

Algemene Voorwaarden Piramide Energie Bosnië 2018 www.piramideenergiebosnie.nl

1. Definities

Piramide Energie Bosnië; hieronder wordt verstaan:

Joke Jonkers

Albert van Daatselaarstraat 20A

7915 BA Alteveer (gem. Hoogeveen)

E-mail: post@heartandmind.nl en joke@piramideenergiebosnie.nl

Website: www.piramideenergiebosnie.nl en www.heartandmind.nl

KvK nummer: 39073602

Waar in de tekst van deze Algemene Voorwaarden gesproken wordt van “wij” of “ons” wordt hiermee bedoeld: Piramide Energie Bosnië.

2. Reisaanbod

2.1 De aanbieding (waaronder beschrijving en prijsstelling) door ons aan gegadigden, van een pakketreis naar Bosnië en Herzegovina. Deze aanbieding is openbaar gemaakt op een website of via andere kanalen, zoals advertenties, facebook etc. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de pakketreizen. Een pakketreis is een reis waarbij allerlei zaken zijn inbegrepen, zoals het vervoer naar de vakantiebestemming, de accommodatie en de transfer van het vliegveld naar de accommodatie en een of meerdere excursies.

2.2 De aanbieding van bemiddelde diensten en niet-pakketreizen (alle diensten en reizen die niet voldoen aan de definitie van een pakketreis) naar Bosnië en Herzegovina. Op deze diensten en reizen zijn deze algemene voorwaarden niet van toepassing. Wij zijn niet verantwoordelijk en aanvaarden geen aansprakelijkheid voor de levering en uitvoering daarvan en verwijzen daarvoor door naar de algemene voorwaarden van die uitvoerders of leveranciers. Wij treden slechts op als bemiddelaar tussen u en die uitvoerders en leveranciers.

3. Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

3.1 Algemeen. Men neemt deel aan deze reis op eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid. Piramide Energie Bosnië aanvaardt geen aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel of schade aan eigendommen van deelnemers, noch enige aansprakelijkheid als gevolg van gebeurtenissen tijdens de reis. Het zelf afsluiten van een reis- en annuleringsverzekering wordt dat ook ten strengste aanbevolen.

3.2. Reisdocumenten. Het bezig van geldige reisdocumenten, zoals het paspoort, is voor eigen verantwoordelijkheid. Voor Bosnië is het verplicht dat het paspoort nog 3 maanden geldig is na de

vertrekdatum uit het land. Hieraan worden geen concessies gedaan. Als dit niet in orde is wordt u helaas niet toegelaten in het vliegtuig naar Bosnië en niet in het land zelf. Ga dus ruim voor vertrek na of uw paspoort nog lang genoeg geldig is. Na boeking en bevestiging van de reis bent u zélf verantwoordelijk voor het hebben van de juiste reisdocumenten en benodigde aanvullende informatie. Controleer daarom al uw reisdocumenten op juistheid en geldigheid. Na betaling van de volledige reissom worden de reisbescheiden digitaal ter beschikking gesteld, doch op z'n vroegst 1 week voor vertrek. Deze digitale reisbescheiden dient u te downloaden en af te drukken. Indien er onjuistheden instaan, dient u dit direct aan ons te melden.

3.3. Belangrijke papieren/documenten/gegevens. Zorg dat u belangrijke telefoonnummers bij u hebt en bewaar kopieën van polissen, creditcards, reispapieren, etc. of maak daar foto's van. Laat in het buitenland bij verlies of diefstal van waardevolle papieren de politie altijd proces verbaal opmaken. Check vóór u op reis gaat of uw creditcard/bankpas wordt geaccepteerd op uw bestemming. In veel landen hebt u bij creditcardbetalingen uw pincode nodig.

3.4. Activiteiten buiten het reisprogramma. Excursies of uitstapjes en overige diensten die - buiten het standaard reisprogramma om- door de deelnemers zelf geboekt of georganiseerd zijn op de bestemming, vallen onder de eigen verantwoordelijkheid van de desbetreffende deelnemers(s). Wij zullen u hierover bij wijze van service, vrijblijvend adviseren en hierbij kosteloos bemiddelen tussen aanbieders en u. De uiteindelijke uitvoering van de activiteiten en diensten valt onder aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van de leverancier of organisator van die activiteiten of diensten. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor schade die ontstaat ten tijde van deelname aan ter plaatse geboekte activiteiten en diensten.

