

Algemene voorwaarden Pippin in Lapland

Inhoud

Artikel 1 - Definities.....	2
Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden.....	3
DE BOEKING.....	3
Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst.....	3
INFORMATIE.....	5
Artikel 4 - Informatie door de Organisator.....	5
Artikel 5 - Informatie door de Reiziger.....	6
VOOR DE REIS.....	7
Artikel 6 - Betaling.....	7
Artikel 7 - Indeplaatsstelling.....	9
Artikel 8 - Wijziging door de Reiziger.....	9
Artikel 9 - Annulering door de Reiziger.....	9
Artikel 10 - Prijswijziging.....	12
Artikel 12 - Opzegging door de Organisator.....	14
UITVOERING VAN DE REIS.....	15
Artikel 13 - Verantwoordelijkheid.....	15
Artikel 14 - Hulp en bijstand.....	16
AANSPRAKELIJKHEID.....	16
Artikel 15 Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen.....	16
VERPLICHTINGEN REIZIGER.....	19
Artikel 16 - Verplichtingen Reiziger.....	19
OVERIGE BEPALINGEN.....	21
Artikel 17 - Klachten.....	21
Artikel 18 - Overige bepalingen.....	22
STANDAARDINFORMATIEFORMULIER VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN.....	23

Artikel 1 - Definities

Pippin in Lapland is onderdeel van Pippin Hikes en volgt de algemene voorwaarden van Pippin Hikes. Beide benamingen worden in onderstaand, gebruikt.

Organisator: Pippin Hikes, ingeschreven onder KvK-nummer 70419841

Reiziger: iedere persoon die met de Organisator een overeenkomst betreffende een Reis wil sluiten en iedere persoon die op grond van de Overeenkomst het recht heeft om te reizen;

Reisdienst: personenvervoer, huur van een motorvoertuig of motorrijwiel, accommodatie of een andere toeristische dienst, voor zover deze diensten vallen binnen de definitie van artikel 7:500 sub a BW.

Reisdienstverlener: de dienstverlener die een onderdeel van de Reis uitvoert, zoals hulppersonen (accommodatieverschaffers/vervoerders/externe gidsen/etc.) van de Organisator.

Overeenkomst: de overeenkomst die betrekking heeft op de geboekte Reis, inclusief deze Voorwaarden.

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

Pakketreis: een pakketreis in de zin van de wet.

Reis: een Pakketreis of indien de Voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard een enkele Reisdienst.

Werkdagen: maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (9u-17u Nederlandse tijd).

Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden

2.1 Pakketreizen

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Organisator aangeboden of met de Organisator overeengekomen Pakketreizen.

2.2 Reisdiensten

Deze voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op Reisdiensten die geen pakketreis vormen. Titel 7a van boek 7 Burgerlijk Wetboek waarin regels staan over pakketreisovereenkomsten is in dat geval niet van toepassing. Voor deze Reisdiensten geldt geen bescherming bij insolventie van de Organisator, tenzij uitdrukkelijk in het aanbod is vermeld welke partij dekking biedt en dit volgt uit de garantie- of verzekeringsvoorwaarden.

2.3 Afwijkende en aanvullende voorwaarden

Afwijkende en aanvullende voorwaarden dienen Schriftelijk te worden overeengekomen en hebben voorrang boven deze Voorwaarden.

DE BOEKING

Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst

3.1 Inhoud aanbod

De aangeboden Reis omvat de diensten en voorzieningen die in de offertes en publicaties van de Organisator uitdrukkelijk zijn omschreven. De inhoud van het aanbod wordt uitsluitend bepaald aan de hand van de door of namens de Organisator verstrekte informatie. Informatie in publicaties van Reisdienstverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van de Organisator. De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.

3.2 Vrijblijvend aanbod

Het aanbod van de Organisator is vrijblijvend en kan na aanvaarding tot 17.00 uur van de eerstvolgende Werkdag worden herroepen door de Organisator.

3.3 Totstandkoming overeenkomst

De Overeenkomst komt tot stand door de aanvaarding door de Reiziger van het aanbod van de Organisator.

3.4 Kennelijke fouten

Kennelijke fouten in het aanbod binden de Organisator niet. Dit betreft het aanbod van een prijs, de inhoud van de aangeboden dienst of andere informatie waarvan de Reiziger, gelet op alle omstandigheden, er redelijkerwijze niet vanuit mocht gaan dat de Organisator heeft bedoeld dit te verklaren. Indien er reden is tot twijfel aan de juistheid van de prijs of informatie dient de Reiziger navraag te doen.

3.5 Bijzondere wensen

Indien de Reiziger bepaalde voorkeuren voor of bij het aangaan van de Overeenkomst kenbaar maakt, kunnen er slechts rechten aan worden ontleend voor zover deze voorkeuren als bijzondere wens zijn geaccepteerd via een schriftelijke toezegging van de Organisator aan de Reiziger dat de voorkeur zal worden ingewilligd. De enkele vermelding als voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

3.6 Bijzondere vereisten

Indien de Reiziger uiterlijk bij het aangaan van de Overeenkomst vereisten in verband met de medische gesteldheid of vanwege andere zwaarwegende belangen aan de Organisator als 'vereiste' kenbaar maakt, geldt dit als een opschortende voorwaarde voor de totstandkoming van de Overeenkomst. De Organisator dient het 'vereiste' binnen een redelijke termijn af te wijzen of deze te bevestigen en zorg te dragen dat hieraan wordt voldaan. Een termijn van 7 dagen wordt in ieder geval als redelijk gezien. Wijst de Organisator het vereiste af dan komt er geen Overeenkomst tot stand. Bevestigt de Organisator het 'vereiste' dan komt door het versturen van bevestiging de Overeenkomst tot stand. Indien er aan de vereisten meerkosten zijn verbonden en deze zijn bekend, doet de Organisator de Reiziger een nieuw aanbod.

