

Artikel 1. Begrippen

In deze algemene voorwaarden gelden de volgende begrippen:

- 1.1. Reisorganisator:** ValenciAnna, als zijnde degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep van personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt, hierna 'ValenciAnna'. ValenciAnna is gevestigd op 7241 DX te Lochem aan Kastanjelaan 33, telefoon 0031-647779757 of e-mail info@valencianna.com;
- 1.2. Reiziger:** de wederpartij van ValenciAnna, degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of degene aan wie overeenkomstig artikel 7:506 BW of artikel 6.2 de rechtsverhouding tot ValenciAnna is overgedragen;
- 1.3. Dienstverlener:** de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/ of andere dienstverleners op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst;
- 1.4. Aanmelder:** degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) en ValenciAnna verloopt uitsluitend via de aanmelder;
- 1.5. Reisovereenkomst:** de overeenkomst waarbij ValenciAnna zich jegens haar wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door haar aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede ten minste twee van de volgende diensten:
 - 1) vervoer
 - 2) verblijf
 - 3) een andere niet met vervoer of verblijf verband houdende, toeristische dienst die een significant deel van de reis uitmaakt;
- 1.6. Overeenkomst:** de overeenkomst tussen ValenciAnna en wederpartij betreffende overeengekomen werkzaamheden of diensten;
- 1.7. Eigen-vervoerreizen:** reizen waarbij de reiziger alleen vakantieaccommodatie reserveert en het vervoer zelf organiseert;
- 1.8. Website ValenciAnna:** <https://www.valencianna.com>;
- 1.9. Werkdagen:** de dagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van wettelijk erkende feestdagen;
- 1.10. Kalenderdagen:** alle dagen, met uitzondering van wettelijk erkende feestdagen;
- 1.11. Kantooruren:** maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.

Artikel 2. Totstandkoming van de reisovereenkomst

- 2.1.** De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de reiziger het aanbod van ValenciAnna aanvaardt. De opdracht dient, in principe, per email te geschieden en deze boeking wordt dan als definitief beschouwd. De reiziger ontvangt hiervan binnen twee werkdagen een bevestiging per email als bewijs van ontvangst. In dat geval zal ValenciAnna een factuur binnen uiterlijk 10 werkdagen na de ontvangst van bevestiging per mail toesturen.
- 2.2.** Indien er geen beschikbare plaatsen zijn voor de reeds geboekte reis, wordt de reiziger onmiddellijk telefonisch en/of per email op de hoogte gesteld. Hiervoor zal ValenciAnna een passend alternatief proberen aan te bieden. Als dit alternatief niet aan de wensen van de klant voldoet, wordt de boeking als niet gedaan beschouwd. Op deze afzegging zijn de artikel 8 'Wijziging of opzegging door de reisorganisator' en artikel 9 'Aansprakelijkheid van de reisorganisator en overmacht' niet van toepassing.
- 2.3.** De reiziger is verplicht om alle benodigde gegevens aan ValenciAnna te verstrekken die noodzakelijk zijn om de overeenkomst af te sluiten, zoals bijvoorbeeld juiste naam, adres, woonplaats, geboortedatum, nationaliteit, nummer van mobiele telefoon en e-mail adres.
- 2.4.** De reiziger is verplicht relevante persoonlijke omstandigheden door te geven zoals bijvoorbeeld gezondheidsklachten die van invloed kunnen zijn op de uitvoering en/ of deelname aan de door ValenciAnna georganiseerde activiteiten.
- 2.5.** Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door ValenciAnna aangeboden reis worden verlangd, hier medische essenties genoemd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van ValenciAnna. Eventuele kosten in verband met medische essenties kunnen slechts in rekening worden gebracht indien de reiziger en ValenciAnna dit overeenkomen.
- 2.6.** Diegene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer (hetzij communicatie, hetzij betalingsverkeer) tussen reiziger(s) en reisorganisatie, verloopt uitsluitend via de aanmelder. De aanmelder is verplicht om alle benodigde gegevens van de reiziger(s) te verstrekken.
- 2.7.** Indien de aanmelder/reiziger niet correcte gegevens van de reiziger(s) verstrekt en dit leidt tot het niet kunnen deelnemen van de desbetreffende reiziger(s) aan de door ValenciAnna georganiseerde activiteiten, is de aanmelder/reiziger aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende kosten.
- 2.8.** Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen in elke vorm van publicatie binden ValenciAnna niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger op het eerste gezicht als zodanig

kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

Artikel 3. Informatie, reisbescheiden en reisdocumenten

- 3.1.** Ten laatste bij de totstandkoming van de reisovereenkomst dient ValenciAnna algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger te verstrekken. De reiziger dient zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende en gedetailleerde informatie in te winnen en eventuele acties te ondernemen. Tevens dient hij/ zij vóór vertrek tijdig opnieuw na te gaan of de informatie niet is gewijzigd. ValenciAnna verstrekt in alle gevallen slechts algemene informatie.
- 3.2.** ValenciAnna stuurt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 5 dagen voor de dag van vertrek, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen overschreden moet worden. Als een reis wordt geboekt binnen 10 dagen vóór de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zal ValenciAnna aangeven wanneer en hoe de reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.
- 3.3.** De reiziger dient bij vertrek in het bezit te zijn van alle vereiste, geldige reisdocumenten zoals een geldig paspoort en/ of Europese identiteitsbewijs, naast een eventuele gewaarmerkte kopie van één van die documenten (die ter vervaging van het originele document dient bij diefstal of verlies), eventueel benodigde visa, het polisnummer van de gezondheidsverzekering, bewijzen van inenting en vaccinaties, (internationaal) rijbewijs en, indien nodig, groene kaart. De reiziger is verantwoordelijk voor het in bezit hebben van alle andere niet bovengenoemde documenten die eventueel zijn vereist.
- 3.4.** Indien de reiziger niet geheel of gedeeltelijk deel kan nemen aan de reis en georganiseerde activiteiten door een gebrek aan de benodigde reisdocumenten, komen de daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de desbetreffende reiziger.
- 3.5.** ValenciAnna adviseert de reiziger om een reis- en/of annuleringsverzekering af te sluiten. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de reiziger om voldoende verzekerd op reis te gaan. In het geval van verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en/of reisdocumenten kan ValenciAnna niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen of kosten daarvan.
- 3.6.** Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. ValenciAnna kan hiervan alleen afwijken binnen redelijke grenzen en alleen als handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden verlangd.
- 3.7.** Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij ValenciAnna bekend is aan de

reiziger bekend gemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

- 3.8.** ValenciAnna draagt geen verantwoording voor algemene informatie in foto's, advertenties, websites en overige informatiedragers die onder verantwoordelijkheid van een derde worden opgesteld of uitgegeven.

Artikel 4. Reissom

- 4.1.** De gepubliceerde reissommen gelden per persoon en omvatten de diensten en voorzieningen die in de publicatie zijn aangegeven.
- 4.2.** Voor zover van toepassing zijn alle gepubliceerde tarieven inclusief BTW.
- 4.3.** De gepubliceerde reissommen zijn gebaseerd op prijzen -zoals bijvoorbeeld brandstofprijzen en vervoerstarieven, geldkoersen, heffingen en belastingen die op het moment van publicatie bij ValenciAnna bekend waren. ValenciAnna behoudt zich het recht voor om de reissommen te wijzigen indien deze prijzen, koersen, heffingen en belastingen veranderen. Wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk gepubliceerd worden op de website van ValenciAnna. Degene die al een aangeboden reis heeft geaccepteerd, zal uiterlijk binnen 20 dagen vóór de start van de overeengekomen reisactiviteiten door de ValenciAnna geïnformeerd worden.
- 4.4.** In afwijking van het bepaalde in lid 4.3 zal ValenciAnna, indien de gehele reissom tijdig is betaald, de reissom vanaf zes weken voor de dag van vertrek niet wijzigen (bij eigenvervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf).
- 4.5.** De reiziger mag een verhoging van de reissom als bedoeld in lid 4.3 afwijzen. Hij moet -op straffe van verval- van dit recht gebruik maken binnen 4 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging. Als de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft ValenciAnna het recht de overeenkomst op te zeggen. ValenciAnna zal binnen 7 werkdagen na ontvangst van de afwijzing van de reissomverhoging van dit recht gebruik moeten maken. Alsdan, heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden.

