

Mundero B.V. onderschrijft de Algemene Voorwaarden van de ANVR.

Mundero BV Nederland (KVK 86672355) maakt deel uit van Mundero BV België (BE0503889264).

Algemene Reisvoorwaarden ANVR: <https://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf>

## Bijzondere reisvoorwaarden Mundero BV

**0. Deze Bijzondere Reisvoorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Reisvoorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid zijn de Algemene Reisvoorwaarden van toepassing.**

### 1. Inschrijving, facturatie en betaling

1.1. De reiziger is ingeschreven na elektronisch bevestigen van het inschrijvingsformulier en na betaling van het voorschot. Voorschot- en saldofactuur worden opgestuurd per mail en bevestigen de reservatie. Het voorschot van minimaal 30% dient 3 werkdagen na ontvangst van de bestelbon betaald te worden. Indien het voorschot niet betaald wordt binnen de 4 werkdagen, heeft Mundero het recht de boeking te annuleren, met de annuleringskosten als gevolg (verder vermeld). Het niet betalen van het voorschot betekent geenszins de opzeg van het contract en dit met de annuleringskosten als gevolg (verder vermeld).

1.2. De organisator of, indien er een doorverkoper betrokken is, de doorverkoper, behoudt zich het recht voor om de aanvraag van een reiziger te weigeren indien de reiziger:

1° eerder heeft deelgenomen aan een reis van de organisator of de doorverkoper, en na afloop hiervan een negatieve evaluatie gekregen heeft van minstens twee reisbegeleiders of één reisbegeleider en één reiziger, omwille van het veroorzaken van overlast en/of het toebrengen van schade aan een medereiziger, begeleider, derde, accommodatie, of andere; of

2° een fysieke beperking heeft die niet overeenstemt met de nodige fysieke conditie voor de reis, zoals weergegeven op de website of brochure, waardoor het goede verloop van de groepsreis in het gedrang gebracht kan worden; of

3° bepaalde voorzieningen nodig heeft die niet aanwezig zijn in de verblijfslocaties waar de reis zal doorgaan en waarvoor de organisator buitenproportionele kosten zou moeten aangaan om de reis aan te passen aan de benodigdheden van de reiziger.

De bedragen die de reiziger reeds betaald heeft aan Mundero, worden terugbetaald bij weigering van de inschrijving door Mundero.

1.3. Zodra we het voorschot of het volledige bedrag ontvangen hebben, sturen wij een bevestiging van uw inschrijving. Het volledige bedrag dient ten laatste 8 weken voor vertrek betaald te worden. Indien het volledige bedrag niet betaald werd 8 weken voor vertrek, heeft Mundero het recht de boeking te annuleren, en de reiziger te belasten met de hieruit volgende annuleringskosten (verder vermeld).

1.4. Personen die inschrijven minder dan 8 weken voor vertrek, dienen het volledig bedrag in één keer te betalen binnen een termijn van 2 dagen na ontvangst van de factuur. Mundero behoudt zich het recht om de boeking te annuleren bij laattijdige betaling

1.5. Wie inschrijft voor andere reizigers, is hoofdelijk verantwoordelijk voor het nakomen van de

verplichtingen aangaande die personen waarvan verondersteld wordt dat er mandaat werd gegeven om de reis te boeken.

1.6. De reiziger is in verzuim als deze niet tijdig betaalt. Als de reiziger niet tijdig heeft betaald, zendt de reisorganisator de reiziger een kosteloze betalingsherinnering, waarin de reiziger een termijn van 7 dagen wordt gesteld om de betaling alsnog te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd door de reiziger, op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 2 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

### 2. Annulatie door de reiziger

2.1. Indien de reiziger zijn Mundero reis wenst te annuleren, dient deze zijn annulatie aangetekend te versturen naar Mundero, Vijzelstraat 68, 1017 HL Amsterdam. De reiziger dient Mundero ook zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van de annulatie per telefoon of mail.

