

# Algemene Reisvoorwaarden



|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Algemene reisvoorwaarden.....                               | 5  |
| Artikel 1 - Definities .....                                | 5  |
| Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden.....               | 5  |
| 2.1 Pakketreizen.....                                       | 5  |
| 2.2 Reisdiensten .....                                      | 6  |
| 2.3 Afwijkende en aanvullende voorwaarden .....             | 6  |
| DE BOEKING .....                                            | 6  |
| Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst.....                | 6  |
| 3.1 Inhoud aanbod .....                                     | 6  |
| 3.2 Vrijblijvend aanbod .....                               | 6  |
| 3.3 De boeking .....                                        | 6  |
| 3.4 Kennelijke fouten .....                                 | 7  |
| 3.5 Voorkeuren .....                                        | 7  |
| 3.6 Bijzondere vereisten .....                              | 7  |
| 3.7 Bevestiging van de boeking.....                         | 7  |
| 3.8 Boeking gedeelde kamer door soloreizigers.....          | 7  |
| 3.9 Herroeping door reiziger .....                          | 7  |
| 3.10 Minderjarigen.....                                     | 8  |
| 3.11 Boeken voor andere Reizigers & communicatie.....       | 8  |
| INFORMATIE.....                                             | 9  |
| Artikel 4 - Informatie door Hajar Umrah Reizen .....        | 9  |
| 4.1 Reissom .....                                           | 9  |
| 4.2 Informatie verkregen via Hajar Umrah AI-chatbot .....   | 9  |
| 4.3 Informatie door Hajar Umrah Reizen bij de boeking ..... | 10 |
| 4.4 Reisdocumenten .....                                    | 10 |
| 4.5 Reisbescheiden .....                                    | 10 |
| 4.6 Informatie over verzekering.....                        | 10 |

# Algemene Reisvoorwaarden



|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Artikel 5 - Informatie door de Reiziger .....                     | 11 |
| 5.1 Relevante informatie van de Reiziger(s) .....                 | 11 |
| 5.2 Verminderde mobiliteit, Zwangere vrouwen en ziekte .....      | 11 |
| VOOR DE REIS.....                                                 | 11 |
| Artikel 6 - Betaling.....                                         | 11 |
| 6.1 Aanbetaling .....                                             | 11 |
| 6.2 Restantbetaling .....                                         | 11 |
| 6.3 Gevolgen van uitblijven van betaling .....                    | 12 |
| Artikel 7 - Indeplaatsstelling .....                              | 12 |
| 7.1 Voorwaarden en kennisgeving.....                              | 12 |
| 7.2 Hoofdelijke aansprakelijkheid en extra kosten.....            | 12 |
| Artikel 8 - Wijziging door de Reiziger .....                      | 13 |
| 8.1 Wijziging .....                                               | 13 |
| 8.2 Wijziging vertrekdatum.....                                   | 13 |
| Artikel 9 - Annulering door de Reiziger.....                      | 13 |
| 9.1 Annulering .....                                              | 13 |
| 9.2 Annuleringskosten .....                                       | 13 |
| 9.3 Vermindering aantal reizigers .....                           | 14 |
| 9.4 Annuleringskosten bij annulering ná een omgeboekte reis ..... | 14 |
| 9.5 Reistegoeden die uit coulance zijn uitgegeven.....            | 14 |
| Artikel 10 - Prijswijziging .....                                 | 15 |
| 10.1 Prijswijziging.....                                          | 15 |
| 10.2 Beëindiging door Reiziger .....                              | 15 |
| 10.3 Prijsverlaging.....                                          | 15 |
| Artikel 11 - Wijziging door Hajar Umrah Reizen .....              | 15 |
| 11.1 Wijzigingen.....                                             | 15 |
| 11.2 Ingrijpende wijzigingen .....                                | 16 |

