

Voorwaarden voor reispakketten, vakanties, hotels, reisopties en promotionele vouchercode

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het boeken van vertrekkende reispakketten (zoals omschreven in artikel 1.1) via Cathay Pacific Holidays Nederland BV ("CHLNL") op de website van Cathay Pacific ("website") of via CHLNL-boekingskantoren. Door het maken van een boeking bij CHLNL voor een reispakket erkent u en gaat u ermee akkoord dat u deze algemene voorwaarden hebt gelezen, begrepen en aanvaard.

1. Boekingen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor boekingen voor reispakketten en hotelaccommodatie maar zijn niet van toepassing op vluchtboekingen, tenzij deze deel uitmaken van een reispakket. Voor doeleinden van deze algemene voorwaarden betekent een "reispakket" een van tevoren georganiseerde combinatie van luchtvervoer en hotelaccommodatie tegen een all-in prijs.
- 1.2 Wanneer u een boeking voor reispakketten of een hotel online indient of telefonisch uitvoert via een CHLNL-reserveringskantoor, dan zal uw contract met CHLNL voor deze boeking pas tot stand komen nadat de boeking wordt geaccepteerd door CHLNL en/of CHLNL de betaling heeft ontvangen. Voor boekingen die u via de website maakt ontvangt u op het scherm een "ontvangstbevestiging" van uw boeking. CHLNL zal uw boeking vervolgens verwerken. Als alles correct is zal zij de betaling verwerken en uw boeking daarna bevestigen en per e-mail accepteren. Voor boekingen die telefonisch worden verricht via de reserveringskantoren zal CHLNL, nadat zij alle boekingsgegevens heeft genoteerd, uw boeking vervolgens verwerken. Als alles correct is zal zij de betaling verwerken en uw boeking daarna bevestigen en per e-mail accepteren. Vanaf het moment dat CHLNL de betaling heeft verwerkt en/of een boeking heeft bevestigd en aanvaard zal er een contract tussen ons bestaan.
- 1.3 Zodra CHLNL een boeking heeft geaccepteerd en/of de betaling heeft verwerkt zullen latere wijzigingen of annuleringen van uw originele boeking zijn onderworpen aan deze algemene voorwaarden.
- 1.4 Nadat u hebt betaald voor een boeking van een reispakket of hotel ontvangt u een bevestigingse-mail en een e-mail met uw reisdocumenten, waaronder het e-ticket voor uw vlucht waar van toepassing en een voucher om in te checken bij uw hotel. Om in te checken bij uw hotel dient u de bevestigingse-mail en de incheckvoucher te presenteren aan het hotelpersoneel. U bent zelf verantwoordelijk voor het controleren van de boekingsgegevens en om ervoor te zorgen dat alle aan u geleverde documentatie de juiste gegevens bevat (inclusief data, tijden, namen precies zoals deze worden weergegeven op uw paspoort, vluchtschema's, accommodatie en deze algemene boekingsvoorwaarden). CHLNL, de externe leveranciers en distributeurs hebben het recht om te vertrouwen op de informatie in uw boeking en zijn niet aansprakelijk voor eventuele foutieve informatie die is opgenomen in uw boeking.
- 1.5 U moet minstens 18 jaar oud zijn om te betalen voor een boeking van een reispakket bij CHLNL.

- 1.6 Alle passagiers onder hetzelfde dossiernummer (boekingsnummer) moeten samen inchecken en reizen, anders kunnen ze tijdens het boarden worden geweigerd. Onder geen enkele omstandigheid zullen samenreizende passagiers afzonderlijk mogen boarden.

2. Wijzigingen of annuleringen door u

A. Wijzigingen, annuleringen en restituties voor alleen hotelboeking

- 2.1 Als u uw boeking wilt annuleren of wijzigen dient u contact op te nemen met een reserveringskantoor van CHLNL, omdat dit niet via de website kan worden uitgevoerd.
- 2.2 Tijdens het boekingsproces en voordat u de betaling bevestigt zullen we aangeven in hoeverre u in aanmerking komt om een hotelboeking te wijzigen of annuleren. We zullen ook de eventuele kosten weergeven die het hotel in dat geval in rekening brengt in overeenstemming met zijn eigen beleidslijnen en algemene voorwaarden. U zult CHLNL moeten betalen voor eventuele door een hotel in rekening gebrachte kosten die zijn veroorzaakt door een wijziging of annulering.
- 2.3 Als u niet in staat bent om te arriveren in het hotel dat u hebt geboekt en/of u anderszins niet kunt doorgaan met de boeking, dient u zo spoedig mogelijk contact op te nemen met CHLNL.
- 2.4 Behalve voor zover anders is bepaald of overeengekomen door CHLNL zal geen restitutie worden uitgevoerd op enige deels gebruikte hotelboekingen. Wanneer u bijvoorbeeld vroeg bent uitgecheckt uit uw hotel zal een toeslag van 100% ten opzichte van de boeking worden toegepast.
- 2.5 CHLNL accepteert alleen verzoeken om wijzigingen voor hotelboekingen van de persoon (of zijn/haar gemachtigde persoon) die de boeking heeft gemaakt.

