



Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Oliva Travel afgesloten reisovereenkomsten.

Totstandkoming van de overeenkomst

1. Door het elektronische boekingsformulier op de website in te vullen en te verzenden aanvaardt de reiziger het aanbod van Oliva Travel en komt een reisovereenkomst tot stand. Als de boeking conform de wensen van de reiziger kan worden uitgevoerd, ontvangt deze een schriftelijke bevestiging van de overeenkomst en een factuur.
2. Degene die namens of ten behoeve van andere reizigers een overeenkomst aangaat (de aanmelder) is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

Betaling

3. Na ontvangst van de factuur dient een aanbetaling van 100 euro p.p. te worden voldaan, eventueel vermeerderd met de kosten van vliegtickets die niet inwisselbaar zijn. Het restant van de reissom moet uiterlijk vier weken voor de dag van vertrek in het bezit zijn van Oliva Travel. Indien de overeenkomst binnen 4 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet de gehele reissom per direct worden voldaan.
4. Bij niet tijdige betaling ontvangt de reiziger een betalingsherinnering met het verzoek het nog verschuldigde bedrag binnen 8 dagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. Oliva Travel heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen.

Reisdocumenten

5. De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van een geldig paspoort of een identiteitskaart, rijbewijs en groene kaart. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening.

Annulering door de reiziger

6. Annulering van de reisovereenkomst dient via email of per aangetekend schrijven te gebeuren, waarbij de verzenddatum van de mail of de datum van het poststempel als annuleringsdatum geldt. Bij annulering door de reiziger is deze de volgende bedragen verschuldigd: bij annulering tot 8 weken voor vertrek de aanbetaling, tot 6 weken 25%, tot 4 weken 50%, tot 2 weken 80%, daarna 100% van de reissom (exclusief vliegticket).
7. Voor vliegtickets gelden afwijkende annuleringsbepalingen die per maatschappij kunnen verschillen.

Annulering door Oliva Travel

8. Oliva Travel behoudt zich het recht voor een groepsreis bij onvoldoende deelname tot uiterlijk drie weken voor vertrek te annuleren indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan de helft plus één van het maximum aantal deelnemers zoals vermeld op de website. In dat geval heeft de reiziger recht op restitutie van alle reeds gedane betalingen.

Wijziging door Oliva Travel

9. Oliva Travel heeft het recht om wegens gewichtige redenen de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen. De reiziger kan de wijziging (en) afwijzen. In geval van wijziging doet Oliva Travel de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van vervangende accommodatie moet blijken uit: de ligging van de accommodatie, de aard en klasse van de accommodatie en de faciliteiten die de accommodatie biedt.

10. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of het alternatieve aanbod af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). In dat geval heeft Oliva Travel het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding, tenzij de opzegging het gevolg is van overmacht.

11. Oliva Travel mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

Aansprakelijkheid

12. Oliva Travel is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die in redelijkheid bij de reiziger zijn gewekt. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de gewekte verwachtingen is Oliva Travel verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan hem is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt.

13. Indien Oliva Travel jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom. De aansprakelijkheid van Oliva Travel voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger is beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

14. Oliva Travel is niet aansprakelijk indien i) de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering, ii) de reiziger de reis geheel of gedeeltelijk niet kan maken bij gebrek aan of onvolledigheid van de juiste documenten en iii) de reiziger schade ondervindt die voortvloeit uit het schrappen van vliegdiensten of uit vertragingen van vliegverkeer en openbaar vervoer. In voornoemde gevallen kan geen aanspraak gemaakt worden op restitutie van (delen van) de reissom.

Verplichtingen van de reiziger

15. Van de reizigers wordt een goede lichamelijke en psychische conditie verwacht. Bij twijfel wordt de reiziger geacht hier voor de feitelijke boeking melding van te maken. Indien er feiten of omstandigheden zijn die na bevestiging van de boeking bij Oliva Travel verontrustende twijfel oproepen over de psychische of lichamelijke gesteldheid van de reiziger is hij gerechtigd zonder opgave van redenen tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan. Oliva Travel heeft in dat geval de verplichting tot restitutie van de mogelijk reeds ontvangen reissom.

Hulp en bijstand

16. Oliva Travel is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de gewekte verwachtingen. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Oliva Travel, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem is toe te rekenen. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is Oliva Travel tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade.

17. Om de in nood verkerende reiziger bij te kunnen staan is het van groot belang dat Oliva Travel kan terugvallen op de hulp van de bij de reisverzekering inbegrepen alarmcentrale. De reiziger wordt daarom aangeraden een reis- en/of annuleringsverzekering af te sluiten.

Klachten

18. Eventuele klachten over de uitvoering van de reis die het niveau van aan- of opmerking overschrijden, dienen op de plaats van bestemming zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de lokale vertegenwoordiger van Oliva Travel. Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met Oliva Travel. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en Oliva Travel dientengevolge niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten.

19. Als een klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de reiziger binnen uiterlijk één maand na terugkeer in Nederland de klacht schriftelijk en gemotiveerd bij Oliva Travel kenbaar maken. Binnen uiterlijk één maand na ontvangst hiervan wordt hierop schriftelijk gereageerd.

20. Mocht de reiziger menen dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en partijen samen niet in redelijkheid tot een juiste oplossing kunnen komen, dan kan de reiziger het geschil tot uiterlijk drie maanden na afloop van de reis voorleggen aan de bevoegde rechter. Op alle geschillen tussen Oliva Travel en de reiziger is Nederlands recht van toepassing.