoals (niet uitputtend) oorpijn bij duikreizen, hoogteziekte bij reizen op grote hoogte, zeeziekte bij duiksafari's en nog veel meer vallen in de risicosfeer van de reiziger en kunnen niet aan de touroperator worden toegerekend.

19.2. Indien de reiziger om bovengenoemde redenen geen gebruik maakt van diensten die naar behoren aan hem zijn aangeboden of de overeenkomst om een dergelijke reden annuleert, is de reiziger niet gerechtigd om garantieclaims of claims tot vergoeding van onderdelen van reisdiensten waarvan geen gebruik is gemaakt in te dienen.

19.2.1. De touroperator zal zich inspannen om van de dienstverleners terugbetaling van de uitgespaarde kosten te verkrijgen. Deze verplichting vervalt indien het slechts onbeduidende diensten betreft.

20. Aansprakelijkheid

20.1. Indien de touroperator of een aan hem toerekenbare dienstverlener door schuld de verplichtingen die voor de touroperator voortvloeien uit de contractuele relatie met de reiziger niet nakomt, is de touroperator verplicht de schade die hierdoor ontstaat aan de reiziger te vergoeden.

20.2. De touroperator is niet aansprakelijk voor letselschade, materiële schade en vermogensschade van de reiziger die ontstaan in verband met geboekte diensten, voor zover zij:

20.2.1. gelden als verwezenlijking van het algemene levensrisico van de reiziger of een eventueel aan de pakketreis verbonden algemeen risico dat in de risicosfeer van de reiziger valt;

20.2.2. te wijten zijn aan de schuld van de reiziger;

20.2.3. te wijten zijn aan een derde die niet is betrokken bij het verlenen van de in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdiensten, en de schending noch voorzienbaar, noch vermijdbaar was;

20.2.4. te wijten zijn aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

20.3. Bij reizen met speciale risico's (bijv. duik- of expeditiereizen) is de touroperator niet aansprakelijk voor de gevolgen van de verwezenlijking van risico's indien dit buiten de verantwoordelijkheid van de touroperator gebeurt. Daarbij geldt de verplichting van de touroperator om de pakketreis zorgvuldig voor te bereiden en de personen en bedrijven die worden belast met het verlenen van de individuele reisdiensten zorgvuldig te selecteren, onverminderd.

20.4. De reiziger dient zich te houden aan wet- en regelgeving, instructies en richtlijnen van het lokale personeel en geboden en verboden (bijv. zwemverbod, duikverbod etc.). Indien de reiziger zich hier niet aan houdt, is de touroperator niet aansprakelijk voor letsel- en materiële schade van de reiziger of letsel- en materiële schade van derden die eventueel hierdoor ontstaat.

20.5. De touroperator is niet aansprakelijk voor het verlenen van een dienst die niet door de touroperator is toegezegd c.q. door de reiziger na aanvang van de reis zelf ter plaatse extra is geboekt bij derden c.q. voor dienstverleners waarvoor de touroperator niet verantwoordelijk is.

20.6. De reiziger wordt geadviseerd om geen voorwerpen van waarde mee te nemen. Verder wordt geadviseerd om de meegenomen voorwerpen goed op te bergen c.q. te verzekeren (vgl. punt 5.1).

20.7. Voor zover op grond van het Verdrag van Montreal betreffende het internationale luchtvervoer uit 2001, het Protocol van Athene uit 2002 bij het Verdrag van Athene inzake het vervoer over zee uit 1974 of het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer uit 1980 in de versie uit 1999 de omvang van de vergoeding of de voorwaarden waaronder een aanbieder van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst een vergoeding is verschuldigd, is beperkt, gelden deze beperkingen ook voor de touroperator (vgl. § 12, lid 4 PRG).

20.8. Reizigers die zelfstandig naar de plaats van vertrek reizen via individueel geboekte vluchten zijn verplicht om de vluchten zelf te bevestigen bij de luchtvaartmaatschappij, naar de actuele vertrektijd te informeren en op tijd op de luchthaven te arriveren. Indien dit wordt verzuimd, is Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG niet aansprakelijk voor de kosten die hierdoor ontstaan.

20.9. Indien vervoer plaatsvindt met een lijndienst en hiervoor een overeenkomstig vervoerbewijs aan de reiziger ter beschikking wordt gesteld (bijv. elektronisch vliegticket), geldt dat Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG externe diensten verleent, d.w.z. dat bij de totstandkoming van deze vliegdiensten wordt bemiddeld. Voor het succes van de vervoersdienst zelf is de touroperator niet verantwoordelijk. Bij vervoer met een lijndienst wordt het vliegticket pas ter beschikking gesteld nadat het ticket volledig is betaald. Indien de prijs van het ticket na boeking niet onmiddellijk wordt betaald, worden de kosten die eventueel ontstaan door de vertraagde afgifte van het ticket bij de klant in rekening gebracht. Wisseling van de oorspronkelijk voorziene luchtvaartmaatschappij, het vliegtuig, de route en/of de luchthaven en de toevoeging van tussenlandingen etc. blijven voorbehouden. Voor hieruit resulterende vertragingen en wijzigingen is Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG niet aansprakelijk. Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG wijst uitdrukkelijk op het feit dat in het internationale luchtvervoer regelmatig sprake is van vertragingen of verlies van bagage, waardoor een op de plaats van bestemming geplande verdere reis vertraging kan oplopen of onmogelijk kan worden. Om deze reden adviseert Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG om altijd ten minste één overnachting te plannen voordat verder wordt gereisd. Indien klanten ondanks dit advies besluiten om meteen door te reizen, dragen zij zelf het risico en de eventuele kosten die door een nieuwe c.q. omboeking van de aansluitende verbinding kunnen ontstaan.