3.7 Bevestiging ontvangst van de boeking

Indien aanvaarding door de Reiziger via elektronische weg geschiedt, bevestigt de Organisator de ontvangst van de door de Reiziger verstuurde aanvaarding.

3.8 Bevestiging van de boeking

De Organisator stuurt onverwijld na de boeking van de reis een boekingsbevestiging al dan niet samen met een (aanbetalings)factuur.

3.9 Herroeping door reiziger

Een boeking van de Reis is definitief. De Reiziger heeft geen recht om de Overeenkomst te herroepen.

3.10 Minderjarigen

De Reiziger die de reis boekt dient meerderjarig te zijn. Indien een minderjarige (<18 jaar) reist zonder de personen die het gezag over de minderjarige hebben, dienen deze personen binnen 7 dagen na de boeking een ondertekende toestemmingsverklaring op te sturen. In dit geval komt in afwijking van lid 3 [Totstandkoming overeenkomst] van dit artikel de Overeenkomst pas definitief tot stand na ontvangst van deze verklaring door de Organisator.

3.11 Boeken voor andere Reizigers & communicatie

De Reiziger die namens of ten behoeve van een of meer andere Reizigers een Overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De andere Reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de Reiziger die de boeking verricht. De Reiziger die de Reis namens of ten behoeve van anderen boekt, is verplicht – met toestemming van die persoon – relevante persoonlijke omstandigheden van die andere Reizigers die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Overeenkomst bij de aanmelding kenbaar te maken. De Reiziger die de Reis namens of ten behoeve van anderen boekt, is verplicht die andere Reizigers deze Voorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken. De Reiziger die de reis boekt vrijwaart de Organisator voor schade als gevolg van het niet nakomen van bovenstaande verplichtingen.

INFORMATIE

Artikel 4 - Informatie door de Organisator

4.1 Reissom

Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

4.2 Informatie vóór de boeking

Bij de boeking of meteen daarna verstrekt de Organisator de Overeenkomst aan de Reiziger waaronder de geaccepteerde voorkeuren van de Reiziger en op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie over de benodigde reisdocumenten (paspoorten, visa, etc.) en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.

4.3 Informatie door de Organisator

Bij het sluiten van de Overeenkomst of onverwijld daarna, verstrekt de Organisator de Reiziger de Overeenkomst met inbegrip van de geaccepteerde bijzondere wensen van de Reiziger en op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie over de benodigde reisdocumenten (paspoorten, visa, etc.) en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied en de overige wettelijk verplichte informatie.

4.4 Informatie door de Organisator voor de Reis

Tijdig voor aanvang van de Reis en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden ontvangt de Reiziger uitgebreide informatie over de geboekte Reis waaronder informatie over de geplande vertrektijden, de uiterste tijd om in te checken, de geplande tussenstops en aankomst en in voorkomend geval de naam van de luchtvaartmaatschappij die het luchtvervoer uitvoert.

4.5 Reisdocumenten

De Reiziger dient gedurende de gehele Reis te beschikken over de voor de Reis noodzakelijke reisdocumenten, zoals een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc.. Gelet op het grote belang hiervan, dient de Reiziger de door de

Organisator verstrekte algemene informatie hierover, bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te controleren. De Reiziger dient vóór de boeking van de reis te verifiëren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen in verband met de mogelijk lange doorlooptijd van een aanvraag van reisdocumenten en in het bijzonder een eventueel benodigd visum. Indien de Reiziger de Reis niet of niet geheel kan maken wegens het ontbreken van geldige, volledige en juiste reisdocumenten, komen de daaruit voortvloeiende kosten geheel voor rekening van de Reiziger.

4.6 Reisbescheiden

De reisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden tijdig en uiterlijk 7 dagen voor vertrek aan de Reiziger toegezonden tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Indien de Reiziger de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen dient deze de Organisator onverwijld op de hoogte te stellen. Definitieve vertrektijden en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden.

4.7 Informatie over verzekering

De Organisator verstrekt de Reiziger voor de totstandkoming van de Overeenkomst informatie over de mogelijkheid om een annuleringsverzekering en een reisverzekering af te sluiten. De Organisator kan een dergelijke verzekering verplichten mits de Reiziger hier voor totstandkoming van de Overeenkomst Schriftelijk van op de hoogte is gesteld.

Artikel 5 - Informatie door de Reiziger

5.1 Relevante informatie van de Reiziger(s)

Voor of bij het sluiten van de Overeenkomst verstrekt de Reiziger die de boeking verricht alle voor de Reis relevante informatie van zichzelf en de door hem of haar aangemelde andere Reizigers. In het bijzonder betreft dit informatie over de Reizigers of de samenstelling van de groep indien dit mogelijk van invloed is op de gezondheid of veiligheid van de Reiziger of anderen tijdens de Reis. Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig is kan dit tot gevolg hebben dat de Reiziger van deelname wordt uitgesloten door de Organisator of de Reisdienstverleners. De Reiziger is in dat geval de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 [annuleringskosten] verschuldigd. Andere hieruit voortvloeiende kosten komen eveneens voor rekening van de Reiziger.

5.2 Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen, alleen reizende minderjarigen en ziekte

Reizigers met verminderde mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en Reizigers met een ziekte die mogelijk effect heeft op de Reis dienen dit bij het aangaan van de Overeenkomst of in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de Reiziger hiermee bekend is te melden bij de Organisator in verband met eventuele gevolgen voor de Reis. Deze Reizigers dienen zelf bij de vervoerder te verifiëren of er een medische verklaring nodig is om te mogen reizen.

