

Algemene reisvoorwaarden Vitalisé Portugal

Artikel 1 Algemene bepaling

Artikel 1, lid 1

- a. Vitalisé Portugal; de onderneming die op eigen naam aan het publiek Vila Mimosa aanbiedt voor een te volgen kuurvakantie;
- b. Reisovereenkomst; de overeenkomst waarbij Vitalisé Portugal zich jegens haar wederpartij verbindt tot het verschaffen van een van te voren georganiseerde reis en tevens de volgende diensten: verblijf en kuur;
- c. Klant; A. de wederpartij van Vitalisé Portugal
 B. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
 C. degene aan wie overeenkomstig artikel 7 van deze voorwaarden, de rechtsverhouding tot Vitalisé Portugal is overgedragen;
- d. Werkdagen; de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen;
- e. Kantooruren; maandag tot en met vrijdag van 09.00-19.00 uur;
- f. Administratiekosten; alle kosten die Vitalisé Portugal maakt en die voortvloeien uit het te sluiten, wijzigen of annuleren van de reisovereenkomst;
- g. Vila Mimosa; de accommodatie van Vitalisé Portugal.

Artikel 1, lid 2

Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten. Vitalisé Portugal verzorgt de volledige vakantie, inclusief de kuur en het dagelijks programma.

Artikel 1, lid 3

De bedragen in deze voorwaarden vermeld alsmede de tarieven, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

Artikel 2 Reisovereenkomst

Artikel 2, lid 1

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod van Vitalisé Portugal door de klant. De aanvaarding geschiedt rechtstreeks, zonder bemiddeling van een boekingskantoor.

Artikel 2, lid 2

Het aanbod van Vitalisé Portugal is vrijblijvend en kan zonedig door deze worden herroepen. Herroeping geschiedt onder opgave van redenen. Herroeping wegens correctie van

eventuele gemaakte fouten in de reissomberekening is toegestaan; herroeping wegens verhoging van de reissom moet voldoen aan de vereisten van artikel 4.

Artikel 2, lid 3

De klant verstrekt Vitalisé Portugal voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hem/haarzelf en de door hem/haar aangemelde klanten die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

Indien in deze informatieplicht tekort wordt geschoten en dit tot gevolg heeft dat deze klant(en) door Vitalisé Portugal van (verdere) deelname van de reis (worden) uitgesloten, worden de kosten aan hem/haar in rekening gebracht.

Artikel 2, lid 4

Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst kunnen voortvloeien.

De (andere) klant(en) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

Artikel 2, lid 5

Kennelijke fouten en vergissingen in een publicatie, nieuwsbrief, brochure of enigerlei berichten op internet en websites binden Vitalisé Portugal niet, noch kunnen haar worden aangerekend

Artikel 2, lid 6

Indien de reisduur in de publicatie is vermeld in dagen, zijn de dagen van vertrek en aankomst, als gehele dagen gerekend.

Artikel 2 lid 7

Vitalisé Portugal draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor foto's en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

Artikel 2 lid 8

Vitalisé Portugal draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor klachten jegens de gezondheid vanwege een reeds aanwezige ziekte of aandoeningen welke bij de klant reeds bekend was (waren) bij boeking of vóór vertrek. Vitalisé Portugal verwacht dat iedereen gezond aan de kuur begint. Klanten met gezondheidsproblemen worden verzocht om eerst de huisarts of specialist te raadplegen zodat zonder enig risico aan de kuur deelgenomen kan worden.

Artikel 3 Betaling

Artikel 3, lid 1

De boeking is definitief na betaling van ½ van de reissom. De overige reissom dient uiterlijk 3 weken voor de dag van vertrek betaald te zijn

Bij niet tijdige betaling blijft de klant in gebreke. Hij/zij wordt daar door of namens Vitalisé Portugal schriftelijk of telefonisch op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen.

Indien dan zelfs de betaling nog uitblijft, wordt de overeenkomst als zijnde geannuleerd beschouwd op de dag van het verzuim. Vitalisé Portugal heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten alsmede alle hieruit voortvloeiende kosten in rekening te brengen.

Als de overeenkomst tussen klant en Vitalisé Portugal binnen 6 weken voor de dag waarop de overeenkomst van kracht wordt tot stand komt, is de klant verplicht de gehele reissom na ontvangst van de nota per ommekeer te voldoen.

Artikel 4 Reissom

Artikel 4, lid 1

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders is aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen zoals in de publicatie staan vermeld.