4. Boekingen

4.1. Reisovereenkomst. Door uw aanmelding voor een reis komt er een reisovereenkomst tot stand tussen u en ons. Binnen 5 kalenderdagen na uw aanmelding ontvangt u per mail een boekingsbevestiging. U heeft het recht om uw boeking zonder opgaaf van redenen kosteloos te annuleren binnen 5 kalenderdagen na de boekingsbevestiging, waarbij de dag van de boekingsbevestiging als eerste dag wordt beschouwd. Na deze termijn van 5 kalenderdagen is de reisovereenkomst bindend tussen u en ons en ontvangt u een factuur. Het recht op kosteloze annulering van boeking vervalt wanneer de boeking binnen 15 kalenderdagen voor de reisdatum plaatsvindt.

4.2. Leeftijd. Alleen Boekingen van personen van 18 jaar of ouder worden in behandeling genomen.

4.3. Vliegtickets. Indien een reis inclusief vliegreis is geboekt, zullen de vliegtickets maximaal 1 week voorafgaand aan de reis per e-mail verstuurd worden aan de persoon die de boeking heeft gedaan.

4.4. Reisdagen. De geboekte reis wordt in hele dagen gerekend. Zo kan uw reis op de eerste dag bijvoorbeeld beginnen met vertrek om 23.00 uur en op de laatste dag eindigen met aankomst om 08.00 uur. Wij doen ons uiterste best om de reistijden zo gunstig mogelijk te laten verlopen, zodat de tijd maximaal benut kan worden. Waar mogelijk wordt er rekening gehouden met individuele reiwensen en zullen minder praktische reistijden eerst worden afgestemd met de deelnemers aan de reis.

4.5 Geldigheid van het Reisaanbod. Met het publiceren van het reisaanbod komen alle informatie en gegevens uit eerdere publicaties te vervallen. De prijzen van onze reizen kunnen veranderen in verband met gestegen kosten van –bijvoorbeeld- accommodaties, brandstofkosten, vliegtickets e.d. Als de prijs voor een reis daalt nadat u die reis geboekt heeft, kunt u daaraan geen rechten ontlenen.

4.6. Minimum deelname. Bij de reizen geldt een minimum aantal deelnemers van vier personen, beneden welk aantal de reis niet als groepsreis kan worden uitgevoerd. Als er te weinig deelnemers zijn voor de door u geboekte reis, zullen wij u daarvan op de hoogte stellen en u een zo goed mogelijk alternatief aanbieden. Zo zullen wij met u overleggen over alternatieve mogelijkheden, zoals verschuiven van de reis naar een andere datum of het toch door laten gaan van de reis met minder dan het minimum aantal deelnemers. In het laatste geval is er in onze visie geen sprake meer van een groepsreis. Dit alternatief bieden wij u uiterlijk 14 dagen voor het begin van de reisdatum aan. Mocht u niet instemmen met het alternatief, dan krijgt u de al betaalde reissom terug.

5. (Aan)betaling en betalingstermijn

5.1. Aanbetaling. Bij aanmelding wordt om een aanbetaling van 300 euro gevraagd. Na ontvangst van dit bedrag is deelname gegarandeerd en bindend.

5.2. Volledige Betaling. De volledige reissom van de reis moet altijd uiterlijk 40 kalenderdagen vóór uw vertrek aan ons zijn betaald. Is de periode tussen boeking en reisdatum korter dan 40 kalenderdagen, dan is geen aanbetaling van toepassing. In dat geval moet de volledige reissom direct bij boeking aan ons worden betaald.

5.3. Wijze van betaling. Betaling van de reissom gaat via het betaalsysteem van Certo Escrow (derdengeldrekening). Dit levert de deelnemer aan de reis de volgende voordelen op:

- zekerheid dat de reis volgens gemaakte afspraken geleverd wordt
- de reissom blijft buiten een eventueel faillissement of surseance van betaling van de reisorganisatie.

