



## Algemene reisvoorwaarden Mindful Surprise

### Inhoudsopgave

Artikel 1 Inleiding .....	2
Artikel 2: Informatie van de organisator .....	3
Artikel 3: Door jou te verstrekken informatie .....	4
Artikel 4: Bevestiging/herroeping door de organisator .....	5
Artikel 5 Wijzigingen door de organisator .....	6
Artikel 6; Hulp en bijstand .....	7
Artikel 7; Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheden organisator .....	8
Artikel 8; Jouw rechten.....	10
8.1 <i>Indeplaatsstelling</i> .....	10
8.2 <i>Reisbescheiden</i> .....	10
8.3 <i>Garantie bij financieel onvermogen</i> .....	10
Artikel 9; Als je wilt opzeggen.....	11
Artikel 10; Betaling.....	13
Artikel 11; Jouw verdere verplichten .....	14
Artikel 12; Klachten (procedure).....	15
12.1 <i>Tijdens de reis</i> .....	15
12.2 <i>Na de reis</i> .....	15
Artikel 13; Geschillen.....	16
Artikel 14; Privacy – persoonsgegevens .....	17



## Artikel 1 Inleiding

- 1.1 Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die de organisator, Mindful Surprise, met jou als reiziger sluit
- 1.2 Deze organisator kan deze reisvoorwaarden ook van toepassing verklaren op enkelvoudige reisdiensten, zoals accommodatie; autoverhuur; pendelreizen per bus. De organisator vermeldt dit dan expliciet in de aanbieding.
- 1.3 Als reiziger heb je het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren, tenzij de organisator dit recht in de aanbieding en de bevestiging heeft uitgesloten door het gebruik van de term: definitieve boeking. Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. Je hebt geen herroepingsrecht als je de pakketreisovereenkomst binnen 8 weken voor vertrek sluit, en ook niet bij zogenoemde 'cruisereizen'.
- 1.4 Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij de handelaar uitdrukkelijk anders vermeldt.

## Artikel 2: Informatie van de organisator

- 2.1 De organisator of, namens deze, de doorverkoper heeft je voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsmede de voornaamste kenmerken van de reisdiensten verstrekt.
- 2.2 De organisator kan aan het sluiten van de pakketreisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat je een reisverzekering sluit en kan je ook vragen om aan te tonen dat je dit hebt gedaan.
- 2.3 De organisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 2.4 Staat het aanbod van de organisator online, dan maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst, tenzij anders in het aanbod is vermeld. Het online-aanbod van een organisator kan snel wijzigen. Als je later wilt kunnen aantonen wat het aanbod precies inhoudt maak dan bij boeking een print van het scherm (print screen) waarop het aanbod van de organisator staat.
- 2.5 Je blijft zelf, onverminderd het hiervoor vermelde, verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten aanvullende informatie in te winnen over paspoorten en visverplichtingen en je moet ook tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 2.6 Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is, niet eerder aan de reiziger bekend gemaakt, dan het moment waarop de reiziger ervoor kiest te achterhalen wat de bestemming is van de geboekte Mindful Surprise reis door gebruik te maken van de door Mindful Surprise verstrekte brief. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.

## Artikel 3: Door jou te verstrekken informatie

- 3.1 je verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over jezelf en de door jou aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daaronder vallen in ieder geval je mobiele telefoonnummer(s) en je e-mailadres(sen).
- 3.2 Je vermeldt de bijzonderheden over je eigen lichamelijke en geestelijke toestand, en die van over de door jou aangemelde groepsreizigers, die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.
- 3.3 als je in je informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat de organisator of iemand namens hem jou en je eventuele medereizigers(s) van (verdere) deelname aan de reis uitsluit. In dat geval brengt de organisator alle hiermee gemoeide kosten aan jou in rekening.
- 3.4 Je kunt zowel om medische als om andere redenen de organisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. Als hieraan kosten zijn verbonden, maakt de organisator die aan jou bekend. De organisator is niet verplicht om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Doet hij dat wel, dan ben je verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