5.3 leeftijd, gewicht en fysieke conditie

Voor bepaalde activiteiten (zoals de elandsafari te paard) gelden strikte deelname-eisen wat betreft leeftijd (18 jaar), gewicht (max. 90 kg) en fysieke goede conditie. De Reiziger is verantwoordelijk voor het voldoen aan deze eisen. Indien bij aanvang van de activiteit blijkt dat de Reiziger niet aan de vooraf gecommuniceerde eisen voldoet, kan deelname door de gids worden geweigerd zonder recht op restitutie van de reissom.

5.4 Medische condities en veiligheid

De Reiziger is verplicht om relevante medische condities (zoals hartklachten, rugproblemen, ernstige allergieën of andere fysieke beperkingen) die van invloed kunnen zijn op de veilige deelname aan outdoor-activiteiten (zoals sneeuwscooter- of hondensledetochten) bij de boeking te melden. Deze informatie wordt uitsluitend gebruikt om de veiligheid te waarborgen en in noodgevallen adequaat te kunnen handelen.

5.5 Taalvaardigheid

Voor deelname aan activiteiten waarbij veiligheidsinstructies essentieel zijn, dient de Reiziger over voldoende kennis van de Engelse taal te beschikken om deze instructies te begrijpen en op te volgen. Indien bij aanvang van de activiteit blijkt dat de Reiziger de instructies niet kan begrijpen, kan de gids deelname weigeren zonder recht op restitutie.

5.6 Zwangerschap

Gelet op de veiligheidsvoorschriften van lokale uitvoerders is deelname aan sneeuwscooter- en hondensledetochten voor zwangere vrouwen niet toegestaan. De Reiziger dient hier bij de boeking rekening mee te houden.

VOOR DE REIS

Artikel 6 - Betaling

6.1 Aanbetaling

Na totstandkoming van de Overeenkomst dient binnen 14 dagen na ontvangst van de aanbetalingsfactuur 20% van de reissom te zijn voldaan met een minimum van € 50 per Reiziger.

6.2 Restantbetaling

Het restant van de reissom dient uiterlijk 60 dagen voor de aanvangsdatum van de Reis te zijn voldaan. Bij totstandkoming van de Overeenkomst binnen 60 dagen voor de aanvangsdatum van de Reis, dient de volledige reissom per ommekeer en in ieder geval voor aanvang van de Reis te zijn voldaan.

6.3 Verzuim en rente

Indien de Reiziger niet betaalt binnen de hierboven genoemde of op de factuur vermelde termijn is de Reiziger zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag vanaf dan de wettelijke rente verschuldigd.

6.4 Incassokosten

De Reiziger dient buitengerechtelijke incassokosten te betalen indien deze niet betaald heeft binnen de uiterste betalingstermijn die via een Schriftelijke aanmaning is gesteld. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen: 15% van het gevorderde tot €2500, 10% over de daaropvolgende € 2500, 5% over de daaropvolgende € 5000 en 1% over het meerdere.

6.5 Verdere gevolgen van uitblijven van betaling

Zolang de Reiziger niet betaald heeft, kan de Organisator de reisbescheiden onder zich houden. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de reis is betaald, kan de Organisator de Reiziger uitsluiten van deelname. De verplichting tot betaling blijft bestaan. In plaats van de Reiziger uit te sluiten van deelname kan de Organisator de Overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten zoals bepaald in [artikel 9 lid 2] bij de Reiziger in rekening brengen.

6.6 Garantieregeling STO Garant

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Pippin In Lapland gebruik van STO Garant. U kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina (www.sto-garant.nl/deelnemers). Alle informatie over STO Garant vindt u op www.sto-garant.nl.

Bij elk (reis)aanbod van Pippin In Lapland wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantieregeling leest u wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden van toepassing zijn. U vindt deze garantieregeling op de website van STO Garant (www.sto-garant.nl/downloads).

Indien de garantie van STO Garant van toepassing is op uw boeking, dan betaalt u de reissom niet aan Pippin In Lapland, maar aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt uw reissom tot na afloop van uw boeking. Wanneer diensten door financieel onvermogen van Pippin In Lapland niet (volledig en/of tijdig) worden verleend, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantieregeling leest u hoe u daar in dat geval aanspraak op maakt.

Artikel 7 - Indeplaatsstelling

7.1 Voorwaarden en kennisgeving

Een Reiziger kan de Reis overdragen aan een andere persoon. De andere persoon moet voldoen aan alle aan de Reis verbonden voorwaarden. Overdracht is slechts mogelijk voor zover de voorwaarden van de betrokken Reisdienstverlener dit toelaten. De Reiziger verzoekt de Organisator uiterlijk 7 dagen voor de Reis om de persoon in de plaats te stellen.

7.2 Hoofdelijke aansprakelijkheid en extra kosten

De Reiziger en degene die de Reis overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de reissom en bijkomende kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling, waaronder wijzigingskosten.

Artikel 8 - Wijziging door de Reiziger

8.1 Wijziging

De Reiziger die de Reis heeft geboekt, kan de Organisator verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. De Organisator is hier niet toe verplicht. De Organisator stelt de Reiziger op de hoogte van de nieuwe reissom. Indien de Reiziger akkoord gaat met de kosten van de wijziging zijn de nieuwe reissom en wijzigingskosten verschuldigd. Indien de nieuwe reissom lager uitvalt dan de oorspronkelijke reissom, wordt het verschil verrekend met de verschuldigde wijzigingskosten.