Concreet houdt dit in dat reizigers na het boeken van de reis bij Piramide Energie Bosnië, de gehele reissom voor aanvang van de reis ineens of in delen (aanbetaling van 300 euro en het restant van de reissom) betalen aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow. Een escrowtransactie kan eenvoudig online gestart worden via een inlogstelsel en kost slechts enkele minuten. Zowel Piramide Energie Bosnië als de deelnemer kunnen de gehele escrowtransactie online volgen in een persoonlijk transactieoverzicht. Alle gegevens, statussen en statuswijzigingen worden daarin overzichtelijk weergegeven. Per e-mail zullen de partijen op de hoogte gehouden worden van eventuele acties of statusveranderingen in de transactie. Zie ook artikel 5.4 voor een meer uitgebreide omschrijving van de STO-reisgarantie en uw boekingsprocedure via Certo Escrow.

5.4. STO-reisgarantie. Piramide Energie Bosnië is aangesloten bij STO- reisgarantie. In geval van faillissement of surseance van betaling wordt de reissom van de reiziger vrijgegeven aan Stichting Take Over (STO). STO zorgt vervolgens voor de juiste (financiële) afhandeling met de reiziger. Voor informatie over STO: www.sto-reisgarantie.nl

5.4.1 Garantie geregeld | STO-reisgarantie. Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Piramide Energie Reizen Bosnië gebruik van STO-reisgarantie op al haar pakketreizen (behalve losse accommodaties of losse trein- en vliegtickets). Stichting Take Over (STO) zal in geval van faillissement van Piramide Energie Reizen Bosnië ervoor zorgen ,afhankelijk in welke fase van de reis u zich bevindt, dat u uw geld terug krijgt, uw reis kunt vervolgen of naar huis kunt

reizen. Om dit te kunnen realiseren maakt de STO gebruik van een derdengeldenregeling. Als reiziger betaalt u de reissom niet aan Piramide Energie Reizen Bosnië maar betaalt u deze aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow. Certo Escrow, een door de Nederlandsche Bank vrijgestelde betaaldienstverlener, beheert deze stichting. Wanneer Piramide Energie Reizen Bosnië voor het einde van uw reis niet in surseance van betaling komt of failliet gaat wordt uw geld 1 dag na afloop van uw reis vrijgegeven aan Piramide Energie Reizen Bosnië. Mocht Piramide Energie Reizen Bosnië voor het einde van uw reis in surseance van betaling terecht komen of failliet gaan dan gaan uw reisgelden naar STO. Zo kunnen schuldeisers niet bij uw geld. Indien u nog niet op reis bent ontvangt u de betaalde reissom terug. Wanneer u reeds onderweg bent zal STO ervoor zorgen dat u ofwel het rechtmatige deel van uw reissom terug krijgt, dat u uw reis af kan maken of dat u naar huis kunt terug keren.

5.4.2 Uw boeking en procedure | Certo Escrow. Nadat u van Piramide Energie Reizen Bosnië een boekingsbevestiging en factuur hebt ontvangen, ontvangt u van Certo Escrow per e-mail een uitnodiging met een gebruikersnaam en een wachtwoord. U wordt gevraagd in te loggen op het beveiligde gedeelte van de website van Certo Escrow. Na bevestiging van de uitnodiging kunt u direct overgaan tot betaling. U kunt indien u niet aan internetbankieren doet, ook een overboeking doen. Afhankelijk van het tijdstip van boeking krijgt u een verzoek tot betaling van de aanbetaling en later tot betaling van het restant van de reissom of tot betaling van de hele reissom in één keer als u kort voor vertrek boekt. Voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom voor vertrek betaald dient te zijn aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow.

Ter aanvulling:

- Het e-mailadres waar de uitnodiging tot betaling naar wordt verstuurd is hetzelfde als waarop u deze mail van ons ontvangt.
- Het volledige bedrag van de reissom dient voor vertrek op de rekening te staan van Stichting Derdengelden Certo Escrow. Indien hieraan niet is voldaan, behoudt Piramide Energie Reizen Bosnië zich het recht voor om de geboekte reis te annuleren, waarbij de annuleringsbepalingen worden toegepast.
- De reissom wordt pas op rekening van Piramide Energie Reizen Bosnië gestort 1 dag na de laatste dag van uw reis.
- Controleert u de gegevens goed als u bent ingelogd bij Certo Escrow, met name de datum van het einde van uw reis is van belang.