Artikel 5. Betaling

- 5.1.** De (aan)betaling van de reissom wordt overgemaakt aan ValenciAnna.
- 5.2.** Na het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 30% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan. De reiziger, in het geval van een groep, de aanmelder als bedoeld, ontvangt hiervoor een factuur. Deze factuur dient binnen 7 dagen na factuurdatum te worden voldaan middels overmaking van het bedrag op het rekeningnummer van ValenciAnna. Na ontvangst van deze betaling zal ValenciAnna eerst een aanvang nemen met de voorbereidingen van de geboekte reis en gaat ValenciAnna ervan uit dat de reiziger de met

de reis gemoeide reisvoorwaarden heeft geaccepteerd.

5.3.

- a.** Indien de boeking van de reis plaats vindt vóór 45 dagen (inclusief) vóór de vertrekdatum van de betreffende reis, dient het restant van de reissom uiterlijk 6 weken vóór de vertrekdatum betaald te zijn.
- b.** Bij totstandkoming van de reisovereenkomst binnen 45 dagen (exclusief) vóór aanvangsdatum van de reis, moet de volledige reissom binnen één week na factuurdatum voldaan zijn.

5.4. Indien de vereiste betaling niet tijdig geschiedt, zal ValenciAnna de reiziger daar schriftelijk of elektronisch op wijzen en de mogelijkheid bieden om binnen 7 dagen de geboekte activiteiten en producten te betalen (mits deze termijn de aanvangsdatum van de reisovereenkomst niet overschrijdt). Indien de betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van het eerste verzuim. ValenciAnna heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. Zie annuleringsvoorwaarden onder artikel 6 'Wijziging of annulering door de reiziger'.

5.5. Eventuele fouten in de betalingen die door ValenciAnna niet tijdig worden opgemerkt, ontslaat de reiziger niet van de verplichting de reisgelden en de verschuldigde kosten alsnog te voldoen. Dit geldt tevens nadat de reisovereenkomst tot uitvoering is gebracht.

Artikel 6. Wijziging of annulering door de reiziger

- 6.1.** De reiziger kan tot 30 dagen vóór vertrek verzoeken om de reisovereenkomst te wijzigen. ValenciAnna zal het verzoek in overweging nemen en de reiziger zo spoedig mogelijk laten weten of zij aan het verzoek kan voldoen. Wijzigingen worden ten alle tijde schriftelijk of per e-mail door ValenciAnna bevestigd. Er worden dan wijzigingskosten à € 35,00 per boeking in rekening gebracht. Indien ValenciAnna niet aan het verzoek kan voldoen, zal zij dit met redenen omkleeden. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In geval van annulering zie artikel 6 "Wijziging of annulering door de reiziger".
- 6.2.** In de plaatsstelling. Indien de reiziger verhinderd is deel te nemen aan de reis, dan kan hij/zij worden vervangen door een andere persoon. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
- a.** De vervanger of nieuwe deelnemer is verplicht om alle aan de reis verbonden voorwaarden te aanvaarden en te accepteren.
- b.** Het verzoek "in de plaatsstelling" kan uiterlijk 7 dagen voor vertrek worden ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht.
- c.** De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners

verzetten zich niet tegen deze "in de plaatsstelling".

Tenslotte, de aanmelder, reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover ValenciAnna voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de bijbehorende wijzigingskosten en eventuele extra kosten ten gevolge van de vervanging. In het geval dat de reiziger voor "in de plaatsstelling" kiest, zijn punten 6.3, 6.4. en 6.6. niet van toepassing.