21. Indienen van claims

21.1. Om het indienen en de verificatie van beweerde claims te vergemakkelijken, wordt de reiziger geadviseerd om de niet-verlening of gebrekkige verlening van diensten schriftelijk te laten bevestigen c.q. bonnen, bewijsstukken of getuigenverklaringen te verkrijgen.

21.2. Garantieclaims dienen binnen 2 jaar te worden ingediend. Schadeclaims verjaren na 3 jaar.

21.3. In het belang van de reiziger is het raadzaam om claims onmiddellijk na terugkeer van de pakketreis volledig en specifiek omschreven rechtstreeks bij de touroperator of via de reisagent in te dienen, aangezien iedere vertraging problemen bij de bewijsvoering tot gevolg kan hebben.

22. Bezorging - elektronische correspondentie

22.1. Als bezorg-/contactadres van de reiziger geldt het laatste aan de touroperator opgegeven adres (bijv. e-mailadres). Wijzigingen dienen onmiddellijk door de reiziger te worden doorgegeven. De reiziger wordt geadviseerd om dit schriftelijk te doen.

23. Verstrekken van informatie aan derden

23.1. Informatie over de namen van de deelnemers aan de reis en de verblijfplaatsen van reizigers wordt ook in dringende gevallen niet aan derden verstrekt, tenzij de reiziger uitdrukkelijk heeft verzocht om het verstrekken van informatie en bij de boeking heeft aangegeven aan wie de informatie dient te worden verstrekt. De kosten die ontstaan in verband met het doorgeven van dringende berichten zijn voor rekening van de reiziger. Om deze reden wordt de reizigers geadviseerd om het precieze vakantieadres door te geven aan hun familieleden.

24. Bescherming bij insolventie

Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien door middel van een bankgarantie van de Tiroler Sparkasse, Sparkassenplatz 1, A-6020 Innsbruck, met garantienummer 1321820. In geval van insolventie dienen alle vorderingen binnen 8 weken, of straffe van verval van de vordering, rechtstreeks te worden ingediend bij de verantwoordelijke curator Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwjlestraße 4, A-1220 Wenen, en wel via het alarmnummer +43 1 50 444 00, dat 24 uur per dag bereikbaar is, of het e-mailadres prv@europaeische.at. Wanneer diensten door de insolventie van Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit contact opnemen. De aanbetaling dient ten vroegste elf maanden voor het overeengekomen einde van de reis te worden verricht.

25. Vergissingen/wijzigingen

Prijs-, vliegtijd- en programmawijzigingen alsmede de correctie van vergissingen en rekenfouten worden voorbehouden.

26. Gegevensbescherming

Door Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG worden bij de verwerking en opslag van persoonsgegevens de wettelijke gegevensbeschermingsvoorschriften (AVG) nageleefd. De verzamelde gegevens van de deelnemers aan een reis worden uitsluitend gebruikt voor uitvoering van de reis, afwikkeling van de overeenkomst en begeleiding van de klanten alsmede voor reclamedoeleinden in het kader van de klantenservice.
Door toezending van het boekingsformulier stemmen reizigers persoonlijk of als vertegenwoordiger ermee in dat Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG de vermelde gegevens ten behoeve van uitvoering van de reisovereenkomst opslaat, verwerkt en doorgeeft. Deelnemers aan de reis stemmen ermee in dat de gegevens in het kader van de afwikkeling van de boeking worden doorgegeven aan dienstverleners, die deze gegevens vervolgens zelfstandig verwerken. Vertegenwoordigers bevestigen dat zij gemachtigd zijn om deze instemming te verlenen. Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG wijst erop dat derde landen de gegevensbeschermingsvoorschriften die gelden in de EU niet naleven: Er is geen sprake van een adequaatheidsbesluit in de zin van artikel 45 AVG, noch van passende waarborgen in de zin van artikel 46 AVG. Aan de doorgifte van persoonsgegevens is onder meer het risico verbonden dat zij door onbekende derden worden verwerkt, rechten van betrokkenen niet worden gerespecteerd, de toegestane verwerkingsduur en bewaartermijn worden overschreden, en de touroperator c.q. het reisbureau dit niet kan verhinderen. Door toezending van het boekingsformulier accepteren klanten mogelijke risico's en stemmen in met de doorgifte van hun gegevens aan derde landen.
De aan Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG beschikbaar gestelde gegevens worden voor de duur van de zakelijke relatie en tot maximaal 3 jaar na afloop van de langste voor het reisbureau geldende wettelijke

bewaartermijn bewaard. Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG wijst erop dat klanten hun instemming op elk moment geheel of gedeeltelijk kunnen intrekken. De privacyverklaring van Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG is te vinden op haar website: https://www.tauch-reisen.at/datenschutz/.

27. Ongeldigheid van individuele bepalingen

De ongeldigheid van individuele bepalingen van de reisovereenkomst heeft niet tot gevolg dat de totale reisovereenkomst ongeldig is.

28. Copyright

Alle reisbescheiden zijn onderworpen aan het copyright van Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG. Zij mogen noch worden vermenigvuldigd, noch worden gepubliceerd.

29. Touroperator/bevoegde rechtbank

Plaats van uitvoering en nakoming alsmede bevoegde rechtbank is A-6020 Innsbruck: Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG, Angerzellgasse 4, A-6020 Innsbruck, Oostenrijk, handelsregister FN 381365g, btw-nummer: 67315247, IBAN: AT042050303301214361, BIC: SPIHAT22XXX
Details met betrekking tot de bevoegdheid van Tauchreisen & Meer GmbH & Co KG om reisdiensten uit te voeren zijn te vinden op de website www.gisa.gv.at onder GISA-nr. 21292354.