6. Overige kosten

De accommodaties zijn op basis van logies en verblijf op 2- of meer-persoonskamers. Voor een éénpersoonskamer, voor zover beschikbaar, geldt een toeslag. De hoogte hiervan zal op de website of bij aanmelding worden vermeld. Kosten voor persoonlijke uitgaven, zoals koffie/thee en overige drankjes in horeca, ontbijt, lunches, diners e.d. zijn voor eigen rekening.

7. Annuleren van de reis

7.1. Annuleringskosten. Er kunnen omstandigheden zijn waardoor u uw reis wilt annuleren. Dit is mogelijk; echter hier zijn wel kosten aan verbonden. Bij annulering wordt geen restitutie verleend van de aanbetaling van 300 euro. Dit in verband met reeds gemaakte kosten zoals voor administratieve verwerking, reeds geboekte vliegtickets en contracten met plaatselijke dienstverleners. Verder brengen wij bij annulering de volgende kosten in rekening: 35 tot 30 dagen voor vertrek 15% van de reissom (minus de aanbetaling van 300 euro). 30 tot 15 dagen voor vertrek 30% van de reissom (minus de aanbetaling van 300 euro).; 15-10 dagen voor vertrek, 50% van de

reissom (minus de aanbetaling van 300 euro).; 10 tot 5 dagen 75% van de reissom (minus de aanbetaling van 300 euro) en vanaf 5 dagen tot en met de vertrekdatum 90% van de reissom.

7.2. Annuleringsverzekering. Deelnemers wordt sterk aangeraden om zelf een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten (zie ook 3.1 van deze algemene voorwaarden). Een annuleringsverzekering biedt bijvoorbeeld uitkomst bij een eventueel gedwongen afzegging of voortijdige afbreking van de reis.

7.3. Plaatsvervanger. Het is mogelijk om iemand anders dan uzelf deel te laten nemen aan de reis. Dit kan tot twee weken (14 kalenderdagen) voor aanvang van de reis. Hiervoor worden de te maken of gemaakte kosten aan u doorberekend. Dit kunnen kosten zijn van aanpassing van vliegtickets en administratieve kosten die door derden (zoals dienstverleners, bijvoorbeeld accommodatie) aan ons in rekening worden gebracht. Deze kosten zullen voordat u de wijziging bevestigt, aan u worden voorgelegd. Pas na goedkeuring door u, zal de wijziging doorgevoerd worden.

7.4 Verlenging of verandering van uw reis. Indien u tijdens uw reis uw verblijf wilt verlengen, verkorten of veranderen zijn de kosten daarvan voor uw eigen rekening. Te denken valt hierbij onder meer aan kosten voor vervoer, accommodatie, vliegtickets. Ook als u door omstandigheden uw reis eerder van verwacht moet afbreken, dient u een nieuw vliegticket te boeken en te betalen. Wij raden u daarom zoals aan (zie ook 7.2) bij boeking een annuleringsverzekering te sluiten voor onverwachte omstandigheden waarvoor u uw reis zou moeten afbreken.

8. Medicatie en ziektekosten

Bekijk van tevoren naar de dekking van uw ziektekostenverzekering in het land van bestemming. Neem uw zorgverzekeringspapieren/pasje mee op reis. Voor Bosnië is het belangrijk een werelddekking te nemen, omdat dit geen EU-land is.

Wanneer u medicijnen meeneemt op reis, dan doet u er verstandig aan deze in de handbagage te vervoeren. Vraag aan uw apotheek om een (gratis) medicijnenpaspoort en neem dit mee. Het kan ook zijn dat u een medische verklaring nodig hebt, zie voor informatie hierover de [website van de Rijksoverheid](#).

9. Vliegreis

9.1. Melden op de luchthaven. U moet zich minimaal 2,5 uur vóór de op uw ticket vermelde vertrektijd melden bij de incheckbalie op de binnen- of buitenlandse luchthaven. Indien u om welke reden dan ook niet op de vereiste meldingstijd aanwezig bent, kan dit betekenen dat u uw vlucht mist en/of uw recht op een stoel verliest. Eventuele bijkomende kosten die een vervangende vlucht met zich meebrengt zijn voor uw rekening.