B. Wijzigingen, annuleringen en restituties voor reispakketten (d.w.z. combinatie van hotel en vlucht voor een all-in prijs)

- 2.6 Als u meer dan 3 dagen voor vertrekdatum wijzigingen maakt in uw boeking voor een reispakket dan zijn de wijzigingskosten 50% van de prijs van het reispakket plus een eventueel prijsverschil. Alle wijzigingen zijn afhankelijk van beschikbaarheid en prijswijzigingen. Wijzigingen op minder dan 3 dagen voor de vertrekdatum zijn niet toegestaan.
- 2.7 Als u meer dan 3 dagen voor vertrekdatum uw boeking voor een reispakket annuleert dan zijn de annuleringskosten 50% van de prijs van het reispakket plus een eventueel prijsverschil.
- 2.8 Als u minder dan 3 dagen voor vertrekdatum of na de vertrekdatum uw boeking voor een reispakket annuleert, of als u niet komt opdagen, dan zijn de annuleringskosten 100% van de prijs van het reispakket. In dat geval kunt u een verzoek indienen voor een restitutie van de belastingen die zijn opgenomen in de prijs van het reispakket, en als het verzoek om restitutie binnen een maand na de annulering wordt ingediend zal CHLNL het bedrag crediteren op uw creditcard.
- 2.9 Alle voorwaarden die zijn vastgelegd in clause 2 deel A gelden ook voor reispakketten voor zover relevant.
- 2.10 Alle annuleringskosten zijn een daadwerkelijke schatting vooraf van de verliezen van CHLNL en dekken de kosten die CHLNL zal oplopen van zijn leveranciers, winstverlies en administratieve kosten.

C. Wijzigingen, annuleringen en restituties voor reispakketten met aanvullende reisopties (d.w.z. combinatie van hotel en vlucht en reizen in verband met niet-vluchtgerelateerde producten voor een niet-inclusieve prijs)

- 2.11 Het onderdeel “aanvullende reisopties” van de reispakketten met aanvullende reisopties is niet-restitueerbaar, niet wijzigbaar, niet-overdraagbaar en niet-inwisselbaar.
- 2.12 Er zal geen restitutie worden gegeven voor een boeking met gedeeltelijk gebruikte aanvullende reisopties. Als u bijvoorbeeld alleen de heenreis van vervoer hebt gebruikt en niet de terugreis, zal er geen restitutie worden gegeven voor de terugreis. Voor alle duidelijkheid, er zal geen restitutie worden gegeven voor een boeking met niet-gebruikte aanvullende reisopties.
- 2.13 Als u meer dan 3 dagen voor vertrekdatum wijzigingen maakt in uw boeking voor een reispakket met aanvullende reisopties, dan zijn de wijzigingskosten 50% van de prijs van het reispakket plus een eventueel prijsverschil. U hebt geen recht op restitutie voor enige geannuleerde of gewijzigde aanvullende reisopties. Nadat ze eenmaal geannuleerd (of gewijzigd) zijn, zullen de aanvullende reisopties opnieuw moeten worden geboekt tegen de volledige prijs van deze producten op het moment van die boeking. Alle wijzigingen zijn afhankelijk van beschikbaarheid en prijswijzigingen. Wijzigingen op minder dan 3 dagen voor de vertrekdatum zijn niet toegestaan.
- 2.14 Als u meer dan 3 dagen voor vertrekdatum uw boeking voor een reispakket met aanvullende reisopties annuleert dan zijn de annuleringskosten 50% van de prijs van het reispakket en 100% van de prijs van het gedeelte van de aanvullende reisopties.
- 2.15 Als u minder dan 3 dagen voor vertrekdatum uw boeking voor een reispakket met aanvullende reisopties annuleert, of als u niet komt opdagen, dan zijn de annuleringskosten 100% van de totale prijs van het reispakket en het gedeelte van de aanvullende reisopties (inclusief extra hotelovernachtingen). In dat geval kunt u een verzoek indienen voor een restitutie van de belastingen die zijn opgenomen in de prijs van het reispakket met aanvullende reisopties door contact op te nemen met het reserveringskantoor van CHLNL.
- 2.16 Alle voorwaarden die zijn vastgelegd in clause 2 deel A gelden ook voor reispakketten met aanvullende reisopties voor zover relevant.
- 2.17 Alle annuleringskosten zijn een daadwerkelijke schatting vooraf van de verliezen van CHLNL en dekken de kosten die CHLNL zal oplopen van zijn leveranciers, winstverlies en administratieve kosten.

