

Boekingsinformatie en Algemene Reisvoorwaarden

Boekingsinformatie

Vooraf

Brazilië Op Maat stelt reizen samen, rekening houdend met de specifieke en vaak individuele wensen van de reiziger. Een reis van Brazilië Op Maat bestaat in de regel uit:

- één of meerdere (inter)nationale vliegtickets, en
- een landarrangement in Brazilië in de vorm van een programma, bestaande uit vervoer over land, verblijfsaccommodatie, excursies en andere toeristische diensten.

De diensten van Brazilië Op Maat

De dienstverlening van Brazilië Op Maat bestaat uit:

Het adviseren over de reismogelijkheden

Brazilië Op Maat informeert en adviseert de reiziger over de te maken keuzes qua reisperiode, te bezoeken gebieden en steden, verblijfsaccommodaties, excursies, transfers, enzovoorts.

Het samenstellen van een passende reis

Brazilië Op Maat stelt in overleg met de reiziger de reis samen, waar bij de exacte keuzes in kaart worden gebracht voor wat betreft de vliegtickets (namen van vliegmaatschappijen, vluchtnummers, vertrek- en aankomsttijden, bagagevoorwaarden), het landarrangement (te bezoeken plaatsen, namen en adressen van verblijfsaccommodaties, excursies, vervoersdiensten, e.d.) en de reissom.

Het uitvoeren van het landarrangement

Omdat elke reis uniek is (maatwerk), maakt Brazilië Op Maat voor het landarrangement pas de boekingen in Brazilië, nadat de reiziger het reisprogramma heeft goedgekeurd.

Het boeken van de vliegtickets

Voor het boeken van de vliegtickets blijft de reiziger zelf verantwoordelijk. Maar omdat de vliegtickets en het landarrangement nauw moeten aansluiten, biedt Brazilië Op Maat - als gratis service - aan om de vliegtickets rechtstreeks op naam en voor rekening van de reiziger te boeken bij de vliegmaatschappij of bij een boekingsbureau voor vliegtickets.

Het leveren van aanvullende diensten

Indien gewenst levert Brazilië Op Maat aanvullende diensten. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het regelen van het vervoer naar en van de luchthaven.

De werkwijze van Brazilië Op Maat

Brazilië Op Maat werkt vanuit de wensen van de reiziger. De voorbereiding en het samenstellen van de reis gebeurt in nauw overleg met de reiziger. Daartoe wordt een vijftal stappen doorlopen.

Stap 1: Oriëntatie en globale schets van de reis

Het ontwerpen van de reis begint met een oriënterend gesprek, waarin de belangstelling van de reiziger in kaart wordt gebracht. Daarin komen zaken aan de orde als reisdata, reisduur, te bezoeken gebieden, mogelijke thema's, wijze van vervoer, soort excursies, type accommodaties en beschikbaar budget.

Op basis van het oriënterend gesprek stelt Brazilië Op Maat een globale schets van de reis op en wordt een indicatie gegeven van de totale reissom. De globale schets en de prijsindicatie worden met de reiziger besproken en zo nodig aangepast.

Stap 2: Uitgewerkt aanbod

Nadat de reiziger heeft ingestemd met de globale schets en prijsindicatie legt Brazilië Op Maat een uitgewerkt aanbod met offerte aan de reiziger voor. In het aanbod zijn de keuzes in kaart gebracht, zoals vliegtrajecten, te bezoeken regio's, beschrijving van de verblijfsaccommodaties, inbegrepen excursies en dergelijke.

Het aanbod en de offerte worden met de reiziger besproken. Wanneer gewenst kan het aanbod en de offerte nog worden aangepast.

Stap 3: Boeking en betaling

Nadat de reiziger het aanbod en de offerte heeft aanvaard, maakt Brazilië Op Maat de reserveringen voor het landarrangement bij de uitvoerende dienstverleners en ontvangt de reiziger de factuur met (het aan te betalen deel van) de reissom voor het landarrangement. Voor het boeken van de vliegtickets blijft de reiziger zelf verantwoordelijk. Maar omdat de vliegtickets en het landarrangement nauw op elkaar moeten aansluiten, biedt Brazilië Op Maat - als gratis service - aan om de vliegtickets rechtstreeks op naam en voor rekening van de reiziger te boeken bij een boekingsbureau voor vliegtickets. Als een vlucht of programmaonderdeel onverhoopt niet meer beschikbaar is, legt Brazilië Op Maat één of meerdere alternatieven aan de reiziger voor.