8.2 Aanpassing vertrekdatum of aantal reizigers

Tenzij de Organisator aangeeft dat er sprake is van een omboeking, vormt de wijziging van de vertrekdatum de annulering van de bestaande overeenkomst en de totstandkoming van een nieuwe overeenkomst. De annuleringsregeling van artikel 9 [annuleringskosten] is op de geannuleerde overeenkomst van toepassing.

Artikel 9 - Annulering door de Reiziger

9.1 Annulering

De Reiziger kan de Overeenkomst te allen tijde voor aanvang van de Reis opzeggen. Opzegging dient Schriftelijk te geschieden. De datum waarop de Schriftelijke opzegging door de Organisator wordt ontvangen, geldt als het moment van opzegging. Bij ontvangst na 17.00 of buiten Werkdagen om, wordt de volgende Werkdag gezien als de datum van ontvangst.

9.2 Annuleringskosten

De Reiziger is de volgende bedragen verschuldigd:

- a. Tot 90 dagen voor aankomst enkel € 15,- voor de STO Garantiefonds.
- b. 90 dagen tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: 20% van de reissom;
- c. vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: 50% van de reissom;
- d. vanaf 21 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: 75% van de reissom;
- e. vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.
Bij vermindering van het aantal personen binnen een boeking waarbij niet alle overeengekomen diensten evenredig kunnen worden verminderd, bedragen de verschuldigde annuleringskosten de reissom minus de werkelijke kostenbesparingen. Indien van toepassing worden inkomsten uit werkelijk alternatief gebruik van de vrijgekomen capaciteit op de annuleringskosten in mindering gebracht.
- f. Bij annulering worden per boeking in ieder geval de kosten van STO Garant door de reiziger betaald á €15,-

9.3 Vermindering aantal reizigers

Indien binnen één boeking het aantal Reizigers wordt verminderd, kan de Organisator naar keuze als annuleringskosten in rekening brengen:

- 1) de in lid 2 van dit artikel genoemde standaard annuleringskosten, of;
- 2) de gehele reissom van de geannuleerde persoon min de kostenbesparingen als gevolg van de annulering.

9.4 Annuleringskosten bij annulering ná een omgeboekte reis

Het kan voorkomen dat de Reiziger en Organisator de reis omboeken naar een later moment. Als de Reiziger de omgeboekte reis annuleert, bedragen de annuleringskosten tenminste het bedrag dat verschuldigd zou zijn als op de datum van omboeking zou zijn geannuleerd. (voorbeeld: 14 dagen voor aanvang van de oorspronkelijke reis, wordt de reis omgeboekt naar 1 jaar later. 6 maanden voor aanvang van de omgeboekte reis annuleert de reiziger omdat hij niet meer wenst te reizen. De annuleringskosten zouden 20% van de reissom bedragen volgens artikel 9.2. De annuleringskosten zouden 75% van de reissom bedragen als op de datum van omboeking zou zijn geannuleerd. In dit geval geldt 75% van de reissom als annuleringskosten.)

9.5 Reistegoeden die uit coulance zijn uitgegeven

Indien een Reis is geannuleerd door de Reiziger en er uit coulance een reistegoed wordt toegekend, geldt (tenzij andere voorwaarden door de Organisator worden gecommuniceerd):

- het reistegoed dient binnen één jaar na toekenning van het reistegoed te zijn besteed.
- de nieuwe reis dient binnen twee jaar na toekenning van het reistegoed te zijn aangevangen.
- het reistegoed is gebonden aan de Reiziger en niet overdraagbaar.
- het reistegoed kan enkel worden ingezet voor dezelfde Reis op een later moment.
- indien de reis op een later moment duurder is, wordt het prijsverschil doorbelast aan de Reiziger.
- indien de Reiziger de Reis annuleert die is geboekt met een uit coulance toegekend reistegoed vervalt het reistegoed.

9.6 Afwijkende voorwaarden Icehotel-arrangementen

Voor boekingen die (onderdelen van) het Icehotel bevatten, gelden in afwijking van de standaardvoorwaarden de volgende strikte betalings- en annuleringsregels:

- Aanbetaling: Een aanbetaling van 25% van de deelsom van het Icehotel dient binnen 14 dagen na boekingsdatum te worden voldaan. Deze aanbetaling is te allen tijde niet-restitueerbaar.
- Restantbetaling: De resterende 75% van de deelsom dient uiterlijk 30 dagen voor aankomst te zijn voldaan.
- Annulering tot 31 dagen voor aankomst: De aanbetaling (25%) wordt ingehouden.
- Annulering 0-30 dagen voor aankomst: De volledige reissom voor dit onderdeel (100%) wordt in rekening gebracht.

Artikel 10 - Prijswijziging

10.1 Prijswijziging

De Organisator behoudt zich het recht voor om met betrekking tot reeds aangegane Overeenkomsten tot 20 dagen vóór de dag van vertrek de reissom te verhogen als gevolg van prijswijzigingen in kosten van brandstof of andere energiebronnen en/of belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de Reis betrokken derden. De Organisator kan zich in de Overeenkomst het recht voorbehouden om met betrekking tot reeds aangegane Overeenkomsten tot 20 dagen vóór de dag van vertrek de reissom te verhogen op grond van wijzigingen in toepasselijke wisselkoersen. De prijsherzieningsmethode dient voor de boeking kenbaar te zijn en is onderdeel van de Overeenkomst.

10.2 Beëindiging door Reiziger

Indien de verhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt, heeft de Reiziger het recht de Overeenkomst te beëindigen. In dat geval heeft de Reiziger recht op onverwijld terugbetaling van de betaalde bedragen. De Organisator stelt de Reiziger een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger Schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de prijsverhoging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

10.3 Prijsverlaging

Indien het recht op prijsverhoging is bedongen, heeft de Reiziger in voorkomend geval het recht te verzoeken om prijsverlaging overeenkomstig de prijsherzieningsmethode. Op het bedrag wat de Reiziger op basis van de eventuele prijsverlaging toekomt, wordt een bedrag van 30 euro aan administratiekosten ingehouden.