D. Wijzigingen, annuleringen en restituties voor reispakketten met verplichte Reis Extras (d.w.z. combinatie van hotel en vlucht en reizen in verband met niet-vluchtgerelateerde producten voor een inclusieve prijs)

- 2.18 Het onderdeel “Reis Extras” van de reispakketten met verplichte Reis Extras is niet-restitueerbaar, niet wijzigbaar, niet-overdraagbaar en niet-inwisselbaar.
- 2.19 Er zal geen restitutie worden gegeven voor een boeking met gedeeltelijk gebruikte aanvullende reisopties. Als u bijvoorbeeld alleen de heenreis van vervoer hebt gebruikt en niet de terugreis, zal er geen restitutie worden gegeven voor de terugreis. Voor alle duidelijkheid, er zal geen restitutie worden gegeven voor een boeking met niet-gebruikte aanvullende reisopties.
- 2.20 Met betrekking tot wijzigingen, annulering en terugbetaling, kunnen Reispakketten met verplichte Reis Extras aanvullende en / of specifieke bepalingen en voorwaarden hebben, aanvullend op de boekingsvoorwaarden in deel 1 van deze Algemene Voorwaarden. Raadpleeg het promotiemateriaal (indien

van toepassing) en lees alle aanvullende en / of specifieke voorwaarden voor de boeking. Zodra de boeking is bevestigd wordt u geacht deze te hebben aanvaard.

- 2.21 Alle voorwaarden die zijn vastgelegd in clause 2 deel A gelden ook voor reispakketten met aanvullende reisopties voor zover relevant.
- 2.22 Alle annuleringskosten zijn een daadwerkelijke schatting vooraf van de verliezen van CHLNL en dekken de kosten die CHLNL zal oplopen van zijn leveranciers, winstverlies en administratieve kosten.

E. Wijzigingen, annuleringen en restituties van promotionele vouchercode

- 2.23 De promotionele vouchercode heeft geen financiële waarde bij wijziging, annulering en/of restitutie voor reispakketten en/of reispakketten met aanvullende reisopties. Wijzigings- en annuleringskosten voor reispakketten en/of reispakketten met aanvullende reisopties worden berekend op basis van de oorspronkelijke prijs voordat de bijbehorende korting voor de promotionele vouchercode wordt toegepast.

3. Wijzigingen of annuleringen door CHLNL

- 3.1 Het is onwaarschijnlijk dat CHLNL uw boeking zal moeten wijzigen of annuleren. Als CHLNL wijzigingen aanbrengt dan zal CHLNL de persoon die de boeking heeft gemaakt zo snel als redelijkerwijs mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 3.2 CHLNL behoudt zich het recht voor om op elk gewenst moment zonder aansprakelijkheid aan u wijzigingen te maken die niet significant zijn en om kleine of voor de hand liggende fouten in uw boekingsgegevens te corrigeren, en/of eventuele fouten in prijzen te corrigeren (met inbegrip van situaties waarbij we de boeking hebben bevestigd/aanvaard en/of de betaling hebben verwerkt). CHLNL kan de prijs van een reispakket wijzigen wanneer de verkeerde prijs is geadverteerd of anderszins aan u is aangeboden als gevolg van een administratieve of technische fout. CHLNL zal u zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van een dergelijke prijswijziging en u krijgt de optie om de boeking te behouden en binnen een vastgestelde termijn de juiste prijs te betalen. Als de fout echter tot een prijsstijging leidt en u de boeking niet wilt voortzetten of de juiste prijs niet binnen een voorgeschreven termijn betaalt, dan kunnen we de boeking annuleren. In dergelijke omstandigheden bieden wij u een volledige restitutie van de prijs die u daadwerkelijk hebt betaald aan CHLNL. We zijn niet verplicht om de boeking voort te zetten tegen de verkeerde prijs en we zullen niet aansprakelijk zijn om u te voorzien van aanvullende schadevergoeding.
- 3.3 CHLNL zal redelijke stappen ondernemen om het (gedeeltelijk) annuleren van uw boeking te vermijden. In het onwaarschijnlijke geval dat CHLNL uw boeking om dwingende redenen annuleert (met inbegrip van, maar niet beperkt tot overmacht, oorlog, rellen, ongeregelde daden van terrorisme, naleving van enige wet of overheidsbevel, -regel, -verordening of -instructie, ongeval, overstroming of storm, stakingen, vijandelijkheden, ongeval of andere omstandigheden buiten de controle van CHLNL, waardoor het in de redelijke mening van CHLNL noodzakelijk wordt dat dergelijke stappen worden genomen ("overmacht")), dan zal CHLNL u op de hoogte stellen en de annulering of beëindiging afhandelen overeenkomstig artikel 7:504 van het Nederlands burgerlijk wetboek. Dit betekent dat CHLNL de overeenkomst alleen om dwingende redenen zal beëindigen en wij zullen u een andere pakketreis van gelijkwaardige of betere kwaliteit aanbieden. Als u dit aanbod niet wenst te aanvaarden hebt u recht op een restitutie of kwijtschelding van de prijs van de reis of, wanneer u de reis al gedeeltelijk hebt gebruikt, van een evenredig deel daarvan.