Stap 4: Reisinformatie

Na boeking en betaling ontvangt de reiziger van Brazilië Op Maat de gedetailleerde reisinformatie, zoals de vluchtgegevens, de bagagevoorwaarden, de verblijfsaccommodaties, de excursies en dergelijke. Tevens geeft Brazilië Op Maat informatie voor de praktische voorbereiding van de reis, zoals reisdocumenten, vaccinaties, veiligheidsaanwijzingen en tips.

Informatie over de reis

De reisinformatie zoals bedoeld in Stap 4 bestaat uit:

- de informatie over de vliegtickets, zoals:
 - de namen van de vliegmaatschappijen;
 - de vluchtnummers;
 - de vertrek- en aankomsttijden;
 - de bagagevoorwaarden;
- de informatie over het landarrangement, bestaande uit:
 - een reisbeschrijving van dag tot dag;
 - een beschrijving van de te bezoeken plaatsen;
 - een beschrijving van de inbegrepen excursies;

- suggesties voor uitstapjes op eigen gelegenheid;
- namen en adressen van de verblijfsaccommodaties;
- de inbegrepen vervoersdiensten;

Garantieregeling

Brazilië Op Maat is aangesloten bij de Stichting Take Over (STO). Mocht Brazilië Op Maat voor het einde van de reis in surseance van betaling terecht komen of failliet gaan, dan zorgt STO voor de juiste afhandeling met de reiziger

Indien de reis nog niet is aangevangen, ontvangt de reiziger de betaalde reissom terug. Wanneer de reis reeds is aangevangen, zorgt STO ervoor dat de reiziger ófwel het rechtmatige deel van de reissom terug krijgt, ófwel dat de reiziger zijn reis af kan maken dan wel naar huis kan terug keren.

Zie www.sto-reisgarantie.nl

Betalingen

Om bovengenoemde garantieregeling te kunnen realiseren betaalt de reiziger de reissom niet aan Brazilië Op Maat maar aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow.

Nadat de reiziger van Brazilië Op Maat een factuur heeft ontvangen, ontvangt hij van Certo Escrow per e-mail een uitnodiging met een gebruikersnaam en een wachtwoord. De reiziger wordt gevraagd in te loggen op het beveiligde gedeelte van de website van Certo Escrow, alwaar hij de betaling kan verrichten.

Wanneer Brazilië Op Maat voor het einde van de reis niet in surseance van betaling komt of failliet gaat, wordt de reissom 1 dag na afloop van uw reis vrijgegeven aan Brazilië Op Maat. Ingeval van surseance van betaling of faillissement van Brazilië Op Maat wordt de reissom overgemaakt aan de Stichting Take Over (STO), die zorgt voor de juiste afwikkeling van de reisgarantie.

Overeenkomst en voorwaarden

Brazilië Op Maat hanteert algemene reisvoorwaarden. Deze zijn hierna opgenomen.

Belangrijk om te weten

Hieronder is een aantal tips opgenomen voor een goed verlopen vakantie.

Verzekeringen

Brazilië Op Maat stelt het hebben van een reis-, annulerings- en ziektekostenverzekering als voorwaarde. Dit is ook in het belang van de reiziger. Een annuleringsverzekering biedt bijv. uitkomst bij een eventueel gedwongen afzegging van de reis, maar ook als vakantiedagen worden gemist door ziekte tijdens de reis. Bovendien biedt een reisverzekering aanvullende dekking als de ziektekostenverzekering in het land van bestemming onvoldoende dekking geeft. Bij een avontuurlijke vakantie kan een aanvullende verzekering nodig zijn. Je

kunt een European Health Insurance Card aanvragen (www.ehic.nl) bij jouw ziektekostenverzekeraar.

Bewaar kopieën

Zorg dat je belangrijke telefoonnummers bij je hebt en bewaar kopieën van polissen, creditcards, reispapieren, etc. Laat in het buitenland bij verlies of diefstal van waardevolle papieren de politie altijd proces verbaal opmaken.

Creditcard en bankpas

Op veel plaatsen in Brazilië landen is bij creditcardbetalingen de pincode nodig. Stel zonodig de bankpas in voor pinnen buiten Europa.