Artikel 11 - Wijziging door Organisator

11.1 Wijzigingen

De Organisator heeft het recht voor aanvang van de Reis de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen voor zover het niet-ingrijpende wijzigingen betreft. De Reiziger wordt hier Schriftelijk en op duidelijke wijze van op de hoogte gesteld.

11.2 Ingrijpende wijzigingen

Indien noodzakelijk kan de Organisator de voornaamste kenmerken van de Overeenkomst voor aanvang van de Reis ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis die indien redelijkerwijs mogelijk van minimaal gelijke kwaliteit is. De Reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.

11.3 Wijziging in een overeengekomen bijzondere wens

Indien de Organisator niet of niet met een redelijke inspanning kan voldoen aan een overeengekomen bijzondere wens van de Reiziger dan kan de Organisator de Reis op dit onderdeel wijzigen. De Reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.

11.4 Termijn

Bij ingrijpende wijzigingen stelt de Organisator de Reiziger een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger aan de Organisator Schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

11.5 Prijsverlaging

Indien de wijziging tot gevolg heeft dat de kwaliteit of kosten van de Reis verminderen, heeft de Reiziger recht op passende prijsverlaging.

11.6 Kennisgeving

Bij ingrijpende wijzigingen stelt de Organisator de Reiziger onverwijld op de hoogte van:

- de wijzigingen,
- de redelijke termijn waarbinnen de Reiziger de Organisator Schriftelijk in kennis dient te stellen van zijn besluit of de Reiziger de Overeenkomst beëindigt,
- het gevolg dat indien de Reiziger niet tijdig antwoordt de wijziging geldt als aanvaard en het recht op beëindiging vervalt.
- indien aangeboden, de inhoud van een vervangende Reis of de hoogte van de passende prijsverlaging.

11.7 Terugbetaling betaalde bedragen

Indien de Reiziger op grond van dit artikel de Overeenkomst beëindigt en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, Geeft de Organisator de opdracht aan het STO garantie fonds dat alle door of namens de reiziger betaalde bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen aan de Reiziger worden terug gestort.

Uitzondering hierop zijn de kosten voor het STO Garantie fonds á € 15,- per boeking. Deze worden ten aller tijde door de Reiziger betaald.

11.8 Wijzigingen door Weersomstandigheden en Veiligheid

11.8.1 Vanwege de arctische locatie van de reizen is de uitvoering van activiteiten sterk afhankelijk van de weersomstandigheden. De veiligheid van de Reiziger, de gidsen en de dieren (zoals paarden en rendieren) staat te allen tijde voorop.

11.8.2 De Organisator behoudt zich het recht voor om een activiteit te annuleren, te verplaatsen of aan te passen indien de weersomstandigheden (waaronder extreme koude beneden -30°C, zware sneeuwval of storm) de uitvoering onveilig of onverantwoord maken.

11.8.3 In geval van annulering door overmacht zal de Organisator trachten een passend alternatief programma aan te bieden. Indien geen alternatief mogelijk is, vindt restitutie plaats van de deelsom van de betreffende activiteit. De Organisator is in dergelijke gevallen niet aansprakelijk voor aanvullende schadevergoeding of kosten voor gemiste aansluitingen.

Artikel 12 - Opzegging door de Organisator

12.1 Opzegging

De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de reis opzeggen en de Reiziger alle voor de Reis betaalde bedragen terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn:

- a) ingeval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal en de Reiziger van de opzegging in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:
 - 20 dagen voor aanvang van de Reis bij een Reis van 6 dagen of meer.
 - 7 dagen voor aanvang van de Reis bij een Reis van 2 tot 6 dagen.
 - 48 uur voor aanvang van de Reis bij een Reis van minder dan 2 dagen.
- b) ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

12.2 Terugbetaling betaalde reissom

In de bovenstaande gevallen betaalt de Organisator reeds ontvangen bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen terug. Niet vergoed worden kosten die door de Reiziger zijn gemaakt voor diensten die buiten de Overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, STO garantiefonds, verzekeringen en indien niet bij de Reis inbegrepen de vliegreis, tickets, accommodatie, e.d..

12.3 Annulering i.v.m. overmacht

De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis annuleren als de Organisator de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

12.4 Terugbetaling betaalde reissom – geen schadevergoeding

In de bovenstaande gevallen betaalt de Organisator reeds ontvangen bedragen binnen 14 dagen terug en is er geen schadevergoeding verschuldigd. Niet vergoed worden kosten die door de Reiziger zijn gemaakt voor diensten die buiten de Overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de Reis inbegrepen de vliegreis, tickets, accommodatie, e.d..

12.5 Annulering door toedoen van de Reiziger

Als de Reiziger niet voldoet aan vooraf gestelde deelname-eisen of indien onjuiste of onvolledige informatie over de Reiziger is opgegeven, kan de Organisator de Overeenkomst annuleren. De Reiziger is dan annuleringskosten zoals bepaald in [artikel 9 lid 2] verschuldigd.

UITVOERING VAN DE REIS

Artikel 13 - Verantwoordelijkheid

13.1 Goede uitvoering van de Reis

De Organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeengekomen Reisdiensten, ongeacht of deze door de Organisator zelf of door een andere Reisdienstverlener worden uitgevoerd. De Organisator dient de Overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die de Reiziger op grond van de publicaties, de Overeenkomst en de omstandigheden op de reisbestemmingen redelijkerwijs mocht hebben.