# Algemene Reisvoorwaarden



|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Artikel 12 - Opzegging door Hajar Umrah Reizen .....                         | 16 |
| 12.1 Annulering i.v.m. minimale aantallen .....                              | 16 |
| 12.2 Annulering i.v.m. overmacht.....                                        | 16 |
| 12.3 Terugbetaling betaalde reissom – geen schadevergoeding .....            | 16 |
| 12.4 Annulering door toedoen van de Reiziger .....                           | 17 |
| UITVOERING VAN DE REIS.....                                                  | 17 |
| Artikel 13 - Verantwoordelijkheid & tekortkomingen .....                     | 17 |
| 13.1 Goede uitvoering van de Reis .....                                      | 17 |
| 13.2 Wijzigingen in reisschema en reistijden.....                            | 17 |
| 13.3 Klachtplicht reiziger.....                                              | 17 |
| 13.4 Oplossing door Hajar Umrah Reizen .....                                 | 17 |
| 13.5 Compensatie .....                                                       | 17 |
| Artikel 14 - Hulp en bijstand .....                                          | 18 |
| 14.1 Verplichte bijstand .....                                               | 18 |
| 14.2 Kosten .....                                                            | 18 |
| AANSPRAKELIJKHEID .....                                                      | 18 |
| Artikel 15 - Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen ..... | 18 |
| 15.1 Toerekening & overmacht .....                                           | 18 |
| 15.2 Aansprakelijkheidsuitsluiting .....                                     | 18 |
| 15.3 Aansprakelijkheidsuitsluiting .....                                     | 19 |
| 15.4 Verzekerde schade.....                                                  | 19 |
| 15.5 Verjaring.....                                                          | 19 |
| 15.6 Verval van recht .....                                                  | 19 |
| 15.7 Geen dubbele compensatie .....                                          | 19 |
| VERPLICHTINGEN REIZIGER.....                                                 | 19 |
| Artikel 16 - Verplichtingen Reiziger .....                                   | 19 |
| 16.1 Gedrag en opvolging van aanwijzingen .....                              | 19 |

# Algemene Reisvoorwaarden



|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 16.2 Gevolgen niet naleving – uitsluiting van deelname .....                 | 20 |
| 16.3 Waarschuwing.....                                                       | 20 |
| 16.4 Aansprakelijkheid Reiziger en vrijwaring .....                          | 20 |
| 16.5 Controle tijdstip terugreis .....                                       | 20 |
| 16.6 Formele gezondheidseisen .....                                          | 20 |
| 16.7 Maatregelen door Reisdienstverleners.....                               | 20 |
| 16.8 Materiaalgebruik.....                                                   | 20 |
| OVERIGE BEPALINGEN .....                                                     | 21 |
| Artikel 17 - Klachten.....                                                   | 21 |
| 17.1 Informatie .....                                                        | 21 |
| 17.2 Melden ter plaatse .....                                                | 21 |
| 17.3 Communicatiekosten .....                                                | 21 |
| 17.4 Niet verholpen klacht melden na terugkomst .....                        | 21 |
| 17.5 Gevolgen niet of niet tijdig melden van de tekortkoming of klacht ..... | 21 |
| Artikel 18 - Overige bepalingen .....                                        | 22 |
| 18.1 Rechten van derden .....                                                | 22 |
| 18.2 Vervangende bepalingen .....                                            | 22 |
| 18.3 Toepasselijk recht .....                                                | 22 |
| 18.4 Bevoegde rechter .....                                                  | 22 |

# Algemene Reisvoorwaarden



## Algemene reisvoorwaarden

### Artikel 1 - Definities

**Organisator:** Hajar Umrah Reizen ingeschreven onder KvK-nummer 63153521 hierna te noemen “Hajar Umrah Reizen”.

**Reiziger:** iedere persoon die met Hajar Umrah Reizen een Overeenkomst met betrekking tot een Reis wil sluiten en iedere persoon die op grond van de Overeenkomst het recht heeft om te reizen.

**Reisdienst:** de diensten die onderdeel zijn van de Reis, zoals personenvervoer, autohuur, accommodatie en excursies.

**Reisdienstverlener:** de dienstverlener die een onderdeel van de Reis uitvoert, zoals accommodatieverschaffers, vervoerders, externe gidsen, etc.

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

**Schriftelijk:** op schrift of langs elektronische weg waaronder per e-mail.

**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 Hajar Umrah Reizen aangeboden of met Hajar Umrah Reizen overeengekomen Pakketreizen.

# Algemene Reisvoorwaarden



## 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 Hajar Umrah Reizen, 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 enkel de diensten en voorzieningen die in de offerte en publicaties van Hajar Umrah Reizen uitdrukkelijk zijn omschreven. Informatie in publicaties van Reisdienstverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van Hajar Umrah Reizen. 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 Hajar Umrah Reizen is vrijblijvend en kan na aanvaarding tot 17.00 uur van de eerstvolgende Werkdag worden herroepen door Hajar Umrah Reizen.

### 3.3 De boeking

De Overeenkomst komt tot stand zodra de Reiziger het aanbod van Hajar Umrah Reizen aanvaardt en onder voorbehoud van beschikbaarheid van de Reis.

# Algemene Reisvoorwaarden



## 3.4 Kennelijke fouten

Kennelijke fouten in het aanbod binden Hajar Umrah Reizen niet. Indien er reden is tot twijfel dient de Reiziger navraag te doen.

## 3.5 Voorkeuren

Aan voorkeuren die de Reiziger doorgeeft kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij Hajar Umrah Reizen Schriftelijk heeft bevestigd aan de voorkeur te voldoen.