2.2. Indien de reiziger zijn boeking annuleert, dient de reiziger, behoudens de omstandigheden vermeld in art. 11.1 van de Algemene Reisvoorwaarden volgende annulatiekosten te betalen,

\*vanaf de inschrijvingsdatum tot en met 91 dagen voor afreis: 15% van de totale reissom

\*vanaf 71 tot en met 90 dagen voor afreis: 30% van de totale reissom

\*vanaf 51 tot en met 70 dagen voor afreis: 50% van de totale reissom

\*vanaf 31 tot en met 50 dagen voor afreis: 80% van de totale reissom

\*vanaf 0 tot en met 30 dagen voor afreis of no-show: 100% van de totale reissom

\*Eventueel te vermeerderen met annulatiekosten van vliegtuigtickets, treintickets, ferrytickets of bijkomende annulatiekosten door leveranciers. Bij alle reizen worden bovenstaande kosten vermeerderd met de eventueel geboekte verzekeringspremie.

Deze annuleringskosten moeten onmiddellijk aan Mundero worden betaald, zelfs indien u beschikt over een annuleringsverzekering (zie verzekeringsvoorwaarden Protections). Deze kosten worden na goedkeuring van het dossier door de verzekeringsmaatschappij aan de reiziger terugbetaald.

Annuleringen buiten kantooruren en in het weekend worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

Het omboeken van een reis naar een andere vertrekdatum wordt in beginsel gezien als een annulering door de reiziger. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om tijdig in overleg te treden met noSun. Bij een omboeking zullen naast administratiekosten, minimaal de reeds voor de reiziger gemaakte kosten in rekening worden gebracht.

### 3. Wijzigingen op verzoek van de reiziger

3.1. Iedere reiziger heeft het recht kosteloos wijzigingen aan te brengen aan het dossier tot 2 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Een reiziger kan zich voor de reis door een ander persoon laten vervangen, mits hij de door de vervanging veroorzaakte kosten vergoedt (zie hieronder).

Mundero behoudt zich het recht voor om de aanvraag tot wijziging van de reiziger te weigeren, indien degene die de overeenkomst overneemt valt onder een van de situaties omschreven in artikel 1.2.

3.2. Bij andere wijzigingen op verzoek van de reiziger, later dan 4 dagen na ontvangst factuur (datum van vertrek of bestemming, wijziging van programma, bv. aankomst een dag vroeger, enz.) wordt eveneens een onkostenvergoeding aangerekend (zie artt/ 3.3., 3.4. & 3.5. van de Bijzondere Reisvoorwaarden). Alle wijzigingen van de boeking door de reiziger dienen per mail te worden aangevraagd.

3.3. Wijzigingskosten tot 60 dagen voor vertrek: 25 euro dossierkosten vermeerderd met de eventuele kosten aangerekend door leveranciers (bijvoorbeeld naamswijziging voor vluchten, wijziging verblijfstype, enz

3.4. Wijzigingskosten minder dan 60 dagen voor vertrek: zie annulatievoorwaarden.

3.5. Indien er een terugbetaling plaatsvindt, is dit steeds verminderd met de dossierkosten, wijzigingskosten, en de eventuele verzekeringspremie.

3.6. Degene die de pakketreisovereenkomst overdraagt, en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht.

### 4. Reissom

De gepubliceerde prijzen gelden per persoon en zijn inclusief BTW. De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing. De in het contract overeengekomen prijs kan tot en met 21 kalenderdagen die aan de datum van het vertrek voorafgaan, in meer of min worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:

1. de vervoerskosten met inbegrip van de brandstofkosten en/of

2. de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen. Indien de verhoging van de globale prijs meer dan 10% bedraagt, kan de reiziger zijn contract zonder kosten opzeggen en heeft hij recht op terugbetaling van alle reeds betaalde voorschotten.

Dergelijke annulering moet ons wel schriftelijk bereiken binnen de 5 dagen na ontvangst van ons bericht van prijsverhoging.

### 5. Annulering en wijziging door de reisorganisator

5.1. Mundero behoudt zich het recht voor een reis geheel of gedeeltelijk te annuleren indien zich voor of tijdens de reis buitengewone omstandigheden voordoen, d.w.z. omstandigheden die Mundero bij het verkopen van de reis niet kon kennen en die, waren ze hem bekend, de reis niet zouden laten doorgaan.