13.2 Wijzigingen in reisschema en reistijden

De Organisator zal de Reiziger informeren over wijzigingen in het reisschema. Indien de Organisator niet op de hoogte is van de plaats van verblijf zal de Reiziger enkel worden geïnformeerd op het bij de Organisator bekende e-mailadres of mobiele telefoonnummer.

13.3 Klachtplicht reiziger

De Reiziger stelt de Reisdienstverlener en de Organisator in lijn met artikel 17 [klachten] direct in kennis van gebreken of problemen bij de uitvoering van de Reisdiensten.

13.4 Oplossing door de Organisator

De Organisator zorgt dat tekortkomingen worden verholpen. Een tekortkoming hoeft niet te worden verholpen als dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt.

13.5 Compensatie

Indien de tekortkoming niet kan worden opgelost, zal de Organisator (of Reisdienstverlener) in overleg treden met de Reiziger en kan deze waar gepast een compensatie of alternatief regelen. De Reiziger heeft geen recht op compensatie of alternatief indien de tekortkoming is toe te rekenen aan de Reiziger

Artikel 14 - Hulp en bijstand

14.1 Verplichte bijstand

De Organisator verleent de Reiziger hulp en bijstand indien de Reiziger in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en door de Reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

14.2 Kosten

De Organisator brengt voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de Reiziger.

AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 15 Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen

15.1 Toerekening & overmacht

De Reiziger heeft geen recht op vergoeding van schade die de Reiziger oploopt als gevolg van een tekortkoming die is te wijten aan:

- a. de Reiziger;
- b. derden die niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken en de tekortkoming niet kon worden voorzien of voorkomen, of;
- c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

15.2 Aansprakelijkheidsuitsluiting

Iedere aansprakelijkheid van de Organisator voor schade is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij de schade volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger of de schade is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van de Organisator.

15.3 Aansprakelijkheidsuitsluiting krachtens verdrag of EU verordening

Indien de Organisator aansprakelijk is voor enige schade, waaronder ook schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger, zal deze aansprakelijkheid beperkt of uitgesloten zijn tot de grenzen die zijn toegestaan volgens de ter zake geldende internationale verdragen en/of EU-verordeningen die betrekking hebben op de individuele Reisdiensten.

15.4 Verzekerde schade

De Organisator is niet aansprakelijk voor schade die is gedekt door verzekeringen, zoals zorg-, reis-, evenementen-, of annuleringsverzekeringen.

15.5 Verjaring

Iedere aanspraak van de Reiziger op vergoeding van schade en andere vorderingen van de reiziger verjaren twee jaar nadat de Reis heeft plaatsgevonden. Indien de Reis geen doorgang vond verjaart het twee jaar na de geplande datum van aanvang.

15.6 Verval van recht

Zonder afbreuk te doen aan de verjaringstermijn en de plicht om tijdig te klagen geldt dat iedere aanspraak van de Reiziger op vergoeding van schade drie jaar na de aanvangsdatum van de Reis vervalst.

15.7 Geen dubbele compensatie

De Reiziger heeft geen recht op dubbele compensatie. Als de Reiziger recht heeft op compensatie op grond van internationale verdragen of EU-verordeningen krijgt de Reiziger niet ook nog een compensatie op grond van deze Overeenkomst.

15.8 Activiteiten zonder Begeleiding (Self-Guided)

15.8.1 Bij activiteiten waarbij de Organisator enkel materiaal verstrekt zonder actieve begeleiding (zoals bij ijsvissen of sneeuwschoenwandelen op eigen gelegenheid), draagt de Reiziger de volledige verantwoordelijkheid voor zijn eigen veiligheid.

15.8.2 De Reiziger is verantwoordelijk voor het correcte gebruik en het tijdig retourneren van de gehuurde of geleende materialen. Bij schade, verlies of diefstal van materialen zal de vervangingswaarde aan de Reiziger in rekening worden gebracht.

15.8.3 De Organisator aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor letsel of schade voortvloeiend uit het inschatten van natuurlijke risico's (zoals de dikte van het ijs of naderende sneeuwstormen) tijdens self-guided activiteiten.

15.9 Gebruik van Sneeuwscooters en Eigen Risico

15.9.1 Voor het besturen van een sneeuwscooter dient de Reiziger minimaal 18 jaar oud te zijn en in het bezit te zijn van een geldig rijbewijs. Op basis van de Zweedse wetgeving is deelname als bestuurder voor buitenlandse reizigers uitsluitend toegestaan onder directe begeleiding van een gids van de Organisator of een door de Organisator ingeschakelde partner. De Reiziger is verplicht het rijbewijs tijdens de tour bij zich te dragen.

15.9.2 De Reiziger verklaart de instructies van de gids strikt op te volgen. Indien de Reiziger naar het oordeel van de gids onverantwoord rijgedrag vertoont, kan verdere deelname aan de tour worden ontzegd zonder recht op restitutie.

15.9.3 Bij schade aan de sneeuwscooter veroorzaakt door toedoen of nalatigheid van de Reiziger (zoals aanrijdingen of het verlaten van de aangegeven route), geldt een eigen risico. De hoogte van dit eigen risico bedraagt maximaal SEK 6000,- per gebeurtenis, tenzij voorafgaand aan de tour schriftelijk een ander bedrag is overeengekomen.

15.9.4 Schade dient direct na afloop van de tour aan de gids te worden gemeld en zal ter plaatse of direct na afloop van de reis met de Reiziger worden afgewikkeld.