De enkele vermelding als voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

## 3.6 Bijzondere vereisten

Indien de Reiziger bij de boeking medische vereisten of andere zwaarwegende belangen als 'vereiste' aan Hajar Umrah Reizen kenbaar maakt, zal Hajar Umrah Reizen beoordelen of deze hieraan kan voldoen.

Indien Hajar Umrah Reizen niet aan de vereisten kan of wil voldoen zal de Overeenkomst niet tot stand komen.

Hajar Umrah Reizen kan een prijswijziging doorvoeren in verband met de aangegeven vereisten.

## 3.7 Bevestiging van de boeking

Hajar Umrah Reizen stuurt na de boeking van de reis en de controle van beschikbaarheid, een boekingsbevestiging.

## 3.8 Boeking gedeelde kamer door soloreizigers

Indien de Reiziger alleen reist en een gedeelde hotelkamer heeft geboekt, dan is het kamertype dat wordt toegekend afhankelijk van de andere solo Reizigers die zich aanmelden voor de betreffende Reis. Dit wordt uiterlijk 6 weken voor aanvang van de Reis met de Reiziger gecommuniceerd en een eventueel prijsverschil wordt verrekend.

Deze optie is alleen beschikbaar voor mannelijke soloreizigers.

## 3.9 Herroeping door reiziger

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

# Algemene Reisvoorwaarden



## 3.10 Minderjarigen

De Reiziger die de Reis boekt dient meerderjarig te zijn. Een minderjarige (<18 jaar) dient altijd vergezeld te worden door één of meer Reizigers die het gezag over de minderjarige hebben.

## 3.11 Boeken voor andere Reizigers & communicatie

De Reiziger die voor andere Reizigers boekt, 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 voor anderen boekt, is verplicht relevante persoonlijke omstandigheden van die andere Reizigers bij de boeking door te geven.

De Reiziger die de Reis voor anderen boekt, is verplicht die andere Reizigers deze Voorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken.

De Reiziger die de reis boekt vrijwaart Hajar Umrah Reizen voor schade als gevolg van het niet nakomen van bovenstaande verplichtingen.

# Algemene Reisvoorwaarden



## INFORMATIE

### Artikel 4 - Informatie door Hajar Umrah Reizen

#### 4.1 Reissom

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

#### 4.2 Informatie verkregen via Hajar Umrah AI-chatbot

- a. Hajar Umrah Reizen maakt op haar website gebruik van een door kunstmatige intelligentie (AI) ondersteunde chatbot. De chatbot is bedoeld als aanvullende service om bezoekers snel te voorzien van algemene informatie over onder andere onze reizen en dienstverlening.
- b. De antwoorden van de chatbot worden automatisch gegenereerd. Ondanks de zorg die Hajar Umrah Reizen besteedt aan de informatie en kennisbronnen waarop de chatbot is gebaseerd, kan niet worden gegarandeerd dat ieder automatisch gegenereerd antwoord te allen tijde volledig, foutloos of actueel is.
- c. Informatie die uitsluitend door de chatbot wordt verstrekt, geldt niet als een definitieve toezegging, bevestiging of wijziging van een overeenkomst met Hajar Umrah Reizen. Voor prijzen, beschikbaarheid, reisdata, vluchten, accommodaties, visa, betalingsvoorwaarden, annuleringsvoorwaarden en andere essentiële onderdelen van een reis gelden uitsluitend de gegevens die door Hajar Umrah Reizen officieel zijn bevestigd, bijvoorbeeld in de boekingsbevestiging, factuur, overeenkomst of schriftelijke communicatie van een medewerker.
- d. De chatbot is niet bevoegd om namens Hajar Umrah Reizen overeenkomsten te sluiten, prijzen of kortingen toe te zeggen, uitzonderingen op voorwaarden toe te staan, restituties toe te kennen of andere financiële of juridische toezeggingen te doen, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk door Hajar Umrah Reizen wordt bevestigd.
- e. Antwoorden van de chatbot over religieuze, medische, vaccinatie-, visum- of andere onderwerpen waarvoor specialistische of actuele informatie vereist is, zijn uitsluitend bedoeld als algemene informatie en mogen niet worden beschouwd als persoonlijk, medisch, religieus of juridisch advies. Bij twijfel dient de reiziger contact op te nemen met Hajar Umrah Reizen of met de daarvoor bevoegde instantie of deskundige.

# Algemene Reisvoorwaarden



- f. Wanneer informatie van de chatbot afwijkt van informatie op een officiële boekingsbevestiging, factuur, reisovereenkomst of andere schriftelijke bevestiging van Hajar Umrah Reizen, prevaleert de officieel bevestigde informatie.
- g. Bezoekers worden verzocht bij twijfel over een antwoord van de chatbot, of voordat zij op basis daarvan een belangrijke beslissing nemen, contact op te nemen met een medewerker van Hajar Umrah Reizen voor verificatie.
- h. Hajar Umrah Reizen is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend ontstaat doordat een gebruiker zonder nadere verificatie handelt op basis van kennelijk onjuiste, onvolledige of verouderde automatisch gegenereerde informatie van de chatbot. Deze bepaling laat de wettelijke rechten van consumenten en aansprakelijkheid die op grond van dwingend recht niet kan worden uitgesloten of beperkt, onverlet.