Artikel 4, lid 2

De reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze Vitalisé Portugal bekend waren ten tijde van publicatie

Artikel 4, lid 3

Zolang de complete reissom nog niet is voldaan, heeft Vitalisé Portugal het recht op tot 20 dagen voor aanvang van de reis de reissom te verhogen, dit in verband met wijzigingen in verschuldigde heffingen.

Vitalisé Portugal zal hierbij aangeven op welke manier de verhoging is berekend.

Artikel 4, lid 4

Na tijdige betaling van de reissom zal Vitalisé Portugal vanaf 6 weken voor de dag van vertrek de reissom niet wijzigen.

Artikel 5 informatie

Artikel 5, lid 1

De klant dient vanaf vertrek naar Vila Mimosa in het bezit te zijn van de vereiste documenten, zoals een geldig reisdocument.

Artikel 5, lid 2

Indien de klant de reis wegens het ontbreken van enig (geldig) document niet (geheel) kan maken, komen hieruit voortvloeiende kosten voor zijn/haar rekening.

Artikel 5, lid 3

Door of vanwege Vitalisé Portugal zal de klant informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringsverzekering.

Artikel 6 Wijzigingen door de klant

Artikel 6, lid 1

Na de totstandkoming van de overeenkomst kan de klant om wijziging hiervan verzoeken tot 28 dagen vóór aankomstdatum. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de klant de gewijzigde reissom voldoet. Bovendien is hij/zij gehouden de administratiekosten ad € 25,-- per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen.

Artikel 6, lid 2

Aangaande dit verzoek zal zo spoedig mogelijk een beslissing worden genomen. Eventuele afwijzing zal met redenen worden omkleed en onverwijld aan de klant worden medegedeeld. De klant kan de oorspronkelijke overeenkomst annuleren dan wel handhaven. In dat laatste geval is artikel 8 van toepassing. Indien, op afwijzing van zijn/haar verzoek, enigerlei reactie van de klant uitblijft, houdt Vitalisé Portugal zich aan de oorspronkelijke overeenkomst.

Artikel 6, lid 3

Vanaf 28 dagen vóór de dag van aankomst in Vila Mimosa zal wijziging niet meer mogelijk zijn.

Artikel 7 In-de-plaatsstelling

Artikel 7, lid 1

- a. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de klant zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden: a. de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
- b. Het verzoek wordt uiterlijk 14 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en

Artikel 7, lid 2

De klant en degene die hem/haar vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Vitalisé Portugal voor de betaling van de reissom, de in artikel 7, lid 1 bedoelde wijzigings- en administratiekosten en eventuele extra kosten als gevolg van de verandering.

Artikel 8 Annulering door de klant

Artikel 8, lid 1

De overeenkomst dient te worden geannuleerd bij Vitalisé Portugal. Hiervan zijn de administratiekosten van € 25,-- verschuldigd.

Algemeen (1.1):

- a. Bij annulering tot 56 dagen vóór de dag van aankomst in Vila Mimosa. Tot een maximum van 25% van de reissom;
- b. Bij annulering vanaf de 56^e dag (inclusief) tot de 28^e dag vóór de dag van aankomst in Vila Mimosa, tot een maximum van 30% van de reissom;
- c. Bij annulering vanaf de 28^e dag (inclusief) tot de 14^e dag vóór de dag van vertrek, 60% van de reissom;
- d. Bij annulering vanaf de 14^e dag (inclusief) tot de dag van aankomst, of later: de volledige reissom.

Artikel 8, lid 2

In geval er geen annulering plaatsvindt, maar de klant in-de-plaatsstelling verkiest, is artikel 7 van toepassing.

Artikel 8, lid 3

Een annulering door een klant wordt alleen in behandeling genomen tijdens kantooruren op werkdagen. Annuleringen die plaatsvinden buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

Artikel 9 Wijziging, eventueel gevolgd door opzegging door Vitalisé Portugal

Artikel 9, lid 1

Vitalisé Portugal heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen indien gewichtige omstandigheden dat noodzakelijk maken. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van dusdanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Vitalisé Portugal aan de overeenkomst in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd.

Indien de oorzaak van de wijziging aan de klant kan worden toegerekend, zal de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de klant komen.

Indien de oorzaak van de wijziging aan Vitalisé Portugal kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Vitalisé Portugal. Of hiervan sprake is, wordt bepaald aan de hand van het gestelde in artikel 10.

Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de klant noch aan Vitalisé Portugal kan worden toegerekend, dragen beide partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 11

Artikel 10 Aansprakelijkheid en overmacht

Artikel 10, lid 1

Vitalisé Portugal is verplicht tot uitvoering van de overeenkomst conform de verwachtingen die de klant op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

Artikel 10, lid 2

Indien de reis niet verloopt conform de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Vitalisé Portugal verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de naleving hiervan niet aan haar is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de klant; of
- b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te schrijven is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
- c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Vitalisé Portugal of degene van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
- d. de tekortkoming van de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 3 van dit artikel.

Artikel 10, lid 3

Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 11 Hulp en bijstand

Artikel 11, lid 1

Vitalisé Portugal is naar gelang de omstandigheden verplicht de klant hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Vitalisé Portugal, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar overeenkomstig het tweede lid van artikel 10 is toe te rekenen.

Indien de oorzaak aan de klant is toe te rekenen, is Vitalisé Portugal tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van haar kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de klant.

Artikel 11, lid 2

Indien de reis niet verloopt conform de verwachtingen die de klant op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de klant noch aan Vitalisé Portugal zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade.

Artikel 12 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid Vitalisé Portugal

Artikel 12, lid 1

Wanneer Vitalisé Portugal op grond van artikel 10 aansprakelijk is voor de door de klant geleden schade, zal haar aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn overeenkomstig de ter zake geldende wetten en verdragen. Evenmin is zij aansprakelijk voor de schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis en/of annuleringsverzekering.

Artikel 12, lid 2

Indien Vitalisé Portugal jegens de klant aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

Artikel 12, lid 3

Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van Vitalisé Portugal voor andere schade veroorzaakt door dood of letsel van de klant beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Vitalisé Portugal; in dat geval is haar aansprakelijkheid onbeperkt.

Artikel 12, lid 4

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van Vitalisé Portugal, eventuele andere betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

Artikel 13 Verplichtingen van de klant

Artikel 13, lid 1

De klant is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Vitalisé Portugal en haar personeel ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/haar ongeoorloofde gedrag, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een concrete klant.

Artikel 13, lid 2

De klant die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in grote mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Vitalisé Portugal van (voortzetting) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de klant, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem/haar kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de klant niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

Artikel 14 Rente en incassokosten

De klant die niet aan een geldelijke verplichting jegens Vitalisé Portugal heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 1% over iedere maand of gedeelte van een maand der vertraging. Voorts is hij/zij gehouden tot vergoeding van buitengerechtigde incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, met een minimum van € 50,--.

Artikel 15 Klachten

Artikel 15, lid 1

Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 10, lid 2 dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de leiding van Vila Mimosa, of zijn/haar plaatsvervang(st)er, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkomingen niet binnen redelijke termijn wordt opgelost of afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij Vitalisé Portugal in Nederland.

Artikel 15, lid 2

Als de tekortkoming ook dan nog niet tot tevredenheid van de klant is verholpen en aanleiding geeft tot het indienen van een klacht, moet de klant dit zo spoedig mogelijk schriftelijk melden bij Vitalisé Portugal.

Als de klacht niet naar bevrediging wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen 1 maand na terugkeer in Nederland schriftelijk en gemotiveerd ingediend worden bij Vitalisé Portugal.

Artikel 15, lid 3

De klant heeft het recht zich tot de rechter te wenden. Dit vorderingsrecht vervalt een jaar na afloop van de reis zoals deze is vermeld in de overeenkomst. Indien de reis nog geen doorgang heeft gevonden geldt een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum of een jaar na de aankomstdag in Vila Mimosa, zoals aangegeven in de overeenkomst.

Artikel 16 Vila Mimosa

Artikel 16, lid 1

Vila Mimosa is een kuuroord en geen kliniek.

Vitalisé Portugal is als eigenaar verplicht de klant een zo aangenaam mogelijk verblijf te garanderen.

Voor klimaat, elektriciteitstoornissen alsmede door Vitalisé Portugal, buiten haar schuld, onaangenaamheden, waaronder technische defecten die kunnen optreden, alsmede niet voorziene omstandigheden, kan Vitalisé Portugal niet verantwoordelijk worden gesteld.

De, buiten de schuld van Vitalisé Portugal, opgetreden onaangenaamheden zullen door Vitalisé Portugal in alle redelijkheid en tot tevredenheid van de klant worden opgelost.

Artikel 16, lid 2

Op de reisovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende verplichtingen is Nederlands recht van toepassing.