Douane

Er gelden beperkende regels voor de invoer van bepaalde dierlijke producten om besmettelijke dierziekten buiten de EU te houden. Ook producten en souvenirs van beschermde dier- (bijv. koraal) en plantsoorten (bijv. cactussen) mogen niet worden ingevoerd. Check voor de reis de regels op de website van de Belastingdienst/Douane of installeer de douane-app op de smartphone.

Bij entree/vertrek uit de Europese Unie moeten contante bedragen boven € 10.000 (of vergelijkbaar in andere munteenheid) worden aangegeven bij de Douane. Bedragen die niet zijn aangegeven, kunnen in beslag worden genomen.

(Hand)bagage

Bij luchtvervoer mag een aantal artikelen niet in de (hand)bagage worden vervoerd en ook voor handbagage gelden specifieke richtlijnen.

Geldige papieren eigen verantwoordelijkheid

Uiterlijk bij het boeken van een reis geeft Brazilië Op Maat algemene informatie geven over grens- en gezondheidsformaliteiten. Daarbij wordt uitgegaan van de Nederlandse nationaliteit van de reizigers. Buitenlandse partners van Nederlandse reizigers hebben soms een visum nodig. Bij bezit van een niet-Nederlandse of meervoudige nationaliteit wordt de reiziger aangeraden om zélf over de vereiste reisdocumenten contact op te nemen met zijn ambassade of die van het bestemmings- en/of transitland. Alle kinderen moeten over een eigen reisdocument beschikken. Voor alleenreizende (gescheiden) ouders met kind(eren) kunnen aanvullende grensformaliteiten gelden. De reiziger is zélf verantwoordelijk voor het hebben van de juiste reisdocumenten en om te checken of deze ook bij vertrek van de reis nog actueel is.

Excursies

Excursies of andere diensten die Brazilië Op Maat in het programma aanbiedt als onderdeel van de geboekte reis vallen onder zijn aansprakelijkheid. Maar voor een bijgeboekte excursie of andere dienst op de bestemming -al dan niet via de reisbegeleiding-, aanvaardt Brazilië Op Maat geen aansprakelijkheid.

Wifi

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

Vertrektijd terugreis

Aangeraden wordt om uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis na te gaan of dit tijdstip nog klopt. De vliegtickets en/of reisbescheiden geven daartoe doorgaans aanwijzingen. Worden die aanwijzingen niet juist opgevolgd, dan kunnen de hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van de reiziger komen.

Vervoersvoorwaarden

Naast de reisvoorwaarden van Brazilië Op Maat zijn op het vervoer leveringsvoorwaarden van toepassing, bijv. van luchtvaart- of autoverhuurbedrijf. Deze zijn bij de betreffende maatschappij op te vragen.

Vervoer personen met beperkte mobiliteit/gehandicapten

De reiziger dient vóór reservering Brazilië Op Maat hierover te informeren. Als vervoer alleen onder bepaalde voorwaarden óf niet mogelijk is, stelt Brazilië Op Maat de reiziger daarvan in kennis gesteld.

Seksueel misbruik van kinderen

Seksueel misbruik van kinderen is niet alleen strafbaar in Brazilië maar ook in Nederland, ook al werd het misdrijf in het buitenland begaan.

Algemene Reisvoorwaarden

Geldend voor boekingen vanaf 1 november 2017

Onderstaande reisvoorwaarden gelden voor de pakketreizen van Brazilië Op Maat en zijn van toepassing op het gehele traject van advisering tot en met de uitvoering van de reis.

Als in de reisvoorwaarden een woord cursief is gedrukt, dan betekent dit, dat de definitie daarvan in artikel 1 is terug te vinden.

Brazilië Op Maat is aangesloten bij de Stichting Take Over (STO). In geval van faillissement of surseance van betaling wordt de reissom van de reiziger vrijgegeven aan STO. STO zorgt vervolgens voor de juiste (financiële) afhandeling met de reiziger.