4. De prijs en betaling

- 4.1 Prijzen vermeld op de website of door een klantvertegenwoordiger van CHLNL zijn geldig voor een bepaalde periode zoals aangegeven op de website of door de vertegenwoordiger van CHLNL, en tenzij anders vermeld door CHLNL worden de prijzen berekend in de valuta van het land van eerste vertrek. Als u bijvoorbeeld boekt voor een reispakket dat vertrekt vanuit Nederland naar Hongkong zal de prijs worden weergegeven in Euro.
- 4.2 Uw vluchtprijs (indien van toepassing) omvat de vluchten zoals bevestigd op uw bevestigingse-ticket of ontvangstbewijs, alle luchthavenbelastingen, toeslagen en vervoerderskosten. Sommige luchthavens kunnen bij vertrek een extra toeslag voor het gebruik van faciliteiten opleggen. U bent volledig verantwoordelijk voor de betaling van een dergelijke vergoeding.
- 4.3 Prijzen voor hotels en reispakketten zijn inclusief overheidsbelastingen en -heffingen. Daarnaast zijn echter andere kosten mogelijk, met inbegrip van “resortkosten” voor bepaalde diensten en optionele verbruikskosten, en alle andere mogelijke vergoedingen die worden berekend en die u rechtstreeks aan het hotel dient te betalen.
- 4.4 Hotel- en appartementprijzen zijn per kamer per nacht, en zijn gebaseerd op de data en de bezetting die u op het moment van de boeking aan CHLNL opgeeft.
- 4.5 Tarieven voor een driepersoonskamer kunnen van toepassing zijn voor hetzij een driepersoonskamer van volledige grootte, die is ontworpen voor drie eenpersoonsbedden, of voor een tweepersoonskamer met een extra bijgeplaatst bed of bestaande slaapbank.
- 4.6 Voorzieningen van hotels of appartementen, zoals sport- en vrijetijdsvoorzieningen, zijn niet inbegrepen tenzij anders vermeld in de beschrijving van het hotel/appartement.
- 4.7 De inchecktijd bij de meeste hotels is 14.00 uur en de uitchecktijd uiterlijk om 11.00 uur, maar dit kan variëren per hotel, de tijd van het jaar en het land.
- 4.8 ‘Pakketkorting’ zal verschillen per product en is seizoensgebonden en mogelijk niet beschikbaar op alle pakketten. Elke ‘pakketkorting’ die is weergegeven op uw bevestiging of factuur geldt alleen wanneer u uw vlucht en hotel samen hebt gekocht in dezelfde transactie. De getoonde korting wordt vergeleken met de niet-promotionele prijs die u zou hebben betaald als u op de website twee aparte transacties had geboekt voor exact dezelfde route met vergelijkbare opties, zoals cabine, kamertype, datums en verblijfsduur.
- 4.9 Kosten voor het boeken van extra overnachtingen na uw aankomst zijn tegen het tarief aangeboden door het hotel.
- 4.10 Het volgende is niet inbegrepen in de prijs:
- reisverzekering (die wij u sterk adviseren voor uw reis af te sluiten);
 - vluchten (tenzij u een reispakket boekt dat vluchten omvat);
 - kinderbedjes en voedsel voor baby's (dient meestal rechtstreeks aan het hotel betaald te worden);
 - maaltijden (tenzij anders aangegeven);
 - roomservice (tenzij anders aangegeven);
 - transfers (tenzij anders aangegeven);
 - excursies of entreegelden (tenzij anders aangegeven);
 - alle fooien, wasserijkosten en alle items van persoonlijke aard zoals drinken, taxi- en bustarieven en winkeluitgaven;
 - kosten voor paspoort, visa en gezondheidsbescherming;