5.2. Mundero kan tot 14 dagen voor afreis een reis annuleren wanneer het voor die reis gestelde minimum aantal reizigers niet is bereikt (Rondreizen: minimum 7 reizigers). De reiziger krijgt de volledige, reeds betaalde, inschrijvingsom terug. Mundero mag na de reisbevestiging een wijziging van het reisprogramma doorvoeren of een wijziging in de vervoer- of verblijfsaccommodatie aanbrengen, maar moet deze wijziging direct aan de reisreiziger meedelen.

5.3. Plotse sneeuwval, storm, de omstandigheden ter plaatse of andere externe omstandigheden (vb. politieke onrust, stakingen,...) kunnen onder meer met zich meebrengen dat voor of tijdens de reis aanpassingen in het programma moeten worden aangebracht. Bedoelde aanpassingen kunnen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodatie en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in de publicatie is aangegeven. De reisorganisator verplicht zich ertoe om de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken. Er kunnen echter geen extra rechten ontleend worden aan dit soort programmawijzigingen.

5.4. Wanneer er zich tijdens de reis een programmawijziging opdringt door factoren onafhankelijk van de wil van de reisorganisator zal, in het geval van een begeleide groepsreis of een begeleide excursie, de betrokken reisleader een evenwaardig alternatief zoeken rekening houdend met de wensen van de reizigers. De reisleader neemt de uiteindelijke beslissing. De extra kosten hiervoor kunnen voor rekening van de reiziger zijn.

5.5. Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, uitstappen, logies of plaatselijk vervoer afwijken van wat in de brochure is vermeld. De reisorganisator is in dat geval verplicht de reiziger alternatieven aan te bieden die zoveel mogelijk het oorspronkelijke karakter van de reis in stand houden.

## **6. Aansprakelijkheid van de reisorganisator en reisleaders**

6.1. De burgerlijke aansprakelijkheid van de reisorganisator is gedekt door zijn verplichte wettelijke beroepsverzekering.

6.2. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen voortspruitend uit overmacht, zoals onvoorziene wijzigingen in reglementeringen, vertraging of annulatie van vluchten, ongevallen, stakingen, weersomstandigheden, alsook wegens natuurfenomenen, enz... voorbeelden waarvan de opsomming niet beperkend is. De extra vervoers- of verblijfskosten hiervan zijn voor rekening van de reiziger.

6.3. Evenmin zullen de reisorganisator noch de reisleader aansprakelijk zijn voor de eventuele aanhouding door politie- en/of andere autoriteiten wegens het door de reiziger niet naleven van de plaatselijke wettelijke voorschriften. Alle gevolgen hiervan zijn voor rekening van de reiziger.

6.4. De individuele reiziger kan de reisorganisator op geen enkele wijze aansprakelijk stellen voor morele of materiële schade of letsel, opgelopen tijdens de wandelingen of trekkings, zowel op als buiten de paden, als gevolg van fouten of verkeerde interpretaties van de ter beschikking gestelde routebeschrijvingen,

wandelkaarten of GPS-toestellen. In alle gevallen is de beslissing van de reiziger zelf rechtsgeldig, en niet de raadgevingen of aanwijzingen van welke andere rechtspersoon ook. De individuele reiziger weet en verklaart zich ermee akkoord dat de natuur en de wandelomstandigheden elke dag kunnen veranderen, zonder dat de reisorganisator daar redelijkerwijs iets kan aan doen.

6.5. Gezien het avontuurlijke karakter van sommige van de reizen, zal de nauwkeurigheid van diensten, uitgevoerd door derden in het buitenland, moeten beoordeeld worden naar de plaatselijke normen en gewoonten.

6.6. Mundero is niet verantwoordelijk en oefent geen expliciet toezicht op de vrijetijdsbesteding van reizigers op hun reizen. Mundero noch haar reisleaders kunnen aansprakelijk worden gesteld voor opgelopen schade en/of letsel bij activiteiten. Deelname aan activiteiten is altijd op eigen risico.

6.7. De reiziger dient in te staan voor eventuele inentingingen. Gezien de reisorganisator geen medische bevoegdheid heeft, dient de reiziger de verstrekte informatie te evalueren met een bevoegde arts. Speciale gezondheidsrisico's (zoals bijv. suikerziekte, hartaandoeningen, astma, epilepsie ...) moeten bij de inschrijving gesignaleerd worden aan de reisorganisator.