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

1. Reis:
 - a. een *pakketreis*; of
 - b. een losse *reisdienst* waarop deze *voorwaarden* expliciet van toepassing zijn verklaard.
2. Pakketreis: een door de Brazilië Op Maat georganiseerde *reis* die een overnachting of een periode van meer dan 24 uur omvat alsmede ten minste twee *reisdiensten*.
3. Reisdienst:
 - a. personenvervoer, waaronder de huur van een motorvoertuig of motorrijwiel;
 - b. verblijfsaccommodatie;
 - c. een andere, niet vervoer of verblijf verband houdende, toeristische dienst
4. Landarrangement: alle onderdelen van de overeengekomen *reis* met uitzondering van de vluchten.
5. Reisovereenkomst: de overeenkomst tussen de *reiziger* en Brazilië Op Maat, waarbij Brazilië Op Maat zich jegens de *reiziger* verbindt tot het verschaffen van de door hem aangeboden *reis*.
6. Reiziger:
 - a. degene die een *reisovereenkomst* sluit of wil sluiten met Brazilië Op Maat; of
 - b. degene te wiens behoefte de *reis* is bedongen en die dat beding heeft aanvaard; of
 - c. degene aan wie overeenkomstig artikel 7:506 Burgerlijk Wetboek de rechtsverhouding tot Brazilië Op Maat is overgedragen.
7. Reisdienstverlener: de vervoerder, accommodatieverschaffer en/of andere dienstverlener die één of meer delen van de overeengekomen *reis* uitvoert.
8. Schriftelijk: Op schrift of langs elektronische weg, waaronder per e-mail en WhatsApp.
9. Werkdag: Maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur, met uitzondering van de in Nederland erkende feestdagen.
10. Voorwaarden: Deze algemene reisvoorwaarden.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze *voorwaarden* zijn van toepassing op alle door de Brazilië Op Maat aangeboden en met de Brazilië Op Maat overeengekomen *pakketreizen* en vormen een onlosmakelijk onderdeel daarvan.
2. Op de *reisdiensten* die niet met Brazilië Op Maat zijn overeengekomen zijn de voorwaarden van de leverancier van die Reisdienst van toepassing.
3. Deze *voorwaarden*, met uitzondering van de reisgarantieregeling als bedoeld in artikel 14, kunnen tevens van toepassing worden verklaard op op zichzelf staande *reisdiensten* die geen *pakketreis* vormen. Indien de *voorwaarden* van toepassing worden verklaard op op zichzelf staande *reisdiensten* dient dit *schriftelijk* in het aanbod te worden vastgelegd.
4. Afwijkingen en aanvullingen op de *voorwaarden* dienen *schriftelijk* te worden overeengekomen.
5. Van deze *voorwaarden* kan niet ten nadele van de Reiziger worden afgeweken tenzij in deze *voorwaarden* anders is bepaald.

Artikel 3. Aanbod

1. De aangeboden *reis* omvat de diensten en voorzieningen die in de offertes en publicaties van Brazilië Op Maat uitdrukkelijk zijn omschreven.
2. De inhoud van het aanbod wordt uitsluitend bepaald aan de hand van de door of namens Brazilië Op Maat verstrekte informatie. Informatie in publicaties van een uitvoerend *reisdienstverlener* zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of in het aanbod van Brazilië Op Maat een link is opgenomen naar de informatie en publicaties van de uitvoerend *reisdienstverlener*.
3. De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.
4. In zijn aanbod vermeldt Brazilië Op Maat de reissom, welke is gebaseerd op prijzen en belastingen, zoals deze bekend waren aan Brazilië Op Maat op de dag van publicatie van het aanbod.
5. Het aanbod van Brazilië Op Maat is vrijblijvend en kan door Brazilië Op Maat, ook nog na aanvaarding door de reiziger en eventuele bevestiging door Brazilië Op Maat, worden herroepen. Deze herroeping dient zo snel mogelijk, doch vóór 17:00 uur op de eerstvolgende *werkdag* na de dag van aanvaarding, plaats te vinden onder opgaaf van redenen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom en andere fouten is toegestaan.
6. Kennelijke fouten en vergissingen in het aanbod binden Brazilië Op Maat niet.

Artikel 4. Informatie door de reiziger

1. De *reiziger* verstrekt tijdig voor het sluiten van de *reisovereenkomst* alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde *reizigers* die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de *reisovereenkomst*. Daartoe behoren in ieder geval de naam (namen) volgens het paspoort, adres(en) en woonplaats(en), (mobiele) telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).
2. De *reiziger* vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de *reis* door Brazilië Op Maat omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede

omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep *reizigers*.

