

## Reisvoorwaarden Orion Reizen

Hieronder vindt u de reisvoorwaarden van Orion Reizen. Deze reisvoorwaarden zijn gebaseerd op wettelijke bepalingen. De voorwaarden gelden voor alle reizen geboekt bij Orion Reizen. Kijk op [www.orionreizen.nl](http://www.orionreizen.nl) of stuur een e-mail naar [info@orionreizen.nl](mailto:info@orionreizen.nl) voor vragen of meer informatie.

### Artikel 1 – Afsluiten overeenkomst

#### 1.1 Totstandkoming reisovereenkomst

De reisovereenkomst komt tot stand wanneer de reiziger het aanbod van Orion Reizen aanvaardt. Dit kan zowel per e-mail als schriftelijk. Deze aanvaarding door de reiziger betekent dat de reisovereenkomst tot stand is gekomen. De reiziger ontvangt op korte termijn een bevestiging van deze overeenkomst per e-mail of per brief.

#### 1.2 Kennelijke fouten

Wanneer een fout gemaakt door Orion Reizen een kennelijke fout betreft, en de gemiddelde reiziger deze fout dus zou moeten kunnen herkennen, is dit niet bindend.

#### 1.3 Minder deelnemers

Wanneer het aantal deelnemers lager wordt dan het minimum aantal zoals kenbaar gemaakt in de reisovereenkomst, heeft Orion Reizen het recht de reissom te verhogen.

#### 1.4 Informatieplicht reiziger

Voordat de overeenkomst wordt gesloten, of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst, moet de reiziger alle gegevens aanleveren (van de reiziger zelf maar tevens van de door de reiziger opgegeven medereizigers) die nodig zijn om de overeenkomst af te kunnen sluiten en uit te voeren. Het gaat hierbij in het bijzonder om de correcte namen, geboortedata, paspoortgegevens e.d. Eventuele gevolgen voor het niet compleet of niet correct aanleveren van deze informatie zijn geheel voor rekening van de reiziger. Daarnaast wordt de reiziger geacht eventuele bijzonderheden van het door hem of haar opgegeven reisgezelschap die van invloed zouden kunnen zijn op het verloop van de reis te vermelden bij het sluiten van de overeenkomst. Indien in deze informatieplicht tekort geschoten wordt en een lid van het reisgezelschap hierdoor door Orion Reizen van de reis uitgesloten wordt (zie artikel 7.2) worden alle hieruit voortvloeiende kosten aan de reiziger die de reisovereenkomst is aangegaan in rekening gebracht.

#### 1.5 Aanmelder

Degene die namens of ten behoeve van een ander een reisovereenkomst aangaat is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer, inclusief betalingsverkeer, tussen de reiziger(s) en Orion Reizen verloopt uitsluitend via deze aanmelder. De eventuele overige reizigers zijn echter wel voor hun eigen deel aansprakelijk.

### Artikel 2 - Betaling

#### 2.1 Aanbetaling

Wanneer de reisovereenkomst is aangegaan, is de reiziger verplicht een aanbetaling te doen van minimaal 10% van de totale reissom. Dit bedrag kan hoger uitvallen als er vliegreizen geboekt zijn of in andere bijzondere gevallen. Deze aanbetaling dient te worden voldaan onmiddellijk na totstandkoming van de reisovereenkomst.

## *2.2 Reissom*

Uiterlijk 6 weken voordat de reiziger vertrekt, of uiterlijk 6 weken voordat de reiziger arriveert in het eerste geboekte verblijf indien gebruik wordt gemaakt van eigen vervoer, moet het restant van de reissom betaald zijn aan Orion Reizen. Indien hier niet aan wordt voldaan is de reiziger in verzuim en kan hier door Orion Reizen schriftelijk op gewezen worden. De reiziger heeft dan nog 7 dagen om de reissom te betalen. Wanneer ook dan de betaling niet wordt gedaan, wordt de reisovereenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. Orion Reizen heeft dan het recht hier annuleringskosten zoals besproken in artikel 4.1 voor in rekening te brengen. Indien een aanbetaling wel reeds is ontvangen, worden deze kosten verrekend met de annuleringskosten. Orion Reizen heeft te allen tijde recht op betaling van de overeengekomen reissom, ook na afloop van de reis.

## *2.3 Korte termijn betaling*

Wanneer de reisovereenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek wordt aangegaan, moet direct de gehele reissom betaald worden.

## *2.4 Wijzigingen bij niet voldaan*

Zolang de reissom nog niet in het geheel voldaan is, heeft Orion Reizen het recht om tot 20 dagen voor de vertrekdatum de reissom te verhogen als gevolg van wijzigingen in de vervoerskosten (brandstofkosten inbegrepen), de verschuldigde belastingen, heffingen en toepasselijke wisselkoersen. Hierbij wordt aangegeven waarop deze verhoging gebaseerd is.