## Artikel 4: Bevestiging/herroeping door de organisator

- 4.1 Als je het aanbod van de organisator aanvaardt, inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden en de ontvangst van de wettelijk voorgeschreven informatie, komt de overeenkomst tot stand. Bij of onverwijld na totstandkoming van de overeenkomst ontvang je een bevestiging en/of een factuur.
- 4.2 Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkomsten ben je pas aan de overeenkomst gebonden nadat de organisator de reis heeft bevestigd. Deze bevestiging vindt bij voorkeur schriftelijk (waaronder per e-mail) plaats. Doe je een (aan)betaling dan geldt die in ieder geval als bewijs dat je het aanbod van de organisator hebt geaccepteerd.
- 4.3 De organisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal deelnemers. De organisator stelt je hiervan uiterlijk in kennis:
- \* 20 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan zes (6) dagen;
  - \* 7 dagen voor vertrek bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
  - \* 48 uur voor vertrek bij reizen van minder dan twee (2) dagen
- Heb je al (aan-)betalingen gedaan, dan betaalt de organisator terug binnen de termijn van artikel 4.5
- 4.4 Het aanbod van de organisator is vrijblijvend. Hij kan zo nodig het aanbod, ook nog na jouw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door hem, herroepen. De organisator moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, maar in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden), respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding onder opgaaf van redenen. Als je het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door de organisator aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag.
- 4.5 In alle gevallen dat je recht hebt op terugbetaling van reeds door jou verrichte betalingen, doet de organisator dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.
- 4.6 Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dit soort fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

## Artikel 5; Wijzigingen door de organisator

- 5.1 De organisator heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als hij jou op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. Je kunt deze wijziging niet afwijzen.
- 5.2 Als de organisator zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de reis deze op een ingrijpend punt te wijzigen, stelt hij je daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt je of je de voorgestelde wijziging wilt aanvaarden of de reisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis vermindert dan doet de organisator gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten als bedoeld in artikel 2.1.
- 5.3 Bij reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deel je de organisator niet alter dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat je hebt besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat je de organisator onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur jouw besluit mee deelt. Als je niet binnen de gestelde termijn jouw besluit meedeelt, geldt dat je de wijzigingen hebt geaccepteerd.
- 5.4 De organisator heeft tot 20 dagen voor vertrekt het recht om de prijs van de reis te verhogen met maximaal 8%, maar alleen als die is toe te schrijven aan:
- \* verhoging van de kostprijs van brandstof of;
  - \* verhoging van de kostprijs van andere energiebronnen of;
  - \* verhoging van belastingen of;
  - \* verhoging van vergoedingen over de in de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en/of op vliegvelden.
- De organisator kan in zijn aanvullende voorwaarden opnemen dat hij zicht dit recht op prijsverhoging ook voorbehoudt bij verhoging van wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn. Je hebt recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.
- 5.5 Als de organisator binnen de grenzen van artikel 5.4 de reissom met meer dan 8% verhoogt, heb je het recht deze verhoging af te wijzen en heb je het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.2 en 5.3 zijn dan ook van toepassing.
- 5.6 In afwijking van artikel 5.4 wijzigt de organisator de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de organisator en je de reissom ook daadwerkelijk betaald hebt.
- 5.7 Als je de wijziging niet aanvaardt en de organisator kan je geen alternatieve reis aanbieden of als je deze niet aanvaardt, betaalt de organisator alle door jou betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaard je het aangeboden alternatief wel, dan heb je in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging.

## Artikel 6; Hulp en bijstand

- 6.1 De organisator biedt hulp en bijstand als je in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt de kosten hiervan.
- 6.2 Zijn deze moeilijkheden het gevolg van opzet of nalatigheid van jouw kant, dan komen ook de kosten van de organisator zelf voor jouw rekening. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de organisator en de eventueel door hem ingeschakelde derden gemaakte kosten.
- 6.3 Verloopt de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben, door omstandigheden die noch aan jou, noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, dan draagt ieder zijn eigen schade. Voor de organisator bestaat deze bijvoorbeeld uit de extra inzet van menskracht en voor jou bijvoorbeeld uit extra verblijf- en repatriëringskosten.
- 6.4 Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor je terugkeer op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heb je recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een, als dat mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking tot 3 nachten geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat zij de organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

## Artikel 7; Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheden organisator

- 7.1 De organisator zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en je de organisator daarvan onverwijld op de hoogte hebt gesteld, zorgt de organisator er alsnog voor dat de overeenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Dit tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat je dit in redelijkheid niet van de organisator kan verlangen.
- 7.2 Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt de organisator voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat hij hiervoor kosten in rekening brengt. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van minder kwaliteit zijn, biedt de organisator een passende prijsverlaging aan.
- 7.3 je hebt het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de reisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kun je het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.
- 7.4 Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:
- \* De situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
  - \* De aard en klasse van de accommodatie;
  - \* De faciliteiten die de accommodatie verder biedt. Bij deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:
    - \* De samenstelling van het reisgezelschap;
    - \* De aan de organisator bekende en door hem bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door deze gemelde en door de organisator geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.
- 7.5 Je mag een tekortkoming zelf verhelpen en hebt recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als:
- a. je de organisator er tijdig op hebt gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de organisator deze tekortkoming niet binnen een door jou gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de organisator te kennen geeft dat hij de tekortkoming niet kan verhelpen;
  - b. De tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.
- 7.6 Als de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen. Je hebt in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd je recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.
- 7.7 De aansprakelijkheid van de organisator voor schade die je lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk, of nalatig handelen van de





organisator. De organisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger.