15.9.5 De Reiziger dient over voldoende kennis van de Engelse taal te beschikken om de veiligheidsinstructies van de gids te kunnen begrijpen. Indien de gids oordeelt dat de Reiziger de instructies onvoldoende begrijpt, kan deelname worden geweigerd om veiligheidsredenen, zonder recht op restitutie.

15.9.6 Vanwege veiligheidsrisico's is deelname aan sneeuwscootertours voor zwangere vrouwen niet toegestaan.

15.9.7 Voor het meerijsen achterop een sneeuwscooter geldt een minimale lengte van 150 cm. Kleinere kinderen (vanaf 4 jaar) worden vervoerd in een door de gids getrokken slede.

15.9.8 Het gebruik van alcohol of drugs voorafgaand aan of tijdens de tours is strikt verboden. Bij vermoeden van gebruik heeft de gids het recht de Reiziger direct uit te sluiten van deelname.

15.10 Specifieke bepalingen Hondensledetochten

15.10.1 De Reiziger verklaart over een goede fysieke conditie en balans te beschikken. Het zelf besturen van een hondenslee (mushen) vereist actieve fysieke inspanning (zoals remmen en meehelpen bij stijgingen). De gids heeft het recht de Reiziger als bestuurder te weigeren indien de conditie of vaardigheid onvoldoende blijkt.

15.10.2 De Reiziger dient strikte afstand te bewaren tot andere sledes en de honden uitsluitend te benaderen of te voeren na uitdrukkelijke toestemming van de gids/musher.

15.10.3 Vanwege de schokken en het risico op vallen is deelname aan hondensledetochten voor zwangere vrouwen niet toegestaan.

15.10.4 Het gebruik van alcohol of drugs voorafgaand aan of tijdens de tours is strikt verboden.

15.11 Algemene Outdoor & Natuuractiviteiten

15.11.1 Voor activiteiten zoals rendiersafari's, ijsvissen en sneeuwschoenwandelen geldt dat de Reiziger de aanwijzingen van de gids met betrekking tot veiligheid en omgang met de natuur/dieren strikt opvolgt.

15.11.2 De Reiziger is zich ervan bewust dat natuurverschijnselen (zoals het Noorderlicht) niet gegarandeerd kunnen worden. Het niet waarnemen hiervan geeft geen recht op restitutie of schadevergoeding.

15.11.3 Bij activiteiten op natuurijs is de Reiziger verplicht binnen de door de gids aangegeven zones te blijven.

15.11.4 Schade aan of verlies van in bruikleen gestelde Arctic-uitrusting (pakken, laarzen, etc.) dient door de Reiziger te worden vergoed op basis van vervangingswaarde.

15.12 Tijdige aanwezigheid bij tours

De Reiziger is verantwoordelijk voor het tijdig verschijnen op de afgesproken verzamelpunten voor tours. Bij te laat verschijnen heeft de gids het recht de tour te starten zonder de Reiziger, waarbij de volledige kosten voor de activiteit verschuldigd blijven.

VERPLICHTINGEN REIZIGER

Artikel 16 - Verplichtingen Reiziger

16.1 Gedrag en opvolging van aanwijzingen

De Reiziger dient zich als een redelijk handelend Reiziger te gedragen en is verplicht alle aanwijzingen van de Organisator en de Reisdienstverleners op te volgen.

16.2 Gevolgen niet naleving – uitsluiting van deelname

Bij niet naleving van aanwijzingen of in het geval een Reiziger overlast veroorzaakt, kan de Organisator/Reisdienstverlener de Reiziger de verdere deelname aan de Reis gedeeltelijk of geheel ontzeggen. De Reiziger heeft dan geen recht op terugbetaling van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening van de Reiziger.

16.3 Waarschuwing

Voordat de Reiziger wordt uitgesloten van deelname, krijgt de Reiziger eerst een mondelinge of schriftelijke waarschuwing. Een waarschuwing is niet vereist indien dit gegeven de omstandigheden niet op zijn plaats is.

16.4 Aansprakelijkheid reiziger en vrijwaring

De Reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedrag, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan hem moet worden toegerekend. De Reiziger vrijwaart de Organisator van aanspraken van bij de Reis betrokken Reisdienstverleners, andere Reizigers of derden voor schade die door de Reiziger is veroorzaakt of aan hem moet worden toegerekend.

16.5 Controle tijdstip terugreis

De Reiziger dient uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de terugreis het exacte tijdstip van vertrek te verifiëren.

16.6 Formele gezondheidseisen

De Reiziger dient te voldoen aan alle op de bestemming (en doorreislanden) geldende gezondheidseisen. Overheden kunnen deze vereisten aangekondigd wijzigen. De gevolgen van deze wijzigingen vallen binnen de risicosfeer van de Reiziger.

16.7 Maatregelen door Reisdienstverleners

Reisdienstverleners kunnen alle redelijke maatregelen nemen en medewerking van Reizigers verlangen, onder meer ter voorkoming en bestrijding van calamiteiten, ter beperking van gezondheidsrisico's, ter voorkoming van schade dan wel ter naleving van overheidsvoorschriften. Bij het niet-naleven van de maatregelen of aanwijzingen kan de Reiziger de Reisdienst en de toegang worden ontzegd.

16.8 Materiaalgebruik

De Reiziger dient netjes met verstrekte materialen om te gaan. Bij ontvangst dient de Reiziger deze zaken te controleren en gebreken direct te melden. De Reiziger is aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van het ter beschikking gestelde materiaal.

16.9 Staat van de overnachtingplekken

De Reiziger wordt geacht de lodge of andere overnachtingplek in goede staat te hebben ontvangen. Eventuele gebreken dienen direct bij aankomst gemeld te worden. Schade aan de accommodatie, apparatuur of inventaris die tijdens het verblijf ontstaat, dient direct aan Jan of Kim gemeld te worden en zal op basis van herstel- of vervangingswaarde aan de Reiziger in rekening worden gebracht.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 17 - Klachten

17.1 Informatie

De Organisator verstrekt voor aanvang van de Reis de contactgegevens voor noodgevallen.