6.8. De reiziger dient in te staan voor alle formaliteiten inzake bagage en deviezen. Bij niet naleving van de wettelijke voorschriften van het betrokken land, is de daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

6.9. Mundero biedt enkel passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand, zij het door te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van reisarrangementen. Indien deze moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor deze bijstand een redelijke vergoeding vragen.

6.10. Behoudens toepasselijke wettelijke begrenzings aan de eventuele schadevergoeding die door Mundero zou moeten worden betaald, is de schadevergoeding beperkt driemaal de totale som van de pakketreis.

## **7. Formaliteiten**

7.1. Bij inschrijving dienen de persoonlijke gegevens steeds naar waarheid ingevuld te worden. Mundero gebruikt deze gegevens echter voor het boeken van vliegtuigtickets, treintickets, enz. Mundero draagt geen verantwoordelijkheid over de juistheid van de persoonlijke gegevens bij het boeken van dergelijke tickets. Indien een fout leidt tot bijkomende kosten zijn deze ten laste van de reiziger.

7.2. De reiziger dient te zorgen voor een identiteitskaart, geldig tot minimum zes maanden na de terugkeer van de reis. Reizigers die niet de Nederlandse nationaliteit hebben dienen bij de bevoegde overheid te informeren welke formaliteiten zij dienen te vervullen. De reiziger dient te zorgen voor een geldig internationaal reispaspoort en eventuele visumverplichtingen wanneer dit nodig is.

7.3. De reiziger dient op het ogenblik van inschrijving te verklaren, dat er al dan niet gezondheidsrisico's te melden zijn. De reiziger verklaart eveneens of hij al dan niet in medische en/of paramedische behandeling is, geneesmiddelen inneemt, die in enigerlei mate de uitvoering en/of de deelname aan de reis zouden verzwaren voor hem/haar en/of de medereizigers, en

verbindt zich ertoe elke wijziging in die toestand voor afreis te melden aan Mundero. Speciale gezondheidsrisico's (zoals bv. suikerziekte, astma, hartaandoeningen enz.) moeten bij inschrijving gesignaleerd worden aan de reisorganisator.

Persoonlijke schade, alsook schade aan derden, die voortvloeit uit verkeerde inlichtingen dienaangaande vallen volledig ten laste van de reiziger.

## **8. Verloop van de reis**

8.1. De reiziger dient de richtlijnen van de reisleader in verband met de veiligheid, het verloop van de reis en het groepsgebeuren te volgen. Bij overtreding van de richtlijnen en/of wanneer hij door hinder en overlast de goede uitvoering van de reis in het gedrang brengt, kan hij van (verdere) deelneming worden uitgesloten zonder aanspraak te kunnen maken op gehele of gedeeltelijke schadevergoeding.

8.2. Als de reiziger over onvoldoende fysieke capaciteiten beschikt om de reis op een veilige manier uit te voeren, kan de reisleader besluiten de reiziger uit te sluiten van verdere deelneming, zonder dat de reiziger aanspraak kan maken op een schadevergoeding. Alle bijkomende ongemakken en kosten die hieruit voortvloeien zijn ten laste van de reiziger.

8.3. Een reiziger die tijdens een groepsreis last en/of schade berokkent of dreigt te berokkenen aan reizigers, reisleaders, materialen, natuur of accommodatie, kan door Mundero van verdere deelname worden uitgesloten. Alle uit de hinder en de uitsluiting van de reiziger voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van schade of last hem/haar kunnen worden aangerekend.

## **9. Laattijdige betaling**

Indien het verschuldigde bedrag op zijn vervaldag niet is vereffend, loopt er van rechtswege en zonder dat er een aangetekende ingebrekestelling vereist is, vanaf de factuurdatum een nalatigheidstintrest van 10% per jaar. Elke begonnen maand zal als een volledige maand gerekend worden.

## **10. Bagage**

De organisatoren kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of diefstal van bagage of materiaal van de reiziger. De adviezen over toegelaten gewicht van de bagage dienen gevolgd te worden. Eventuele extra kosten voor overgewicht zijn ten laste van de reiziger (niet enkel bij lijnvluchten, maar ook bij busreizen of treinreizen). Bij eventuele niet aflevering van de bagage door de luchtvaartmaatschappij dient de reiziger de nodige attesten te laten opmaken bij de vervoerder [lost luggage].