6.3. Standaard annuleringskosten. Annulering door de reiziger dient schriftelijk te worden bevestigd. Annuleringen die buiten kantooruren zijn gemaakt, worden gezien als gedaan op de eerstvolgende werkdag. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- a.** bij annulering tot de 45ste dag (excl.) voor vertrekdag: de aanbetaling (30%);
- b.** bij annulering vanaf de 45ste dag (incl.) tot de 25ste dag (excl.) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- c.** bij annulering vanaf de 25ste dag (incl.) tot 20ste dag (excl.) vóór de vertrekdag: 45% van de reissom;
- d.** bij annulering vanaf de 20ste dag (incl.) tot de 15de dag (excl.) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
- e.** bij annulering vanaf de 15de dag (incl.) tot de 5de dag (excl.) vóór de vertrekdag: 85% van de reissom;
- f.** bij annulering vanaf de 5de dag vóór de vertrekdag (incl.) tot de vertrekdag of later: de volledige reissom.

6.4. De reiziger die de reis annuleert is gehouden de annuleringskosten te voldoen.

6.5. Afwijkende annuleringskosten.

- a.** Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.
- b.** Voor vakantiehuis en logies die bemiddeld worden via ValenciAnna, kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn. Deze kenbaar gemaakt op het moment van boeken.
- c.** Tevens, voor groepsreizen en rondreizen in het algemeen kunnen de annuleringskosten afwijken van het bepaalde in lid 6.3. ValenciAnna zal dat uiterlijk bij de reisofferte aan de reiziger kenbaar maken.

6.6. Deelannulering

- a.** Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
- b.** Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet ValenciAnna aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groeps-grootte passend

wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.

- c. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
- d. Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal het totaal van de reissommen van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

Artikel 7. Verplichtingen van de reiziger

- 7.1. De reiziger is verplicht alle benodigde reisdocumenten (zie punt 3 van artikel 3 “Informatie, reisbescheiden en reisdocumenten”) op reis mee te nemen.
- 7.2. De reiziger is verplicht alle aanwijzingen van ValenciAnna en de door haar gecontracteerde dienstverleners die een goede uitvoering van de reis bevorderen op te volgen of na te leven.
- 7.3. De reiziger is verplicht zich altijd op de reisbestemming volgens algemeen geldende regels van fatsoen en normen te gedragen. Dit houdt ook passende kledij in. De reiziger is aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door ongeoorloofd of ongewenst gedrag.
- 7.4. De reiziger die zodanig hinder of last veroorzaakt of zou kunnen veroorzaken, dat een goede uitvoering van de reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door ValenciAnna van de reis worden uitgesloten. Alle kosten die voortvloeien uit ongeoorloofd gedrag, hinder of last komen voor rekening van de reiziger.
- 7.5. In geval de reiziger van de reisroute afwijkt of zich aan de begeleiding van reisleiding, reisagent of luchtvaartmaatschappij onttrekt en daardoor niet op de juiste tijdstippen voor vervoer aanwezig is, komen de gevolgen daarvan geheel voor rekening van de betreffende reiziger. Evenmin kan restitutie voor niet genoten onderdelen van de reis worden verleend.
- 7.6. De reiziger is verplicht om eventuele problemen, schade of nadeligheid te vermijden of zoveel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht te voldoen. Zie artikel 12 ‘Klachten’.

