

Voorwaarden betrekking hebbende op studiereizen georganiseerd door **de Rolf groep B.V. gevestigd en kantoorhoudende te Ochten.**

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst van ons waarop wij deze voorwaarden van toepassing hebben verklaard.

1. Aanbieding en totstandkoming

- a. Een overeenkomst tussen ons en jou komt tot stand door verzending door jou van het daartoe bestemde digitale inschrijf- of aanmeldingsformulier of een door ons en jou getekende schriftelijke bevestiging.
- b. Bij overschrijding van het maximale aantal deelnemers behouden wij ons het recht voor om deelnemers te selecteren.
- c. Met het tot stand komen van een overeenkomst verklaar je deze voorwaarden van ons te kennen en te accepteren. Deze voorwaarden beheersen de rechtsverhouding tussen ons en jou, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2. Prijzen

- a. Prijzen zijn in euro's. Tenzij anders is aangegeven.
- b. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders is aangegeven. In de reissom zijn begrepen de diensten en voorzieningen die in de publicatie worden vermeld, inclusief onze administratiekosten.
- c. Wij mogen de reissom tot twintig (20) dagen voor aanvang van de reis verhogen in verband met wijzigingen in de prijs van brandstof of andere energiebronnen. Hierbij geven wij aan op welke wijze de verhoging is berekend. Wij zullen de reissom nooit met meer dan acht (8) procent verhogen.
- d. De reiziger heeft recht op een prijsverlaging die overeenstemt met elke daling van de onder c bedoelde kosten die zich na de sluiting van de overeenkomst en vóór het begin van de pakketreis voordoet. Deze prijsdaling zal nooit met meer dan acht (8) procent bedragen. In geval van een prijsverlaging hebben wij het recht de werkelijk gemaakte administratieve kosten af te trekken van de aan jou verschuldigde terugbetaling. Op verzoek leveren wij hier een kostenoverzicht van.

3. Betaling en STO Garant

- a. Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt de Rolf groep gebruik van STO Garant op alle pakketreizen. STO Garant is een erkende garantieregeling waarbij je als reiziger niet de reissom aan de Rolf groep betaalt, maar aan de derdengeldrekening van de Stichting Certo Escrow,, een bij de Nederlandsche Bank (DNB) (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze Stichting Derdengelden verwerkt alle betalingen voor STO Garant. Haar bankgegevens staan op de factuur van de Rolf groep aangegeven. Voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom uiterlijk 10 dagen voor vertrek betaald dient te zijn aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow. Bij niet-tijdige betaling van de volledige reissom kan je de toegang tot de reis worden ontzegd. De dag na afloop van je reis wordt jouw boekingsbedrag vrijgegeven van de derdengeldenrekening aan de Rolf groep. Mocht de Rolf groep voor het einde van jouw reis in een faillissement of surseance van betaling terechtkomen, dan wordt jouw boekingsbedrag vrijgegeven aan Stichting Take Over (STO). STO zal er dan, afhankelijk van de situatie, voor zorgen dat je je boekingsbedrag terugkrijgt, je reis kunt vervolgen of naar het eindpunt van je reis kunt reizen.

4. Informatie en documenten

- a. Indien de reis is opgenomen in een door ons uitgegeven publicatie of reisvoorstel, maken de hierin opgenomen gegevens deel uit van de overeenkomst. Kennelijke fouten en vergissingen in een publicatie of reisvoorstel binden ons niet. De Rolf groep draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal die door derden zijn uitgegeven, zelfs niet indien deze door ons aan je zijn verstrekt.
- b. De voor het uitvoeren van de overeenkomst benodigde gegevens betreffende jezelf en eventuele andere reizigers dienen bij het sluiten van de overeenkomst door jou aan ons doorgegeven te worden. Het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens heeft tot gevolg dat je jegens ons aansprakelijk bent voor alle schade die wij dientengevolge mochten lijden.
- c. Met het verstrekken van persoonlijke gegevens geef je ons toestemming om deze gegevens te gebruiken voor de noodzakelijke boekingen en andere handelingen die nodig zijn voor de organisatie van de studiereis. Wij gebruiken deze gegevens slechts voor deze studiereis en zullen nooit persoonlijke gegevens verstrekken aan derden tenzij dit noodzakelijk is m.b.t. boeking en uitvoering van de studiereis.
- d. Wij zullen je met betrekking tot de reis algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied (bijvoorbeeld over vaccinaties) verstrekken. Je dient zelf de nodige aanvullende informatie in te winnen bij de betrokken autoriteiten. Tevens dien je voor aanvang van de reis tijdig na te gaan of de eerder verkregen informatie niet is gewijzigd.
- e. Bij aanvang van de reis en gedurende de reis dien je in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort en/of Europees ID kaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties en rijbewijs. Indien je de reis niet (geheel) kunt maken wegens het ontbreken van enig document, komen alle hieruit voortkomende kosten voor jouw rekening.
- f. Je bent zelf verantwoordelijk om een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten.