## **11. SGR Verzekering financieel onvermogen**

Mundero BV (KvK nr. 86672355) is aangesloten bij SGR (Stichting Garantiefonds Reisgelden), Admiraliteitskade 73, 3063 ED Rotterdam, tel.: +31 (0)10 4146377, email : sgr@sgr.nl. Je kunt dit nakijken op [www.sgr.nl](http://www.sgr.nl). Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de op deze internetsite gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR. Deze SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is dat zijn vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen prestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis.

## 12. Huurwagens en materiaal

Bij een aantal reizen stelt Mundero huurwagens en kampeermateriaal ter beschikking van de reizigers. De reizigers dienen als een goede huisvader te zorgen voor dit materiaal. Verkeersboetes en het toebrengen van schade zijn dan ook ten laste van de reizigers. Een omniumverzekering is steeds inbegrepen waar het kan, maar bij een aantal reizen met huurwagens is er een franchise per schadegeval en/of is niet alle schade gedekt door de verzekering. Deze vrijstelling of niet gedekte schade is ten laste van de reizigers.

## 13. Reisduur en programma

13.1. Wijzigingen in de dienstregelingen van vervoerders kunnen de reisduur beïnvloeden. De reiziger heeft geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom indien de tijdstippen van vertrek, ten gevolge van wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijk tijdstip.

13.2. De reisorganisator draagt geen grotere aansprakelijkheid dan de vervoerder zelf voor schade die het gevolg is van vertragingen.

13.3. Het programma van de reis heeft het karakter van een reisgids en maakt geen deel uit van het contract. De foto's van de website zijn illustratief en maken evenmin deel uit van het contract.

13.4. reizigers dienen de groep te vervoegen op de afgesproken tijd en plaats. Eventuele kosten omwille van het niet (tijdig) aansluiten bij de reis zijn voor rekening van de reiziger. Niet genoten diensten, ten gevolge van het laat tijdig vervoegen van de groep, zijn niet terug betaalbaar.

13.5. De reiziger die tijdens de reis op eigen initiatief van de geprogrammeerde of voorgestelde route afwijkt of zich aan de begeleiding onttrekt en daardoor niet op de afgesproken tijdstippen aanwezig is, draagt de aansprakelijkheid voor alle extra kosten die dit met zich meebrengt, en heeft geen recht op terugbetaling voor niet genoten diensten

## 14. Aard van de reis

14.1. De reiziger bevestigt nadrukkelijk op de hoogte te zijn van het avontuurlijke karakter van de reis, met het daarbij horende eventueel gebrek aan comfort en met de mogelijke programmawijzigingen ten gevolge van plaatselijke omstandigheden in het bezochte land.

14.2. Gezien de aard van bepaalde reizen dient de reiziger zich bewust te zijn van sommige risico's en eventueel gebrek aan of het soms beperkte niveau van de medische hulpverlening, infrastructuur en communicatiemiddelen.

De reiziger kan hierbij geenszins de aansprakelijkheid invoeren van de reisorganisator of de lokale uitvoerder.

## 15. Lichamelijke of geestelijke problemen? Verplicht melden!

Heb je fysieke of mentale problemen en/of kunnen deze verwacht worden tijdens een reis, dan ben je verplicht Mundero hierover bij boeking of direct na boeking te informeren. Je dient te allen tijde in staat te zijn om zelfstandig, zonder begeleiding, te repatriëren. Mundero reisbegeleiders begeleiden groepsreizen en zijn geen geestelijk hulpverleners.

Indien je tekortschiet in de informatieplicht zoals hierboven genoemd, is Mundero gerechtigd je van (verdere) deelname aan de groepsreis uit te sluiten.

Eventueel hieruit voortkomende kosten zijn voor rekening van de reiziger.

## 16. Fotomateriaal

Foto's die genomen worden tijdens een Mundero reis kunnen gebruikt worden in de communicatie van Mundero. Dit kunnen ook foto's zijn waar reizigers op staan.

## 17. Getuigenissen

Getuigenissen, anoniem of met naam, zoals die genoteerd worden in de laatste vraag van de opinie-formulieren, kunnen gebruikt worden in de communicatie van Mundero. Indien de reiziger dat niet wenst, moet hij dat op die plaats uitdrukkelijk vermelden.