Artikel 8. Wijziging of opzegging door de reisorganisator

- 8.1. ValenciAnna behoudt zich het recht voor tot het aanbrengen van wijzigingen in het gepubliceerde reisprogramma.
- 8.2. ValenciAnna mag de overeenkomst op een niet wezenlijk punt wijzigen. Lokale omstandigheden vóór of tijdens de uitvoering van de reis kunnen met zich meebrengen dat vóór of tijdens de reis aanpassingen in het reisprogramma onvermijdelijk zijn. Een voorbeeld van zo’n omstandigheid is de vervanging van het bedoelde vervoersmiddel, de gids of de accommodatie door een gelijkwaardig alternatief, maar kunnen ook aanhoudende

slechte weersomstandigheden zijn waardoor wijziging van het reisschema noodzakelijk wordt. ValenciAnna zal het karakter van de reis zoveel mogelijk in stand proberen te laten en alle ongewenste gevolgen daarvan proberen te beperken.

- 8.3. Eventuele wijzigingen in de reisduur en het reisprogramma vóór of tijdens de reis worden onmiddellijk gemeld aan de deelnemers.
- 8.4. Het aanbod van ValenciAnna is vrijblijvend en kan zo nodig door ValenciAnna herroepen worden. Herroeping moet wel zo spoedig mogelijk gebeuren. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.
- 8.5. ValenciAnna kan de reisovereenkomst opzeggen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden geëist. Een omstandigheid waar een dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds van toepassing is en onvoorzien omstandigheden vallen onder een gewichtige omstandigheid.
- 8.6. Indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, behoudt ValenciAnna het recht tot annulering van de reis, zonder aansprakelijk te worden gehouden voor schade van welke aard dan ook. ValenciAnna zal een gelijkwaardig alternatief aanbieden. Indien de reiziger geen gebruik wil maken van het aangeboden alternatief, zal ValenciAnna de reeds betaalde reissom onmiddellijk terug betalen. Indien hiervan sprake is zal de reisorganisator de deelnemers hierover informeren binnen 3 werkdagen na de uiterste boekingsdatum zoals vermeld bij de betreffende aanbieding.
- 8.7.
 - a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
 - b. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, zal bepaald worden of de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator komt op basis van artikel 9 “Aansprakelijkheid van de reisorganisator en overmacht”.
 - c. In het geval dat de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

Artikel 9. Aansprakelijkheid van de reisorganisator en overmacht

- 9.1. ValenciAnna is aansprakelijk voor de uitvoering van de uit de reisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen overeenkomstig met de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De uitvoering van de overeenkomst dient mede beoordeeld te worden aan de hand van de gebruiken, de stand der techniek

en de beperkingen en gewoonten van de reisbestemming.

- 9.2.
 - a. Indien een vervoersmiddel (vliegtuig, busreis, of een andere) onderdeel is van de reisovereenkomst en deze, vanwege extreme weersomstandigheden en/ of overheidsmaatregelen, niet of niet tijdig volgens planning vertrekt, komen de voortvloeiende gevolgen en kosten voor rekening van de reiziger.
 - b. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade.
- 9.3. Overmacht.
 - a. ValenciAnna stelt zich niet aansprakelijk voor de gevolgen van onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle mogelijke voorzorgmaatregelen niet kon worden voorzien of verholpen.
 - b. Tevens stelt ValenciAnna zich niet aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele natuurrampen, terreuraanslagen, oorlogshandelingen, onvoorspelbare ongelukken in allerlei vervoermiddelen die gedurende de reis kunnen gebeuren.

Artikel 10. Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator

- 10.1. In geval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag, Verordening of wet van toepassing is die een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van ValenciAnna dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.
- 10.2. ValenciAnna stelt zich niet aansprakelijk voor incidentele of structurele wijzigingen en/ of fouten in de dienstregelingen en vluchtschema’s van vervoerders. Als de wijzigingen en/ of fouten vóór vertrek aan ValenciAnna bekend zijn, zal deze de reiziger onmiddellijk informeren. De reiziger heeft in dat geval, behoudens aanspraken uit eventuele reis- en/of annuleringsverzekeringen, geen recht op restitutie van (een deel van) de reissom door de reisorganisator. Voorts is ValenciAnna niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van mogelijke vertragingen van de door haar gecontracteerde vervoerders.
- 10.3. ValenciAnna aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien en voorzover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
- 10.4. Indien ValenciAnna tegenover de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
- 10.5. ValenciAnna is verder niet aansprakelijk voor verlies, diefstal en/of beschadiging van de bagage en eigendommen van de reiziger. Evenmin voor de schades en