- j) parkeren bij het hotel (indien van toepassing) en de kosten van vervoer van en naar de luchthaven;
 - k) bepaalde voorzieningen van hotels en appartementen, zoals sport- en vrijetijdsapparatuur.
- 4.11 De definitie van een “kind” kan variëren tussen onze leveranciers op basis van leeftijd en is bepalend voor de prijs die u voor een kind betaalt. Luchtvaartmaatschappijen gebruiken standaarddefinities voor een kind in termen van leeftijd: een ‘baby’ is onder 2 jaar en een ‘kind’ is tussen 2 en 11 jaar op de datum van de terugreis. Een ‘kind’ moet een zitplaats gebruiken in een vliegtuig. Een ‘baby’ wordt niet voorzien van een zitplaats in een vliegtuig en zal naar verwachting tijdens de gehele vlucht op de schoot van een volwassene zitten. Als u een stoel nodig hebt voor uw baby, dan moet de baby worden geboekt en betaald als een ‘kind’. Raadpleeg de vervoersvoorwaarden van de toepasselijke luchtvaartmaatschappij voor details van hun definitie van een kind. De definitie die hotels gebruiken voor een ‘kind’ is vaak onderling verschillend, maar dit wordt altijd vermeld op het moment van boeking.
- 4.12 Het beleid voor boekingen en inchecken met kinderen kan variëren voor hotels in verschillende bestemmingen. Veel hotels in de wereld laten bijvoorbeeld reizigers jonger dan 18 jaar niet zelfstandig inchecken zonder een volwassen reisgenoot.
- 4.13 Kinderen jonger dan 2 jaar worden in het algemeen gratis toegelaten in hotels, maar niet alle kamertypes zijn groot genoeg voor de wieg van een baby. Babybedjes moeten worden aangevraagd op het moment van boeking en sommige hotels kunnen ter plaatse een vergoeding in rekening brengen. We zullen de leverancier adviseren over uw wensen voor een kinderbedje, maar dit verzoek kan niet worden gegarandeerd. In deze omstandigheden adviseren wij u om uw eigen regelingen te treffen.
- 4.14 Wanneer u boekt via CHLNL op de website is een geldige creditcard nodig om de transactie te voltooien. Zodra u drukt op de knop ‘Boekingsaanvraag bevestigen’ is CHLNL gerechtigd om uw creditkaart te belasten. Banken die creditcards uitgeven brengen mogelijk internationale transactiekosten in rekening, afhankelijk van het land van vertrek en de valuta van de creditcard. Neem contact op met de bank die uw creditcard uitgeeft voor meer informatie over de kosten.
- 4.15 Sommige betalingen aan CHLNL worden geïnd door Cathay Pacific Airways Limited namens CHLNL. In dit geval wordt de handelaar op uw creditcardafschrift voor eventuele betalingen die zijn verricht aan CHLUK voor aankopen van diensten of producten die worden aangeboden door CHLNL inclusief reispakketten aangeduid als “Cathay Pacific Airways Limited” of “Cathay Pacific Airways”. Cathay Pacific Airways Limited handelt alleen het administratieve innen van betalingen af namens CHLNL, en is niet anderszins betrokken bij uw aankoop van goederen en diensten inclusief reispakketten via de website of CHLNL-reserveringskantoren of bij uw boekingsproces met CHLNL. U erkent het feit dat uw creditcardafschrift Cathay Pacific Airways Limited zal vermelden als gevolg van het onderliggende financiële betalingsmechanisme, en dat dit op geen enkele manier een contractuele relatie met Cathay Pacific Airways Limited inhoudt.
- 4.16 CHLNL is niet verantwoordelijk voor prijsfouten en wij zullen dergelijke fouten in het algemeen ontdekken voordat we uw boeking aanvaarden en voordat er een contract tussen ons wordt gevormd. Clausules 3.2 en 9 zullen echter van toepassing zijn als u een reispakket hebt geboekt voor een prijs die verkeerd is geadverteerd en de boeking vervolgens per ongeluk door ons is goedgekeurd.
- 4.17 Alle vermelde prijzen op de website zijn onder voorbehoud van beschikbaarheid en kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden ingetrokken of gewijzigd. Ondanks onze beste inspanningen kunnen prijzen [geadvertiseerd op onze website] van tijd tot tijd variëren en kunnen als gevolg van factoren die buiten onze controle zijn afwijken van de werkelijke prijs die is geciteerd. Prijzen kunnen bijvoorbeeld variëren op basis van de IP-adressen van gebruikers. Prijswijzigingen zullen geen invloed hebben op boekingen die reeds zijn aanvaard en volledig door u betaald.

4.18 Op het moment dat het contract wordt gerealiseerd dient de totale overeengekomen reissom te worden betaald.

5. Toelatingsvereisten

5.1 Het is uw eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat u voldoet aan alle visa- en gezondheidsvereisten van het land/de landen die u wilt bezoeken. CHLNL kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele weigering van toegang, ziekte, vertragingen of kosten die voortvloeien uit een situatie waarin u niet aan deze vereisten voldoet. Zorg ervoor dat uw paspoort nog ten minste 6 maanden geldig is, gerekend vanaf de dag dat u op uw bestemming aankomt. Sommige landen kunnen een geldigheidsduur van meer dan 6 maanden voor een paspoort vereisen en het is uw verantwoordelijkheid om de vereisten te controleren.

6. Opbouw van Asia Miles

6.1 Behalve voor zover anders is bepaald of overeengekomen door CHLNL komen alle reispakketten in aanmerking voor 500 bonus Asia Miles per passagier. Asia Miles worden alleen toegekend:

- EENMALIG per boeking van een reispakket
- naar het account van het in aanmerking komende lid, 6 tot 8 weken na gebruik van het gehele reispakket
- wanneer een geldig Asia Miles-lidmaatschapsnummer wordt verstrekt op het moment van boeking. Als u lid wilt worden van het Asia Miles lidmaatschapsprogramma, kunt u naar www.asiamiles.com gaan.

7. Hotelnormen en -informatie

7.1 Hotelnormen kunnen variëren in verschillende bestemmingen, hotels of resorts en normen in een bepaalde stad kunnen niet direct worden vergeleken met die in een andere stad. De vermelde faciliteiten of extra voorzieningen kunnen soms niet beschikbaar zijn wegens renovatie of onderhoud van het hotel, of een hotel kan onjuiste informatie hebben verstrekt. Het aantal sterren van een hotel is slechts een indicatie en een gids voor het niveau van comfort en voorzieningen van een hotel. We voeren geen zelfstandige beoordeling uit van de sterrenclassificaties. De website vormt geen aanbeveling of goedkeuring van (de kwaliteit, het serviceniveau of de classificatie van) enig hotel dat wordt vermeld op de website en mag niet als zodanig worden opgevat. CHLNL neemt hierbij uitdrukkelijk afstand van elke vertegenwoordiging, garantie of verbintenis ten opzichte van de kwaliteit, status of geschiktheid van elk hotel dat wordt vermeld op de website.