3. Indien de *reiziger* in zijn informatieplicht tekortschiet, kan dit tot gevolg hebben dat deze *reiziger* door of namens de Brazilië Op Maat van (verdere) deelname aan de *reis* wordt uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de *reiziger* in rekening gebracht.
4. De *reiziger* kan verzoeken om het aanbod te wijzigen. Hieronder vallen ook verzoeken om medische redenen. Brazilië Op Maat is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven doch als hij dat doet is de *reiziger* verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

Artikel 5. Boeking

1. De *reisovereenkomst* komt tot stand door de *schriftelijke* aanvaarding van het aanbod van Brazilië Op Maat.
2. Brazilië Op Maat bevestigt de *reis* zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de *reisovereenkomst*, al dan niet samen met een (aanbetalings)factuur. De bevestiging, de factuur de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de *reiziger* die de boeking verricht.
3. De *reiziger* als bedoeld in artikel 1, lid 6, letter a heeft het recht om tot 17:00 uur op de eerstvolgende *werkdag* na de totstandkoming van de *reisovereenkomst* deze zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen, tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking". De *reiziger* heeft geen herroepingsrecht in geval de *reisovereenkomst* wordt gesloten binnen 6 weken voor vertrek.
4. Brazilië Op Maat kan de *reisovereenkomst* binnen de in de aanbieding vermelde termijn *schriftelijk* opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.
5. Indien de *reiziger* bepaalde voorkeuren voor of bij het aangaan van de *reisovereenkomst* kenbaar maakt, kunnen er slechts rechten aan worden ontleend voor zover deze voorkeuren als bijzondere wens zijn geaccepteerd via een *schriftelijke* toezegging van Brazilië Op Maat aan de *reiziger* dat de voorkeur zal worden ingewilligd. De enkele vermelding als voorkeur op reisbescheiden en boekingsformulieren is hiertoe onvoldoende.
6. Indien de *reiziger* uiterlijk bij het aangaan van de *reisovereenkomst* vereisten aan de *reis* in verband met de medische gesteldheid of vanwege andere zwaarwegende belangen als 'vereiste' kenbaar maakt, geldt dit als een opschortende voorwaarde en dient Brazilië Op Maat deze binnen een redelijke termijn af te wijzen of te bevestigen en zorg te dragen dat hieraan wordt voldaan. Een termijn van 5 *werkdagen* wordt in ieder geval als redelijk gezien.
7. Indien er aan de vereisten als bedoeld in lid 6 meerkosten zijn verbonden en deze bekend zijn, doet Brazilië Op Maat de *reiziger* een nieuw aanbod.
8. De *reiziger* die de *reis* boekt dient meerderjarig te zijn.

Artikel 6. Betalingen

1. Alle betalingen dienen – in verband met de reisgarantie (zie artikel 14) – te geschieden op bankrekeningen van de Stichting Derdengelden Certo Escrow.

2. Na ontvangst van de bevestiging van de *reis* annex factuur dient binnen 14 kalenderdagen een aanbetaling te worden voldaan van 20% van het bedrag voor het *landarrangement*, doch met een minimum van € 250,- per *reiziger*. Het bedrag van internationale en binnenlandse vliegtickets dient bij boeking per omgaande in zijn geheel te worden voldaan.
3. Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor vertrekdatum (of zoveel eerder indien de omstandigheden dat vereisen) te worden voldaan.
4. Bij het afsluiten van een *reisovereenkomst* binnen 6 weken voor vertrekdatum dient de gehele reissom onmiddellijk na ontvangst van de bevestiging van de *reis* annex factuur te worden voldaan.
5. De *reiziger* die niet op het door Brazilië Op Maat vermelde tijdstip aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan is van rechtswege in verzuim.
6. In geval van niet tijdige betaling door de *reiziger* wordt, na aanmaning en na het verstrijken van de in aanmaning gestelde termijnen, de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd en zijn de in artikel 12 genoemde annuleringsgelden verschuldigd. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend.
7. De *reiziger*, die niet tijdig heeft betaald, is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij, na aanmaning, gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten van lid 8.
8. De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daarop volgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere. Brazilië Op Maat kan ten voordele van de *reiziger* afwijken van genoemde bedragen en percentages.
9. De *reiziger* die namens of ten behoeve van een of meer andere *reizigers* een *reisovereenkomst* aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De andere *reizigers* zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk.