- kosten die het gevolg zijn van de gezondheidscondities van de reiziger.
- 10.6.** ValenciAnna stelt zich niet aansprakelijk voor de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst indien dat de gevolgen zijn van het gedrag of actie van een derde die wel of niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken.
- 10.7.** ValenciAnna of de gecontracteerde dienstverlener stelt zich ook niet aansprakelijk voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 10.8.** Behoudens het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade beperkt tot ten hoogste eenmaal de reissom.
- 10.9.** De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van ValenciAnna gelden ook ten behoeve van haar medewerkers, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.
- 12.3.** Als de klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet de reiziger deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (volgens het contract; verlengingen niet inbegrepen) of als de reis niet is doorgegaan, na de oorspronkelijk vertrekdatum, schriftelijk en gemotiveerd indienen bij ValenciAnna.
- 12.4.** ValenciAnna zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk reageren.
- 12.5.** Indien achteraf blijkt dat de reiziger zich niet aan de meldingsplicht heeft gehouden, waardoor de reisorganisatie niet in staat is gesteld de tekortkoming te verhelpen, wordt het eventuele recht van de reiziger op schadevergoeding beperkt of uitgesloten.
- 12.6.** Ieder vorderingsrecht vervalt één jaar na afloop van de reis of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.
- 12.7.** Het Nederlandse 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.

Artikel 11. Garantieregeling reisgelden via de stichting GGTO

- 11.1.** De Stichting GGTO staat er voor garant dat u het reeds betaalde deel van uw reissom terug krijgt indien de touroperator in financieel onvermogen komt. Dit kan zijn vóór uw vertrek maar ook tijdens uw verblijf op locatie. Bovendien garandeert de Stichting GGTO tijdens uw verblijf uw terugreis indien de touroperator, als gevolg van financieel onvermogen, hier niet meer voor kan zorg dragen. Door de touroperator wordt voor deze garantiestelling een vast bedrag van 15,- euro per boeking (met een maximum van € 10.000,00, plus eventueel € 15,00 per € 10.000,00) in rekening gebracht aan de consument. Hiermee wordt het garantiefonds opgebouwd en onderhouden.

Artikel 12. Klachten & geschillen

- 12.1.** Als de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die op grond van de reisovereenkomst de reiziger had, dan is hij/ zij verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokken dienstverlener (tijdens de reis). Indien de tekortkoming niet wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze direct worden gemeld -in deze volgorde- bij de betrokken dienstverlener, de reisleiding, de eventuele vertegenwoordiger van ValenciAnna en bij afwezigheid van deze aan ValenciAnna rechtstreeks. Deze zal direct streven naar een passende oplossing.
- 12.2.** Als de tekortkoming niet genoegzaam wordt opgelost, kan de reiziger een schriftelijk klacht indienen via een klachtenrapport van ValenciAnna . ValenciAnna zorgt voor informatie in de reisbescheiden omtrent de te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

Artikel 13. Intellectuele eigendomsrechten

- 13.1.** Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, berusten de volledige auteursrechten en alle overige rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de door ValenciAnna geleverde diensten uitsluitend bij ValenciAnna . Gedeelten van deze website mogen door u worden gereproduceerd (in hard copy, elektronisch of in enige andere vorm) voor uw persoonlijke, niet-commercieel gebruik. Voor alle andere gevallen van reproductie en/of distributie, ongeacht het gebruikte medium en/of voor gebruik voor commerciële doeleinden is de schriftelijke toestemming van ValenciAnna vereist.
- 13.2.** In het geval dat u een deel van deze website download of anderszins vermenigvuldigt voor toegestane doeleinden dient u alle daarop aangebrachte vermeldingen van auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht en andere vermeldingen van de bron op uw kopie(en) over te nemen.