- 7.8 De organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan jou zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde die niet door de organisator is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.
- 7.9 Als op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de organisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat. Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging als in dit artikel bedoeld, mag de organisator de vergoedingen met elkaar verrekenen.

## Artikel 8; Jouw rechten

### 8.1 Indeplaatsstelling

8.1.1 Je kunt de organisator verzoeken om jou door een ander te laten vervangen.

Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

\* De ander voldoet aan alle voor de overeenkomst geldende voorwaarden; en

\* Je dient het verzoek uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek op een door de organisator vooraf meegedeelde wijze in, dan wel zo tijdig dat de organisator benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren; en

\* De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

8.1.2 De aanmelder, jij en degene die jou vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de organisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de vervanging.

8.1.3 Op jouw verzoek maakt de organisator deze kosten inzichtelijk en hij voorziet jou als je daarom vraagt van stukken waaruit deze kosten blijken.

### 8.2 Reisbescheiden

8.2.1 De organisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke manier bij de reisbescheiden aan jou ter beschikking stelt.

8.2.2 Als je op het door de organisator meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 2 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden ontvangen hebt, meld je dit onverwijld aan de organisator of de doorverkoper.

### 8.3 Garantie bij financieel onvermogen

8.3.1 Als de organisator wegens financieel onvermogen niet meer aan zijn verplichten kan voldoen, zal zorggedragen worden voor de uitvoering van een reis door een ander of voor terugbetaling van de reissom, of als de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

8.3.2 Als de pakketreis personenvervoer omvat, voorziet deze garantie ook in jouw repatriëring. De garantie dekt in ieder geval de redelijkerwijs voorzienbare kosten, waaronder de financiering van verblijf in afwachting van eventuele repatriëring en de reeds geheel of gedeeltelijke (vooruit)betaalde reissom, overeenkomstig de garantievoorwaarden van het betreffende garantiefonds.

8.3.3 De organisator voorziet in deze garantie door zich aan te sluiten bij GGTO-garant. De organisator maakt voor het sluiten van de reisovereenkomst bekend op welke manier en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

## Artikel 9; Als je wilt opzeggen

9.1 Je kunt de overeenkomst voor het begin van de pakketreis opzeggen. Doe je dit, dan ben je verplicht om aan de organisator de schade te vergoeden die hij ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze schade bedraagt maximaal eenmaal de totale reissom.

9.2 De annuleringsvoorwaarden die Mindful Surprise hanteert zijn als volgt:  
De reiziger heeft het recht de geboekte reis schriftelijk te annuleren. Per reisovereenkomst zijn hiervoor de volgende kosten verschuldigd:

- Bij annulering tot de 56<sup>e</sup> kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 56<sup>e</sup> kalenderdag (inclusief) tot de 14<sup>de</sup> kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 80% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 14<sup>de</sup> kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: de volledige reissom;
- Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Onder reissom wordt in dit kader verstaan de door Mindful Surprise gepubliceerde prijs, exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage eventuele fondsen.

9.3 Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de dienstverlener. Uiterlijk bij de boeking deelt de organisator mee of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

9.4 als een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodaties annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd. De organisator berekent deze kosten aan de hand van het in het volgende lid bepaalde.

9.5 Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de organisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groeps grootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wijzigt de reissom conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de reguliere betalingsregels die de organisator hanteert. Als het wijzigingsaanbod niet. Mogelijk is of als de reizigers het niet accepteren, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

9.6 Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven. De organisator brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.

9.7 Annuleringen verzonden op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen door de organisator op de eerstvolgende werkdag.

9.8 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 is de reis nog niet aangevangen, dan kun je de



overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de organisator alle door jou vooruitbetaalde gelden terug. Je hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.