7.2 Hotels die worden weergegeven op de website en/of die worden aangeboden via de reserveringskantoren van CHLNL kunnen worden aangeboden door externe reisleverancier(s). Informatie en inhoud met betrekking tot hotelfaciliteiten (in alle soorten media, inclusief maar niet beperkt tot tekst, afbeeldingen, video, audio, data, onderwerpen en commentaren) die worden gepost op de website of via andere kanalen zoals advertenties, promoties, links, pointers enz wordt verzorgd door het individuele hotel en/of leveranciers van CHLNL. CHLNL kan geen garantie geven dat alle informatie juist, volledig, correct of actueel is, of vrij van fouten, onderbrekingen (hetzij wegens enige (tijdelijke en/of gedeeltelijke) storing, reparatie, upgrade of onderhoud van de website of anderszins), onnauwkeurige, misleidende of onjuiste informatie of niet-levering van informatie. Elk hotel blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en correctheid van de hotelinformatie op deze website. Veranderingen in marktvoorwaarden of

omstandigheden kunnen zich op korte termijn voordoen, waardoor informatie op de website onjuist of verouderd kan zijn.

- 7.3 CHLNL kan verder niet garanderen dat alle hotels, vervoersmogelijkheden of voorzieningen geschikt zullen zijn voor rolstoelgebruikers of gehandicapte personen.

8. Normen en informatie over aanvullende reisopties

- 8.1 Normen voor aanvullende reisopties kunnen variëren in verschillende bestemmingen, soorten producten en/of evenementen. De website vormt geen aanbeveling of goedkeuring van (de kwaliteit, het serviceniveau of de classificatie van) enig reisgerelateerd product dat wordt vermeld op de website en mag niet als zodanig worden opgevat. CHLNL neemt hierbij uitdrukkelijk afstand van elke vertegenwoordiging, garantie of verbintenis ten opzichte van de kwaliteit, status of geschiktheid van enig reisgerelateerd product dat wordt vermeld op de website.
- 8.2 Informatie en inhoud met betrekking tot vermeld over aanvullende reisopties (in alle soorten media, inclusief maar niet beperkt tot tekst, afbeeldingen, video, audio, data, onderwerpen en commentaren) die worden gepost op de website of via andere kanalen zoals advertenties, promoties, links, pointers enz wordt verzorgd door de individuele aanbieders van aanvullende reisopties en/of leveranciers van CHLNL. CHLNL kan geen garantie geven dat alle informatie juist, volledig, correct of actueel is, of vrij van fouten, onderbrekingen (hetzij wegens enige (tijdelijke en/of gedeeltelijke) storing, reparatie, upgrade of onderhoud van de website of anderszins), onnauwkeurige, misleidende of onjuiste informatie of niet-levering van informatie. Elke aanbieder van aanvullende reisopties blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en correctheid van de informatie over aanvullende reisopties op deze website. Veranderingen in marktvoorwaarden of omstandigheden kunnen zich op korte termijn voordoen, waardoor informatie op de website onjuist of verouderd kan zijn.
- 8.3 CHLNL kan verder niet garanderen dat alle aanvullende reisopties geschikt zullen zijn voor rolstoelgebruikers of gehandicapte personen.
- 8.4 Alle aanvullende reisopties die op de website staan vermeld, worden geleverd door externe leveranciers. CHLNL geeft geen garantie over de product-/serviceniveaus, kwaliteit, normen of geschiktheid van leveranciers.

9. Speciale verzoeken voor hotels

- 9.1 Speciale verzoeken, zoals een babybedje, kamerlocatie, kamertype, bepaalde voorzieningen of bepaald uitzicht worden alleen aangeboden op basis van verzoek. Dergelijke verzoeken worden niet gegarandeerd en zijn afhankelijk van de beschikbaarheid in het hotel op het moment van inchecken. CHLNL zal niet aansprakelijk zijn als de verzoeken niet kunnen worden voldaan of bevestigd. Speciale verzoeken kunnen extra kosten met zich meebrengen die rechtstreeks zijn verschuldigd aan de leverancier.

10. Aansprakelijkheid en overmacht

- 10.1 Zonder afbreuk te doen aan de overige bepalingen van dit document, zal CHLNL het contract handhaven in overeenstemming met de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs op grond van het contract kan hebben.