## *2.5 Afwijzen wijziging*

De reiziger heeft het recht de in artikel 2.4 genoemde wijzigingen af te wijzen. Deze afwijzing moet geschieden binnen 3 dagen nadat Orion Reizen reissomverhoging heeft gecommuniceerd. Indien de reiziger de verhoging afwijst, heeft Orion Reizen het recht de reisovereenkomst op te zeggen. Dit mag tot 7 dagen nadat de reiziger de afwijzing gecommuniceerd heeft naar Orion Reizen. Dit heeft tot gevolg dat de reiziger recht heeft op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van de reeds betaalde reissom. Artikel 4 en 5 zijn in dit geval niet van toepassing.

## **Artikel 3 - Reisdocumenten**

### *3.1 Reisdocumenten*

Orion Reizen zorgt dat de reiziger alle benodigde reisdocumenten, zoals vliegtickets en vouchers, uiterlijk 10 dagen voor vertrek tot zijn of haar beschikking heeft, tenzij dit in redelijkheid niet van Orion Reizen gevergd kan worden.

### *3.2 Indien ontbrekende documenten*

Als de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek zijn of haar documenten nog niet ontvangen heeft, meldt hij of zij dit bij Orion Reizen.

### *3.3 Bij zich dragen*

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde reisdocumenten (geldig paspoort/identiteitsbewijs, eventueel vereiste visa, bewijzen van vaccinaties, rijbewijs en groene kaart). Indien de reiziger de benodigde reisdocumenten niet bij zich heeft, komen bijkomende gevolgen voor de rekening van de reiziger zelf, tenzij Orion Reizen vooraf heeft gemeld deze verantwoordelijkheid op zich te nemen en voor het document te zullen zorgen.

### *3.4 Verzekeringen*

Orion Reizen zal de reiziger informatie verstrekken over de mogelijkheden met betrekking tot reis- en annuleringsverzekeringen.

## **Artikel 4 – Annulering en opzegging**

### *4.1 Standaard annuleringskosten*

Wanneer de reiziger de reis annuleert kan Orion Reizen de reiziger de verschuldigde reserveringskosten en de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

- Annulering tot 42 dagen voor vertrek: de aanbetaling
- Annulering vanaf 42 dagen tot 28 dagen voor vertrek: 35% van de reissom
- Annulering vanaf 28 dagen tot 21 dagen voor vertrek: 40% van de reissom
- Annulering vanaf 21 dagen tot 14 dagen voor vertrek: 50% van de reissom
- Annulering vanaf 14 dagen tot 5 dagen voor vertrek: 75% van de reissom
- Annulering vanaf 5 dagen voor vertrek tot dag van vertrek: 90% van de reissom
- Annulering op de dag van vertrek of later: 100% van de reissom

Het is mogelijk dat de reiziger een reis heeft geboekt die is samengesteld uit verschillende onderdelen, bijvoorbeeld een vliegreis en een landgedeelte. In dat geval gelden per onderdeel de specifiek hiervoor geldende bepalingen wat betreft annuleringskosten. Tevens is het mogelijk dat voor bepaalde vormen van vervoer (vliegreis of huurauto) of bezoeken aan nationale parken afwijkende annuleringskosten gelden. Indien van toepassing wordt de reiziger vooraf over deze afwijkende annuleringskosten geïnformeerd.

### *4.3 Deelannulering*

Wanneer een reiziger uit een reisgezelschap zijn of haar deel van een gezamenlijke reis annuleert, is die reiziger annuleringskosten verschuldigd. De reissom van de resterende reizigers mag door Orion Reizen met een passend en gemotiveerd bedrag verhoogd worden. Wanneer dit niet wordt geaccepteerd door het reisgezelschap, wordt de reisovereenkomst voor het gehele reisgezelschap geannuleerd en is het gehele gezelschap annuleringskosten verschuldigd. Het totale bedrag van annuleringskosten kan de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit overstijgen.

### *4.4 Dekkingsbeperking*

Indien de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds een dekkingsbeperking heeft vastgesteld voor het gebied waarvoor een reisovereenkomst is afgesloten, of indien er voor dit gebied een uitkeringsvatbare situatie geldt, kan de reiziger zijn reisovereenkomst vanaf 30 dagen voor vertrek kosteloos annuleren of (indien mogelijk en gewenst) omboeken.