Artikel 7. Verhoging reissom

1. Brazilië Op Maat behoudt zich het recht voor de reissom van reeds aangegane *reisovereenkomsten* tot 20 kalenderdagen voor vertrek, te verhogen als gevolg van prijswijzigingen in kosten van brandstof of andere energiebronnen, belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de *reis* betrokken derden en/of wisselkoersen. Brazilië Op Maat informeert de *reizigers schriftelijk* over de verhoging en onderbouwt de verhoging.
2. Vanaf de datum waarop de volledige reissom volgens de *reisovereenkomst* betaald moet zijn en ook daadwerkelijk betaald is, zal Brazilië Op Maat, in afwijking van het bepaalde in lid 1, de reissom niet meer verhogen.
3. Indien de verhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt heeft de *reiziger* het recht de *reisovereenkomst* te beëindigen binnen 5 *werkdagen* na ontvangst van de mededeling van de verhoging van de reissom. In dat geval heeft de *reiziger* recht op onverwijld terugbetaling van de reeds betaalde bedragen.
4. Tegelijk met de mededeling betreffende een prijsverhoging van meer dan 8% stelt Brazilië Op Maat de *reiziger* een redelijke termijn, waarbinnen de *reiziger schriftelijk* kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de *reisovereenkomst* wenst te beëindigen, op straffe van verval van dit recht. Wordt de

reisovereenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de prijsverhoging als aanvaard.

5. Indien in geval van een groepsreis een zodanig aantal *reizigers* van het annuleringsrecht gebruik maakt dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid van Brazilië Op Maat niet meer gevergd kan worden dat hij de *reis* uitvoert, heeft hij jegens de overige *reizigers* het recht de met hen gesloten *reisovereenkomsten* met onmiddellijke ingang op te zeggen.

Artikel 8. Wijziging van de reis

1. Brazilië Op Maat mag de *reis* wijzigen wegens gewichtige omstandigheden en doet de *reiziger* hiervan onverwijld mededeling.
2. Wanneer het een wijziging betreft op een wezenlijk punt doet, kan de *reiziger* de wijziging afwijzen. Indien mogelijk zal Brazilië Op Maat zal de reiziger een alternatief aanbod doen, dat naar objectieve maatstaven gelijkwaardig is.
3. Wanneer het een wijziging betreft op een niet wezenlijk punt kan de *reiziger* kan de wijziging slechts afwijzen, wanneer deze wijziging voor hem leidt tot een nadeel van meer dan geringe betekenis.
4. Ingeval van een afwijzing van de wijziging ingevolge lid 2 en 3 kan Brazilië Op Maat de *reisovereenkomst* opzeggen. De *reiziger* heeft dan recht op restitutie of kwijtschelding van de reissom. Indien de *reis* reeds ten dele is genoten vindt restitutie of kwijtschelding naar evenredigheid plaats.
5. Bij wijziging van de *reis* op verzoek van de *reiziger* geldt dat voor de gewijzigde *reis* de nieuwe reissom van kracht wordt en dat wijzigingskosten van € 25,- per te wijzigen onderdeel in rekening worden gebracht. Tevens zullen eventuele extra kosten in rekening worden gebracht welke Brazilië Op Maat in rekening gebracht krijgt door vervoerders, accommodatieverschaffers en plaatselijke agenten. Bij wijzigingen binnen 3 weken voor vertrek gelden de annuleringsbepalingen van artikel 12.

Artikel 9 Uitvoering van de reis

1. Brazilië Op Maat verplicht zich tot het uitvoeren van de *reis* overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de *reisovereenkomst* redelijkerwijs mocht hebben. De uitvoering van de *reis* dient mede te worden beoordeeld aan de hand van de stand van de techniek, de beperkingen, de gebruiken en gewoonten die de bijzondere bestemmingen in het reisland met zich meebrengen. Kennelijke fouten of vergissingen in het reisprogramma of andere publicaties binden Brazilië Op Maat niet.
2. Brazilië Op Maat is niet aansprakelijk voor het niet of slecht uitvoeren van de *reisovereenkomst*, voor zover de tekortkomingen niet te wijten zijn aan zijn schuld, noch krachtens de Nederlandse wet of in het verkeer in Nederland geldende opvatting voor zijn rekening komen.
3. Brazilië Op Maat is verplicht de *reiziger* te informeren over een wijziging in de vertrektijd. Als het gaat om de terugreis van *reizigers* die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfadres niet bekend is, zal Brazilië Op Maat zich in redelijkheid inspannen om hen te informeren over deze wijziging.
4. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de *reiziger* op grond van de *reisovereenkomst* redelijkerwijs

mocht hebben is Brazilië Op Maat naar gelang de omstandigheden verplicht de *reiziger* hulp en bijstand te verlenen. Indien de oorzaak aan de *reiziger* is toe te rekenen, is Brazilië Op Maat slechts tot verlening van hulp en bijstand verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd.