17.2 Melden ter plaatse

Indien de Reiziger meent dat de Reis niet goed wordt uitgevoerd, dient hij het probleem of gebrek meteen te melden bij de betrokken Reisdienstverlener zodat deze een oplossing kan bieden. Indien reisleiding van de Organisator ter plaatse is, dient de klacht ook meteen bij de reisleiding te worden gemeld. Indien er geen reisleiding ter plaatse is, dient de klacht ook bij de Organisator te worden gemeld. Deze melding kan geschieden per [Whatsapp, sms tekstbericht, telefonisch of op Werkdagen onder Nederlandse kantoor tijden (9-17u) ook per email].

17.3 Communicatiekosten

De Reiziger dient eventuele communicatiekosten te beperken onder meer door gebruik te maken van bellen via internet, WhatsApp en e-mail.

17.4 Niet verholpen klacht melden na terugkomst

Alle klachten die volgens de Reiziger niet volledig zijn verholpen of gecompenseerd tijdens de Reis, dienen binnen twee maanden na de Reis, Schriftelijk en met redenen omkleed bij de Organisator te zijn ingediend.

17.5 Gevolgen niet of niet tijdig melden van de tekortkoming of klacht

Het niet of niet tijdig klagen overeenkomstig het tweede lid [Melden ter plaatse] van dit artikel kan van invloed zijn op de hoogte van een eventuele compensatie, tenzij de belangen van de Organisator door het niet tijdig klagen niet geschaad zijn. Klachten die na terugkomst niet tijdig zijn ontvangen worden niet in behandeling genomen, tenzij dit in de omstandigheden van het geval niet redelijk is.

Artikel 18 - Overige bepalingen

18.1 Rechten van derden

Ondergeschikten, hulppersonen en andere bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden kunnen zich richting de Reiziger beroepen op de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden (met inbegrip van de aansprakelijkheidsuitsluitingen).

18.2 Vervangende bepalingen

Indien dwingend recht aan de geldigheid van een bepaling in deze voorwaarden in de weg staat of indien een bepaling wordt vernietigd, wordt die bepaling geacht te zijn omgezet naar een geldige bepaling die qua inhoud en strekking zo dicht mogelijk de oorspronkelijke bedoeling benadert.

18.3 Toepasselijk recht

Op het aanbod, de Overeenkomst en de uitvoering van de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Indien de consument ten tijde van de boeking buiten Nederland woont, geldt: Ondanks de rechtskeuze komt de consument de bescherming toe die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt indien (cumulatief):

- de Organisator de commerciële activiteiten voor de overeengekomen Reis richtte op het land waar de consument woonplaats heeft, én;
- - de overeengekomen reisdiensten gedeeltelijk of geheel worden verricht in dat land.

18.4 Bevoegde rechter

De rechtbank binnen wiens werkgebied de vestigingsplaats van de Organisator is gelegen, is exclusief bevoegd kennis te nemen van geschillen inzake de Overeenkomst en hetgeen daarmee samenhangt, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Het is de Organisator daarnaast toegestaan de Reiziger in haar woonplaats voor het gerecht te dagen

18.5 Vertragingen van transfers

Organisator is niet aansprakelijk voor vertragingen van transfers door overmacht (weersomstandigheden/verkeer) die leiden tot het missen van aansluitend vervoer (zoals vluchten), mits de Organisator een redelijke marge in de planning heeft gehanteerd.

STANDAARDINFORMATIEFORMULIER VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. **Pippin in Lapland** is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Pippin in Lapland beschikt ook over de wettelijk verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren in het geval zij insolvent wordt.

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302:

- De reiziger ontvangt alle essentiële informatie over de pakketreis voordat de pakketreisovereenkomst wordt gesloten.
- De organisator is altijd aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens van een contactpunt (Jan & Kim) via welk hij contact met de organisator kan opnemen.
- De reiziger kan de pakketreis overdragen aan een andere persoon, mits dit binnen een redelijke termijn wordt meegedeeld en eventuele extra kosten worden betaald.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten stijgen (bijvoorbeeld brandstofprijzen) en indien dit uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8% van de prijs van de pakketreis, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging indien de relevante kosten zouden dalen.
- De reiziger kan de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt een volledige terugbetaling van alle betalingen indien een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd. Indien de organisator de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen in uitzonderlijke omstandigheden, bijvoorbeeld indien er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die de pakketreis waarschijnlijk zullen beïnvloeden.
- Bovendien kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde

opzegvergoeding (zie de annuleringsvoorwaarden in de Algemene Voorwaarden).

- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief worden aangeboden zonder extra kosten voor de reiziger. Indien de diensten niet conform de overeenkomst worden uitgevoerd en dit de uitvoering van de pakketreis aanzienlijk beïnvloedt en de organisator dit niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst opzeggen.
- De reiziger heeft ook recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding indien de reisdiensten niet of niet goed worden uitgevoerd.
- De organisator is verplicht hulp te bieden indien de reiziger in moeilijkheden verkeert.
- Indien de organisator insolvent wordt, worden de betaalde bedragen terugbetaald. Pippin in Lapland heeft deze insolventiebescherming afgesloten bij **STO Garant** (www.sto-garant.nl). De reiziger kan contact opnemen met deze entiteit indien diensten wegens insolventie van Pippin in Lapland worden geweigerd.

Website met Richtlijn (EU) 2015/2302: www.eur-lex.europa.eu