## Artikel 10; Betaling

- 10.1 je ontvangt vóór het sluiten van de reisovereenkomst informatie van de organisator wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De organisator kan een aanbetaling verlangen. De hoogte van de aanbetaling maakt hij vóór of bij het sluiten van de reisovereenkomst bekend. Heb je niet op het door de organisator vermelde tijdstip aan jouw financiële verplichtingen voldaan, dan ben je van rechtswege in verzuim.
- 10.2 Als je in verzuim bent, maant de organisator, of iemand namens hem jou aan tot betaling en stelt je een termijn van 14 dagen om alsnog aan je verplichtingen te voldoen. Je wordt erop gewezen dat als je ook dan niet betaalt de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. De organisator verrekent reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. Als de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan moet je de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldoen.
- 10.3 Als je niet tijdig hebt betaald ben je over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet je na aanmaning de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4 van dit artikel voldoen.
- 10.4 De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daaropvolgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van 40 Euro. De reisorganisator kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## Artikel 11; Jouv verdere verplichten

- 11.1 Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens de organisator gegeven aanwijzingen en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 11.2 Als je zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren, dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan de organisator jou van (voortzetting van) de reis uitsluiten, als je van de organisator in redelijkheid niet kan vergen dat hij de overeenkomst verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.
- 11.3 Je bent verplicht eventuele schade aan jouw kant te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
- 11.4 Je moet je uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis van het exacte tijdstip van vertrek vergewissen.

## Artikel 12; Klachten (procedure)

### 12.1 Tijdens de reis

12.1.1 Onverminderd artikel 7 meld je onverwijld eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet jij je – in deze volgorde – melden bij:

1. De betrokken dienstverlener;
2. De reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
3. De organisator

12.1.2 Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet je dit in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, melden bij de organisator in Nederland.

12.1.3 Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de organisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht e laten registeren (klachtrapportage).

12.1.4 De organisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

12.1.5 Als je niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door de organisator aangegeven wijze verricht en de dienstverlener of de organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan jouw eventuele recht op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

### 12.2 Na de reis

12.2.1 Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voeg je die daarbij.

12.2.2 Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na jouw kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor indienen.

12.2.3 Als je klacht niet tijdig indient, kan de organisator besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij jou redelijkerwijs geen verwijt treft.

12.2.4 De organisator geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

## Artikel 13; Geschillen

- 13.1 Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als jou ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kun je desgewenst uiterlijk binnen vierentwintig (24) maanden na de datum van de indiening van jouw klacht bij de organisator het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 13.2 De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil ben je een vergoeding verschuldigd.
- 13.3 Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.
- 13.4 Als je geen gebruik wilt maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure, heb je het recht om je tot de bevoegde rechter te wenden.
- 13.5 Het Nederland recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
- 13.6 Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.



## Artikel 14; Privacy – persoonsgegevens

- 14.1 Mindful Surprise verwerkt, op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) artikel 6 in haar bedrijfsvoering bepaalde gegevens van reizigers, waaronder persoonsgegevens. Reizigers zijn zelf verantwoordelijk voor het correct aanleveren en invullen van die persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de reizen door Mindful Surprise.
- 14.2 In overeenstemming met de AVG artikel 6 lid 1 sub b, is het voor Mindful Surprise noodzakelijk om voor de uitvoering van de diensten, de door Gebruiker aangeleverde persoonsgegevens te delen met derden (ie. Luchtvaartmaatschappijen, accommodatie aanbieders, activiteiten aanbieders). Op grond van voornoemde weg kan Mindful Surprise ook worden verplicht om persoonsgegevens van de reizigers te verstrekken aan derden als dit op grond van een wettelijk voorschrift noodzakelijk is. Voor de hiervoor genoemde doeleinden, heeft Mindful Surprise de toestemming van reizigers niet nodig.
- 14.3 Mindful Surprise verwerkt de persoonsgegevens van reizigers voor de volgende doeleinden:
- \* het boeken van een reis
  - \* de eigen bedrijfsvoering en administratie
  - \* het versturen van een verzoek tot het schrijven van een ervaring
  - \* het contacteren van reizigers naar aanleiding van een vraag
  - \* het bieden van gepersonaliseerde service
  - \* verzamelen van analytische gegevens
- 14.4 Bij het verwerken van Persoonsgegevens houdt Mindful Surprise zich aan de geldende regelgeving, waaronder de AVG. De manier waarop Mindful Surprise omgaat met persoonsgegevens an bezoekers van de website en reizigers is beschreven in de Privacy policy.
- 14.5 Bezoekers van de website en reizigers hebben overeenkomstig artikel 15 t/m 22 van de AVG het recht van inzage van zijn door Mindful Surprise verwerkte Persoonsgegevens en de doeleinden waarvoor zij verwerkt worden, het recht van rectificatie, het recht van verwijding van diens gegevens, het recht op beperking van de verwerking, het recht tegen de verwerking bezwaar te maken en het recht op gegevensoverdraagbaarheid.
- 14.6 Zij hebben daarnaast het recht om een klacht in te dienen betreffende de verwerking van zijn gegevens bij een toezichthoudende autoriteit zoals de Autoriteit Persoonsgegevens.