### *4.5 Gewichtige omstandigheden*

Orion Reizen heeft het recht te reisovereenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden. Gewichtige omstandigheden wil in dit geval zeggen dat de omstandigheden van een dergelijke aard zijn dat verdere gebondenheid van Orion Reizen aan de overeenkomst redelijkerwijs niet gevegd kan worden. Van een gewichtige omstandigheid is voor Orion Reizen in ieder geval sprake wanneer voor de vertrekdatum een voor het betreffende gebied door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking, dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt.

### *4.6 Oorzaak opzegging*

De opzegging kan verschillende oorzaken hebben:

- Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger toegerekend kan worden, komt de uit de opzegging voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
- Indien de oorzaak van de opzegging aan Orion Reizen toegerekend kan worden, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Orion Reizen.

- Indien de oorzaak van de opzegging zowel niet aan de reiziger als aan Orion Reizen toegerekend kan worden, dragen beide partijen ieder hun eigen schade.

#### *4.7 Besparing*

Als Orion Reizen geld bespaart als gevolg van opzeggen, heeft de reiziger recht op zijn of haar deel van die besparing.

#### *4.8 Wijziging overeengekomen dienstverlening*

Orion Reizen heeft het recht de reisovereenkomst te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden (zie artikel 4.5). Deze wijziging dient Orion Reizen binnen 3 dagen na van de wijziging op de hoogte te zijn gesteld aan de reiziger mede te delen. Vindt de wijziging plaats vanaf 10 dagen voor vertrek dan geldt hiervoor de termijn 1 dag.

### **Artikel 5 - Reisverloop**

#### *5.1 Uitvoering*

Orion Reizen is verplicht de reisovereenkomst uit te voeren conform de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mocht hebben op grond van de reisovereenkomst.

#### *5.2 Indien de reis niet verloopt volgens verwachting*

##### *5.2.1 Verplichtingen reiziger*

Verloopt de reis niet volgens verwachting dan is de reiziger verplicht dit zo spoedig mogelijk te melden aan de betrokken dienstverlener en aan Orion Reizen.

##### *5.2.2 Verplichtingen Orion Reizen*

Tenzij artikel 5.5, 5.6 of 7 van toepassing is, is Orion Reizen verplicht, wanneer de reis niet verloopt naar verwachting, eventuele schade van de reiziger te vergoeden. Dit geldt echter niet als de tekortkoming in het nakomen van de verwachtingen niet aan Orion Reizen, of aan degene wiens hulp ingeroepen wordt bij uitvoering van de overeenkomst, toe te rekenen is, omdat:

- De tekortkoming toe te rekenen is aan de reiziger
- De tekortkoming te wijten is aan een niet op de informatie van Orion Reizen gebaseerd verwachtingspatroon van de reiziger
- De tekortkoming niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde partij die niet bij de in de reis inbegrepen diensten betrokken is
- De tekortkoming toe te rekenen is aan een gebeurtenis die Orion Reizen, of degene wiens hulp ingeroepen wordt bij uitvoering van de overeenkomst, niet kon voorzien of verhelpen
- De tekortkoming toe te rekenen is aan overmacht zoals besproken in artikel 5.3

#### *5.3 Overmacht*

Onder overmacht vallen alle onvoorzienbare en abnormale omstandigheden die losstaan van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen onvermijdelijk waren.

#### *5.4 Hulp en bijstand*

Indien de reis niet verloopt naar verwachting is Orion Reizen verplicht de reiziger hulp en bijstand te bieden. Indien artikel 5.2.2 van toepassing is, dan zijn de kosten die bijkomend bij hulp en bijstand voor rekening van Orion Reizen. Indien artikel 5.2.1 echter van toepassing is, dan is Orion Reizen slechts verplicht tot het bieden van hulp en bijstand voor zover dit redelijkerwijs van de reisorganisatie gevraagd kan worden. De kosten zijn dan voor rekening van de reiziger.

### *5.5 Omstandigheden*

Verloopt de reis niet naar verwachting door omstandigheden die niet aan de reiziger alsmede niet aan Orion Reizen toe te rekenen zijn, dan draagt ieder zijn of haar eigen schade (inzet van extra menskrachten in het geval van Orion Reizen, of extra verblijf- en repatriëringskosten in het geval van de reiziger).

### *5.6 Vlieguren*

Bij het boeken van vlieguren fungeert Orion Reizen uitsluitend als boekingsagent. Orion Reizen kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk gesteld worden voor problemen in de uitvoering van de vliegreis door de luchtvaartmaatschappij. Dit geldt onder meer voor vertragingen, vluchtwijzigingen, overboekingen, stakingen e.d.. Voor eventuele vergoedingen dient de reiziger de luchtvaartmaatschappij direct aan te spreken. Orion Reizen kan hier desgewenst in bemiddelen.