- 10.2 Als het reispakket niet voldoet aan de in paragraaf 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht de betrokkenen zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen zoals bedoeld in artikel 14, paragraaf 1.
- 10.3 Als het reispakket niet voldoet aan de in paragraaf 1 bedoelde verwachtingen, is CHLNL vereist de reiziger te restitueren voor enig verlies, onverminderd de bepalingen in artikel 11 en 12, tenzij de tekortkomende prestaties niet te wijten zijn aan CHLNL of aan de persoon die assisteert bij de uitvoering van het contract, omdat:
- a. de nalatigheid bij de uitvoering van het contract te wijten is aan de reiziger; of
 - b. de nalatigheid bij de uitvoering van het contract niet kon worden voorzien of worden geneutraliseerd en is te wijten aan een externe partij die niet betrokken was bij de voorziening van de diensten die zijn opgenomen in het reispakket; of
 - c. de nalatigheid bij de uitvoering van het contract wordt veroorzaakt door een gebeurtenis die ondanks alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon worden voorzien of gecorrigeerd door de reisorganisator
- of door de persoon die assisteert bij de uitvoering van het contract; of
- d. de nalatigheid bij de uitvoering van het contract wordt veroorzaakt door overmacht zoals bedoeld in paragraaf 5 van dit artikel.
- 10.4 In tegenstelling tot paragraaf 3, als een cruise onderdeel vormt van de overeenkomst en de reiziger de haven van vertrek niet kan bereiken, of niet in staat is om deze tijdig te bereiken omdat de vlucht naar de haven van vertrek niet kon vertrekken als gevolg van extreme weersomstandigheden en/of overheidsmaatregelen die de vlucht onmogelijk maken, dan is dit het eigen risico van de reiziger. Dit is op voorwaarde dat de reiziger voorafgaand aan de boeking door of namens de reisorganisator op de hoogte is gesteld van dit risico en de mogelijkheid heeft gehad zich hiervoor te verzekeren. In dergelijke gevallen blijft de reiziger de volledige reissom verschuldigd, na aftrek van de kosten van het luchtvervoer.
- 10.5 Onder de term overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die er een beroep op doet, en de gevolgen waarvan ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden voorkomen.

11. Hulp en assistentie

- 11.1 a. Afhankelijk van de omstandigheden is CHLNL vereist de reiziger te voorzien van hulp en bijstand als het reispakket niet voldoet aan de verwachtingen die de reiziger op grond van het contract redelijkerwijs kan hebben. De kosten die hieruit voortvloeien worden door CHLNL gedragen indien de tekortkoming in de uitvoering van het contract is te wijten aan de reisorganisator overeenkomstig Artikel 10, paragraaf 3.
- b. In het geval dat de oorzaak te wijten is aan de reiziger is CHLNL alleen vereist om hulp en assistentie te bieden voor zover dit redelijkerwijs van het bedrijf kan worden verwacht. In dergelijke gevallen zullen de kosten worden gedragen door de reiziger.
- 11.2 In het geval dat het reispakket niet voldoet aan de redelijke verwachtingen van de reiziger wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan CHLNL te wijten zijn, zal elke partij zijn eigen verlies dragen. Voor de reisorganisator zal dit extra personeel omvatten; voor de reiziger zal dit extra verblijfs- en repatriëringskosten omvatten.

12. Uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator

- 12.1 a. In het geval dat een dienst die is opgenomen in het reispakket is onderworpen aan een conventie, verordening of wet die een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid van de dienstverlener toekent of toestaat, dan is de aansprakelijkheid van de reisorganisator daarom ook uitgesloten of beperkt.

b. CHLNL is ook niet aansprakelijk indien en voor zover de reiziger in staat is om zijn/haar verlies te claimen onder een verzekeringspolis, zoals een reisverzekering en/of een verzekeringspolis voor annuleringskosten.

- 12.2 In het geval dat CHLNL aansprakelijk is tegenover de reiziger voor het verlies van reisplezier zal de betaling bestaan uit maximaal eenmaal de reissom.
- 12.3 Zonder afbreuk te doen aan de bepaling in de vorige paragrafen van dit artikel is de aansprakelijkheid van CHLNL voor verlies, anders dan die veroorzaakt door de dood van of schade aan de reiziger, beperkt tot een maximum van driemaal de reissom, behalve in gevallen van opzet of grove nalatigheid van de reisorganisator. In dergelijke gevallen is de aansprakelijkheid van de reisorganisator onbeperkt.
- 12.4 De uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van CHLNL in dit artikel zijn ook van toepassing op werknemers van CHLNL, het reserveringskantoor en de betrokken dienstverleners, evenals hun personeel, tenzij dit is uitgesloten door een verdrag, verordening of wet.