5. Het wijzigen of opzeggen van de overeenkomst door de Rolf groep

- a. Wij hebben te allen tijde het recht om geringe wijzigingen in de overeenkomst aan te brengen wanneer de omstandigheden hierom vragen, mits deze wijzigingen onverwijld (zonder uitstel) schriftelijk aan je worden meegedeeld. Daarnaast mogen wij de overeenkomst op een wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, onverwijld aan je meegedeelde omstandigheden. Je kunt deze wijziging slechts afwijzen wanneer zij je tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekken. Je kunt dan binnen 2 weken aangeven of je de voorgestelde wijziging aanvaard of dat je de overeenkomst beëindigt. Je hebt bij beëindiging recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom zonder dat hieraan voor ons een verplichting tot schadevergoeding verbonden is.
- b. Wij behouden ons het recht voor om in geval het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven kleiner is dan het in de reisbeschrijving vermelde minimumaantal de overeenkomst op te zeggen. Opzegging zal zo tijdig mogelijk geschieden, maar uiterlijk:
 - i. twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
 - ii. zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee tot zes dagen;

- iii. achtenveertig uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren;
 - c. Onverminderd het in het vorige lid bepaalde, kan de Rolf groep de overeenkomst slechts opzeggen wegens gewichtige, onverwijld aan jou meegedeelde omstandigheden. Van gewichtige omstandigheden is onder meer – doch niet uitsluitend – sprake wanneer een van de begeleiders van ons, die voor de reis noodzakelijke kennis of capaciteiten bezit, verhinderd is en vervanging van deze begeleider niet mogelijk is.
 - d. Bij opzegging als in lid b en c bedoeld bieden wij je een andere reis van gelijke of betere kwaliteit aan. Indien je de alternatieve reis niet aanvaardt, heb je recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom zonder dat hieraan voor ons een verplichting tot schadevergoeding verbonden is.
- 6. Het opzeggen van de overeenkomst door de reiziger
 - a. Annulering van een studiereis door jou dient schriftelijk te geschieden. Bij annulering van de betreffende studiereis van meer dan 150 dagen vóór datum vertrek, bedragen de annuleringskosten 15% van de reissom. Bij annulering tussen 150 dagen en 120 dagen vóór vertrek, dient 50 % van de reissom te worden voldaan. Bij annulering tussen de 120 en 60 dagen bedragen de annuleringskosten 75% van de reissom. Vanaf 60 dagen voor vertrek ben je verplicht de gehele reissom te voldoen.
 - b. Voor sommige reizen (zoals maatwerkreizen) kunnen afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Doch uitsluitend indien deze expliciet in de desbetreffende publicatie of offerte vooraf zijn vermeld.
 - c. Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en de reis is nog niet aangevangen, dan kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen en betalen wij alle door jou vooruitbetaalde gelden terug. Je hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.
- 7. Indeplaatsstelling
 - a. Wanneer je verhinderd bent aan de reis deel te nemen, kun je een ander onder de in de volgende leden vermelde voorwaarden in jouw plaats laten deelnemen.
 - b. Een verzoek tot indeplaatsstelling dient zo spoedig mogelijk voor aanvang van de reis schriftelijk aan ons te worden doorgegeven, en wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht.
 - c. De andere persoon dient aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden te voldoen.
 - d. Indeplaatsstelling is niet mogelijk wanneer de voorwaarden van bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken dienstverleners zich daartegen verzetten.
 - e. De aan indeplaatsstelling verbonden kosten bedragen de werkelijke kosten en dienen voor aanvang van de reis te zijn voldaan.
 - f. Naast de in het vorige lid genoemde kosten kan er sprake zijn van aanvullende kosten die door derden als direct gevolg van de wijziging in rekening worden gebracht (zoals ticket-, hotel- en andere kosten). Deze dienen ook voor aanvang van de reis te zijn voldaan

- g. Je bent met de degene die jouw plaats inneemt hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de reissom en de aan indeplaatsstelling verbonden kosten.

8. Garantie en klachten

- a. Als je tijdens de reis een klacht wilt indienen, dan dien je dit zo spoedig mogelijk schriftelijk of in andere passende vorm te doen bij de vertegenwoordiger van ons ter plaatse die op dat moment zal streven naar passende oplossingen. Als de klacht ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk twee maanden na terugkeer in Nederland schriftelijk en gemotiveerd bij ons worden ingediend. Heeft de reis geen doorgang gevonden, dan geldt voor klachten een termijn van twee maanden na de oorspronkelijke datum van aanvang van de reis.
- b. Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid is opgelost of als er geen genoegdoening is verschaft, kun je je wenden tot de bevoegde rechter. Dit vorderingsrecht vervalt twee jaar na afloop van de reis, of wanneer de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar een half jaar na de oorspronkelijke datum van aanvang van de reis.

9. Aansprakelijkheid

- a. De Rolf groep is jegens jou verplicht tot uitvoering van de overeenkomst, overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de overeenkomst, onze communicatie en de bestemming(en) redelijkerwijs mocht hebben.
- b. Geen aansprakelijkheid bestaat indien de tekortkoming niet is toe te rekenen aan de Rolf groep noch aan de persoon van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst:
 - i. aan jou toe is te rekenen; of
 - ii. te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen ; of
 - iii. te wijten is aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.
- c. Onze aansprakelijkheid voor schade die je lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van persoonlijk letsel, of opzettelijk, of nalatig handelen van ons.

10. Bijstand

- a. Wij verlenen jou onverwijld hulp en bijstand indien je in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:
 - a) goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;
 - b) jou te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.
- b. Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van jou dan zullen wij voor de verleende hulp en bijstand een redelijke vergoeding vragen. .

11. Intellectueel eigendom.

- a. Alle teksten op onze website, in door ons uitgegeven folders, offertes, aanbiedingen en welke andere informatie en publicatie dan ook, zijn het intellectueel eigendom van de Rolf groep en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming (geheel of gedeeltelijk) worden gebruikt, gekopieerd en gedeeld, in welke vorm en voor welk doel dan ook.

12. Slotbepaling

- a. Van deze algemene voorwaarden kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.
- b. Op elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.
- c. In eerste instantie zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Arnhem, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.