## **Artikel 6 - Aansprakelijkheid**

### *6.1 Aansprakelijkheid indien verdrag*

Het is mogelijk dat er op de reis een verdrag van toepassing is waarin wordt verklaard dat Orion Reizen wordt uitgesloten of beperkt van aansprakelijkheid. Indien een dergelijk verdrag van toepassing is, is Orion Reizen dus niet of beperkt aansprakelijk. Orion Reizen is tevens niet aansprakelijk wanneer de reiziger zijn schade terug kan krijgen van een verzekering (reis- of annuleringsverzekering bijvoorbeeld).

### *6.2 Aansprakelijkheid Orion Reizen*

Als Orion Reizen aansprakelijk is voor het verderven van het reisgenot van de reiziger, dan bedraagt de vergoeding maximaal eenmaal de reissom.

### *6.3 Aansprakelijkheid bij letsel*

De aansprakelijkheid van Orion Reizen voor andere schade dan veroorzaakt door overlijden of letsel van de reiziger is beperkt tot maximaal driemaal de reissom, tenzij opzet of grove schuld van Orion Reizen van toepassing is. Als dat het geval is dan is de aansprakelijkheid van Orion Reizen onbeperkt.

## **Artikel 7 – Gedrag reiziger**

### *7.1 Naleven aanwijzingen*

De reiziger is verplicht alle aanwijzingen van Orion Reizen of haar vertegenwoordigers ter plaatse na te leven zodat de reis goed uitgevoerd kan worden. De reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn of haar eigen ongeoorloofde gedragingen.

### *7.2 Hinderlijk gedrag*

Wanneer een reiziger hinderlijk gedrag toont of last oplevert, waardoor de uitvoering van de reis sterk wordt bemoeilijkt, dan kan Orion Reizen of haar vertegenwoordiger de betreffende reiziger uitsluiten van de (rest van de) reis. Indien dit kosten met zich mee brengt dan zijn deze voor rekening van de betreffende reiziger. Indien de oorzaak van uitsluiting niet kan worden toegerekend aan de reiziger dan wordt hem restitutie van (een gedeelte van) de reissom verleend.

### *7.3 Schadevermindering*

De reiziger is verplicht eventuele schade zo veel mogelijk te beperken of te vermijden en dient zaken die tot schade kunnen leiden zo spoedig mogelijk te melden bij de betrokken dienstverlener, reisleiding of, indien deze beiden niet bereikbaar zijn, aan Orion Reizen.

#### *7.4 Vertrek*

Uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek (in geval van de terugreis) moet de reiziger zich bij de reisleiding of plaatselijke agent zich verzekeren van het exacte tijdstip van vertrek.

### **Artikel 8 – Rente en incassokosten**

#### *8.1 Rente en incassokosten*

Als de reiziger zich niet aan de geldende verplichtingen tegenover Orion Reizen houdt, dan dient diegene over het nog openstaande bedrag de wettelijke rente te betalen. Daarbij moet de reiziger zich houden aan de vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, tenzij dit bedrag en de bijkomende incassowerkzaamheden niet redelijk zijn.

### **Artikel 9 - Klachten**

#### *9.1 Tekortkoming in uitvoering overeenkomst*

Een tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst moet zo spoedig mogelijk gemeld worden door de reiziger bij de betrokken dienstverlener en bij Orion Reizen, zodat er naar een oplossing gezocht kan worden. Wordt de tekortkoming niet opgeheven en vermindert deze de kwaliteit van de reis, dan moet dit in Nederland gemeld worden aan Orion Reizen. Voldoet de reiziger niet aan zijn meldingsplicht en aan klachtenrapportage en heeft Orion Reizen de tekortkomingen hierdoor niet kunnen verhelpen, dan kan eventuele kans op schadevergoeding voor de reiziger beperkt of uitgesloten worden.

#### *9.2 Klachtenbehandeling*

Klachten moeten uiterlijk binnen een maand na afloop van de reis, of na de oorspronkelijke vertrekdatum indien de reis niet plaatsgevonden heeft, schriftelijk en gemotiveerd worden opgestuurd naar Orion Reizen. De reiziger dient hier een kopie van het klachtrapport bij te voegen. Als de klacht de totstandkoming van de reisovereenkomst betreft, dan dient deze binnen een maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft aan Orion Reizen worden gemeld. Wordt de klacht niet tijdig ingediend, dan neemt Orion Reizen de betreffende klacht niet in behandeling. Dit geldt echter niet wanneer de vertraging de reiziger niet te verwijten valt. Uiterlijk een maand na ontvangst zal Orion Reizen reactie geven op de klacht.

### **Artikel 10 – Nederlands recht**

#### *10.1 Nederlands recht*

Het Nederlands recht is van toepassing op overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden worden gesloten.