13. Verplichtingen van de reiziger

- 13.1 De reiziger(s) is/zijn vereist om te voldoen aan alle instructies van CHLNL in het kader van de bevordering van een goede uitvoering van het reispakket en is/zijn aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door zijn/haar/hun ongeoorloofde gedrag. Dit zal worden geëvalueerd volgens de norm van het gedrag van een zich goed gedragende reiziger.
- 13.2 a. Een reiziger die zodanige hinder of overlast veroorzaakt of kan veroorzaken dat een goede uitvoering van een reispakket ernstig is of kan worden belemmerd, kan door CHLNL worden uitgesloten van het reispakket of de rest van het reispakket, indien het niet redelijkerwijs van CHLNL verlangd kan worden om het contract uit te voeren.
b. Alle kosten die voortvloeien uit een situatie zoals beschreven in paragraaf 2 punt a, komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of overlast aan de reiziger kunnen worden toegeschreven. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting niet aan de reiziger kan worden toegeschreven, zal hem/haar de reissom of een deel daarvan worden terugbetaald.
- 13.3 De reiziger dient alle mogelijke schade zo veel mogelijk te vermijden of beperken, met name door te voldoen aan zijn/haar meldingsplicht zoals nader beschreven in artikel 14, paragraaf 1.
- 13.4 Elke reiziger dient het exacte tijdstip van vertrek voor de terugreis niet later dan 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek te controleren bij de vertegenwoordiger van het reispakket of de plaatselijke agent van de reisorganisator.

14. Klachten tijdens de reis

- 14.1 Een nalatigheid bij de uitvoering van het contract zoals bedoeld in artikel 10 paragraaf 2, moet zo snel mogelijk ter plaatse worden gemeld, zodat een oplossing kan worden gezocht. In dit verband dient de reiziger in de volgende volgorde melding te doen bij: de betrokken dienstverlener, de lokale vertegenwoordiger van de reisorganisator of, indien hij/zij niet aanwezig of beschikbaar is, bij CHLNL. In het geval dat de tekortkoming niet wordt opgelost en negatieve gevolgen heeft voor de kwaliteit van het reispakket, dan dient dit in ieder geval onmiddellijk aan CHLNL in Nederland gemeld te worden.
- 14.2 Als een fout niet ter plekke naar tevredenheid is opgelost, zal CHLNL ervoor zorgen dat er voldoende mogelijkheid bestaat voor het schriftelijk registreren van een klacht op de voorgeschreven wijze (klachtmelding).
- 14.3 CHLNL zal ervoor zorgen dat de reisdocumenten gegevens bevatten met betrekking tot de lokaal te volgen procedure, de contactgegevens en de beschikbaarheid van de relevante personen.

- 14.4 De communicatiekosten zullen worden vergoed door CHLNL, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet gemaakt hadden hoeven te worden.
- 14.5 In het geval dat de reiziger niet heeft voldaan aan de verplichting om een klacht te communiceren of een klachtmelding te voltooien, en dat daardoor de dienstverlener of CHLNL niet de gelegenheid heeft gehad de nalatigheid te verhelpen, kan elk recht op schadevergoeding voor verlies worden beperkt of uitgesloten.

15. Klachten na het reispakket

- 15.1 Als een klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan dient dit schriftelijk met details te worden ingediend bij CHLNL binnen een maand na het einde van het reispakket (of de gebruikte dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als het reispakket niet is doorgegaan. De reiziger dient een kopie van de klachtmelding bij te voegen.
- 15.2 Als de klacht betrekking heeft op de uitvoering van een contract, dan dient het te worden ingediend binnen een maand nadat de reiziger kennis heeft genomen van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- 15.3 In het geval dat de reiziger de klacht niet tijdig indient, zal deze niet worden verwerkt door CHLNL, tenzij dit de reiziger redelijkerwijs niet kan worden verweten. CHLNL zal de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg op de hoogte brengen.
- 15.4 CHLNL zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie geven.

16. Wijziging

- 16.1 CHLNL heeft het recht om deze algemene voorwaarden naar eigen goeddunken met kennisgeving te wijzigen. Een herziene versie van deze algemene voorwaarden wordt van kracht binnen 7 dagen na publicatie op deze website en is van toepassing op alle daarna ontvangen boekingen.

17. Diversen

- 17.1 Deze algemene voorwaarden (die worden geacht het CHLNL privacybeleid voor klanten en de eventuele voorwaarden ten opzichte van het gebruik van de website en eventuele andere algemene voorwaarden die hierin worden aangeduid te omvatten) vormen de volledige overeenkomst tussen u en ons. Tenzij anders bepaald zal elke afwijking van deze algemene voorwaarden (met inbegrip van eventuele speciale algemene voorwaarden die zijn overeengekomen tussen de partijen) niet van toepassing zijn, tenzij schriftelijk overeengekomen door CHLNL.
- 17.2 Het verzuim van CHLNL of van u om enige bepaling van de overeenkomst tussen u en CHLNL te handhaven houdt geen afstandsverklaring in van die bepaling. Een dergelijk verzuim heeft geen enkele invloed op het recht om een dergelijke bepaling later te handhaven.
- 17.3 Bij enige tegenstrijdigheid tussen deze Nederlandse vertaling van de algemene voorwaarden en de Engelse versie, zal de Engelse versie leidend zijn.

18. Toepasselijk recht

- 17.1 Deze algemene voorwaarden worden beheerst door het recht van Nederland en de partijen onderwerpen zich hierbij aan de niet-exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Nederland, echter altijd behoudens enige dwingende bepalingen van de lokale wetgeving in het land waar een klant zich bevindt, die bepalen

dat de relevante lokale wetgeving van toepassing is en/of dat de lokale rechtbanken bevoegdheid moeten hebben.