5. De uit de kosten, voortvloeiende uit de onder lid 4 bedoelde hulp en bijstand:
 - a. zijn voor rekening van Brazilië Op Maat, indien de tekortkoming in de uitvoering van de *reisovereenkomst* Brazilië Op Maat is toe te rekenen;
 - b. zijn voor rekening van de *reiziger*, indien de oorzaak aan de *reiziger* is toe te rekenen;
 - c. zijn voor rekening van de *reiziger* en Brazilië Op Maat, elk voor diens eigen schade, indien sprake is van omstandigheden die noch aan de *reiziger* noch aan Brazilië Op Maat zijn toe te rekenen (voor Brazilië Op Maat is dat o.a. de extra inzet van menskracht; voor de *reiziger* zijn dat o.a. extra verblijf- en repatriëringskosten).

Artikel 10. Verplichtingen van de reiziger

1. De *reiziger* dient bij vertrek en tijdens de *reis* in het bezit te zijn van een geldig paspoort en de eventueel vereiste visa alsmede inentings- en vaccinatiebewijzen. Indien de *reiziger* bij gebrek aan de nodige documenten en bewijzen de *reis* niet of slechts gedeeltelijk kan maken, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen geheel voor zijn eigen rekening.
2. De *reiziger* dient gedurende de *reis* in het bezit te zijn van een geldige reis-, annulerings- en ziektekostenverzekering en dient desgevraagd een bewijs daarvan te verstrekken aan Brazilië Op Maat.
3. De *reiziger* is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Brazilië Op Maat en/of de uitvoerende *reisdienstverleners*. De *reiziger* is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen en/of nalatigheid, te beoordelen naar de maatstaf voor het gedrag van een *correcte* reiziger.
4. De *reiziger* dient eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
5. Voor schade aan gehuurde objecten (appartement/hotel/auto) dient de *reiziger* desgevraagd ter plaatse een borgsom te voldoen, bijna altijd door middel van een geldige creditcard, waarop alle schaden en/of vermissingen kunnen worden ingehouden. Deze borgsom wordt ter plaatse terugbetaald indien geen schaden zijn voorgekomen.
6. De *reiziger* die hinder of last oplevert, zodanig dat een goede uitvoering van de *reis* daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Brazilië Op Maat van (voortzetting van) de *reis* worden uitgesloten. Alle hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de *reiziger*.
7. De *reiziger* dient zich uiterlijk 24 uur voor vertrek van de terugreis bij te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 11. Indeplaatsstelling

1. De *reiziger* kan Brazilië Op Maat verzoeken zich te laten vervangen door een ander, mits:
 - a. de ander voldoet aan alle aan de *reis* verbonden voorwaarden; en
 - b. het verzoek uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek wordt ingediend dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en

- c. de voorwaarden van de uitvoerende dienstverleners en andere betrokken partijen zich niet tegen de indeplaatsstelling verzetten.
2. Indien het verzoek om indeplaatsstelling niet kan worden ingewilligd. Zal Brazilië Op Maat dat met redenen omkleed aan de *reiziger* meedelen.
3. Ingeval van indeplaatsstelling zijn de *reiziger* en degene die hem vervangt hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van (het nog verschuldigde deel van) de reissom, vermeerderd met wijzigingskosten van € 75,- en de extra kosten voor de indeplaatsstelling.