9.2. Vertrektijden. De vertrektijden vindt u op (het voucher van) uw vliegticket. Controleer uw reisbescheiden dus goed. Vluchtduur, vluchtnummers, en/of aankomst en vluchtschema's kunnen echter wijzigen en daardoor afwijken van de bij boeking verstrekte informatie en/of de informatie op uw ticket. Check daarom de vertrektijd van uw heen- en terugvlucht 24 uur voor vertrek.

9.3. Tickets. De naam op uw vliegticket dient overeen te komen met de naam in uw reisdocumenten. Bij gehuwde vrouwen gaat het om de meisjesnaam zoals vermeld in het reisdocument. De luchtvaartmaatschappij kan u de toegang weigeren als de naam op ticket en reisdocument niet

overeenkomen. In dat geval moet een nieuw ticket worden uitgegeven. De kosten die hieruit voortvloeien zijn voor uw eigen rekening. Gaat u daarom ruim vóór vertrek na of de naam in uw vliegticket juist is gespeld.

9.4. Bagage. Bij de vliegreis is handbagage (8 of 10 kg) inbegrepen. Vanwege sterk gestegen kosten voor ruimbagage wordt hiervoor een extra bijdrage van 35-50 euro gevraagd (afhankelijk van vliegmaatschappij). Het gewicht van de ruimbagage is maximaal 20 of 23 kg (afhankelijk van de vliegmaatschappij). Per reis zal de deelnemer op tijd geïnformeerd worden over dit gewicht. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor eventuele meerkosten bij overschrijding van de toegestane hoeveelheid/het gewicht van de bagage.

Ook op de website van de luchtvaartmaatschappij vindt u informatie over de toegestane hoeveelheid, afmetingen en gewicht van ruim- en handbagage. Als uw ruim- of handbagage afwijkt van het gewicht en de afmetingen die zijn toegestaan, worden hiervoor op de luchthaven extra (vaak hoge) kosten in rekening gebracht. Voor het meebrengen van vloeistoffen in de handbagage gelden speciale veiligheidsregels. Deze staan vermeld op de website van de vliegmaatschappij.

9.5. Inchecken vliegtuig u bent zelf verantwoordelijk voor het inchecken voor uw vlucht. Dit kan doorgaans 48 uur van tevoren online of op de dag van vertrek bij de balie van de betreffende luchtvaartmaatschappij. Het is mogelijk om online zitplaatsen te reserveren. Voor sommige stoelen (bijvoorbeeld met extra beenruimte) wordt een toeslag in rekening gebracht. Deze is voor uw eigen rekening. Heeft u moeite met online inchecken; wij zijn graag bereid u hierbij te helpen. Geef dit op tijd aan, het liefst voor de dag waarop de mogelijkheid tot online inchecken open staat.

10. Verzekeringen algemeen

Wij raden u aan een goede reis(bagage)-, ongevallen-, ziektekosten- en annuleringsverzekering af te sluiten. Een goede verzekering met een uitgebreide (buitenland)dekking kan u in geval van schade, letsel of ziekte een hoop onnodige kosten en ellende besparen.

11. Valuta

In Bosnië betaalt u met BAM of Bosnische Mark of wel aangeduid met KM. De koers is grofweg: 2 BAM is 1 euro. [Bekijk hier de actuele wisselkoers van de Bosnische Mark](#). Pinnen voor BAM kan het beste op het vliegveld van aankomst of bij een pinautomaat in Visoko (bij sommige banken bedragen de kosten voor pinnen 4 euro; informeer bij welke bank/automaat dit gratis is).

Op veel plaatsen (zoals bij de kristallenshops, in taxi's en de tunnels) is het mogelijk met euro's te betalen.

12. Eten en drinken

Eten en drinken in horeca is in vergelijking tot de prijzen in Nederland erg goedkoop. Een kop cappuccino heb je al voor 75 eurocent-1 euro. Voor uitgebreide diners en lunches ben je ongeveer 8-12 euro kwijt. Deze vormen dus eventueel extra aanvullende kosten voor je verblijf. Het diner op de eerste dag van aankomst in Bosnië is in de prijs van de reis inbegrepen.

13. Wifi

In het reisaanbod kan worden vermeld dat op de bestemming Wifi aanwezig is. Het is goed u te realiseren dat de -constante- werking en snelheid van draadloos internet in het buitenland kan afwijken van wat u gewend bent. Werking en snelheid van Wifi op de bestemming is dan ook niet gegarandeerd.