Artikel 12. Annulering

1. Indien de *reiziger* de geboekte *reis* annuleert, zijn de volgende bedragen aan Brazilië Op Maat verschuldigd:
 - a. bij annulering tot 8 weken voor vertrek: het aanbetalingsbedrag.
 - b. bij annulering tussen 8 en 4 weken voor vertrek: 30% van de reissom voor het landarrangement plus 100% van de prijs van de vliegtickets.
 - c. bij annulering tussen 4 en 2 weken voor vertrek: 50% van de reissom voor het landarrangement plus 100% van de prijs van de vliegtickets.
 - d. bij annulering vanaf 2 weken voor vertrek, afwezigheid bij vertrek of reisonderbreking: 100% van de volledige reissom (landarrangement en vliegtickets).
2. Brazilië Op Maat kan van de in lid 1 genoemde bedragen afwijken om redenen van redelijkheid en billijkheid, uitsluitend te zijner beoordeling.
3. Het annuleren van een overeenkomst door één of meer *reizigers* die gezamenlijk een *reis* hebben geboekt, geldt als annulering van alle *reisovereenkomsten*, zodat door alle *reizigers* de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald. Voor de overblijvende *reizigers* wordt de reissom opnieuw bepaald. Dit kan een meerprijs tot gevolg hebben.
4. Ongeacht de reden van annulering geldt voor Kerst- Nieuwjaars- en Carnavalsarrangementen in Rio de Janeiro, Salvador, Recife en andere grote steden 100% annuleringskosten.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. Brazilië Op Maat is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het niet goed uitvoeren van de *reisovereenkomst*, indien en zover de tekortkoming in de uitvoering toe te schrijven is aan de *reiziger*.
2. Indien op een in de *reisovereenkomst* begrepen *reisdienst* een internationaalverdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan Brazilië Op Maat zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een *reisdienstverlener* als zodanig toekent of toestaat.
3. Brazilië Op Maat is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de *reiziger* zijn schade kan verhalen uit hoofde van een door hem afgesloten verzekering, zoals bijvoorbeeld een ziektekostenverzekering, reisverzekering of annuleringsverzekering.
4. Indien Brazilië Op Maat jegens de *reiziger* aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste eenmaal de reissom.

5. De aansprakelijkheid van Brazilië Op Maat voor schade die de *reiziger* in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf lijdt, bedraagt ten hoogste eenmaal de reissom.
 6. Onverminderd het bepaalde in dit artikel is de aansprakelijkheid van Brazilië Op Maat voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger tot ten hoogste eenmaal de reissom.
- verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.
6. Op de overeenkomsten, die op basis van deze *voorwaarden* zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, is het Nederlands recht van toepassing, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
 7. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

Artikel 14. Reisgarantie

1. Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Brazilië Op Maat gebruik van STO-reisgarantie op al haar *pakketreizen*. In geval van faillissement van Brazilië Op Maat zorgt Stichting Take Over (STO) ervoor – afhankelijk in welke fase van de *reis* de *reiziger* zich bevindt – dat de *reiziger* zijn geld terug krijgt, zijn *reis* kan vervolgen of naar huis kan reizen.
2. Om de garantstelling als bedoel in lid 1 te kunnen realiseren maakt de STO gebruik van een derdengeldenregeling. De *reiziger* betaalt de reissom niet aan Brazilië Op Maat maar aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow. Certo Escrow, een door de Nederlandsche Bank vrijgestelde betaaldienstverlener, beheert deze stichting.
3. Wanneer Brazilië Op Maat voor het einde van de *reis* niet in surseance van betaling komt of failliet gaat, wordt de reissom 1 dag na afloop van de *reis* vrijgegeven aan Brazilië Op Maat.
4. Mocht Brazilië Op Maat voor het einde van de *reis* in surseance van betaling terecht komen of failliet gaan dan gaan de reisgelden naar STO, zodat de reissom niet kan worden opgeëist door schuldeisers. Indien de reis nog niet is aangevangen, ontvangt de *reiziger* de betaalde reissom terug. Wanneer de *reis* reeds is aangevangen, zorgt STO ervoor dat de *reiziger* ófwel het rechtmatige deel van de reissom terug krijgt, ófwel dat de *reiziger* zijn *reis* af kan maken dan wel naar huis kan terug keren.

Artikel 15. Klachten

1. Brazilië Op Maat informeert de *reiziger* vóór de reis over de, in geval van klachten over uitvoering van de *reis*, ter plaatse te volgen procedure en de contactgegevens van betrokkenen.
2. De *reiziger* is verplicht klachten over de uitvoering van de *reisovereenkomst* zo spoedig mogelijk ter plaatse te melden, zodat direct naar een passende oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich (in deze volgorde) melden bij de betrokken dienstverlener, de reisleiding ter plaatse of Brazilië Op Maat.
3. Wanneer de gemelde tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij Brazilië Op Maat.
4. Als de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid wordt/werd opgelost, dient de *reiziger* deze binnen één maand na afloop van de *reis* schriftelijk en gemotiveerd melden bij Brazilië Op Maat. Brazilië Op Maat zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven. Als de klacht hierna niet naar tevredenheid is opgelost kan de reiziger zich tot uiterlijk één jaar na afloop van de reis tot de bevoegde rechter wenden.
5. Indien de *reiziger* niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door Brazilië Op Maat aangegeven wijze heeft voldaan en de *reisdienstverlener* of Brazilië Op Maat daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te