## 4.3 Informatie door Hajar Umrah Reizen bij de boeking

Bij de boeking of meteen daarna verstrekt Hajar Umrah Reizen 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 die op dat moment gelden.

## 4.4 Reisdocumenten

De Reiziger dient gedurende de Reis te beschikken over de noodzakelijke reisdocumenten, zoals een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc.. Gelet op het grote belang hiervan, dient de Reiziger bij de officiële instanties te controleren of de informatie volledig en actueel is. De Reiziger dient vóór de boeking van de Reis te controleren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen. Als de Reiziger de Reis niet of niet geheel kan maken door het ontbreken van de juiste reisdocumenten, komen de kosten voor rekening van de Reiziger.

## 4.5 Reisbescheiden

De reisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden uiterlijk 7 dagen voor vertrek aan de Reiziger toegezonden, tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan.

Als de Reiziger de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen, dient deze Hajar Umrah Reizen meteen op de hoogte te stellen.

## 4.6 Informatie over verzekering

Hajar Umrah Reizen wijst de Reiziger op de mogelijkheid om een annuleringsverzekering en een reisverzekering af te sluiten. Hajar Umrah Reizen kan een dergelijke verzekering verplichten als de Reiziger hier voor de boeking van op de hoogte is gesteld.

# Algemene Reisvoorwaarden



## Artikel 5 - Informatie door de Reiziger

### 5.1 Relevante informatie van de Reiziger(s)

Voor de boeking verstrekt de boekende Reiziger alle relevante informatie over de aangemelde Reizigers. Hieronder vallen ook de gegevens van een contactpersoon die niet als Reiziger deelneemt, maar benadert kan worden in geval van calamiteiten.

In het bijzonder informatie die mogelijk van invloed is op de gezondheid of veiligheid van de Reiziger of anderen.

Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig is kan de Reiziger van deelname wordt uitgesloten.

De Reiziger is dan de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 verschuldigd.

Andere kosten komen eveneens voor rekening van de Reiziger.

### 5.2 Verminderde mobiliteit, Zwangere vrouwen en ziekte

Reizigers met verminderde mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen 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 Hajar Umrah Reizen in verband met eventuele gevolgen voor de Reis en in het bijzonder het luchtvervoer. Deze Reizigers dienen zelf bij de vervoerder te verifiëren of er een medische verklaring nodig is om te mogen reizen.

## VOOR DE REIS

## Artikel 6 - Betaling

### 6.1 Aanbetaling

De aanbetaling bedraagt 35% van de totale reissom.

De aanbetaling dient bij het plaatsen van de boeking worden voldaan.

### 6.2 Restantbetaling

Het restant van de reissom dient uiterlijk 4 weken voor aanvang van de Reis te zijn voldaan.

# Algemene Reisvoorwaarden



Bij boeking binnen 4 weken voor aanvang van de Reis dient de volledige reissom direct na de boeking te worden voldaan.

In ieder geval dient de gehele betaling voor aanvang van de Reis te zijn ontvangen.

## 6.3 Gevolgen van uitblijven van betaling

Zolang de Reiziger niet het volledige bedrag betaald heeft, kan Hajar Umrah Reizen de reisbescheiden onder zich houden.

Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de reis is betaald, kan Hajar Umrah Reizende Reiziger uitsluiten van deelname.

De verplichting tot betaling blijft bestaan. In plaats van de Reiziger uit te sluiten van deelname kan Hajar Umrah Reizende Overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten zoals bepaald in artikel 9 lid 2 bij de Reiziger in rekening brengen.

## 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.

Indien vliegtickets onderdeel zijn van de Reis is overdracht van de vliegtickets vaak niet mogelijk. Overdracht van de Reis is dan mogelijk indien - op kosten van de Reiziger - nieuwe vliegtickets worden geboekt. De Reiziger verzoekt Hajar Umrah Reizen uiterlijk 21 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.

# Algemene Reisvoorwaarden



## Artikel 8 - Wijziging door de Reiziger

### 8.1 Wijziging

De Reiziger die de Reis heeft geboekt, kan Hajar Umrah Reizen verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. Hajar Umrah Reizen is hier niet toe verplicht. Hajar Umrah Reizen 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 Wijziging vertrekdatum

Tenzij Hajar Umrah Reizen 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 lid 2 is op de geannuleerde overeenkomst van toepassing.

## Artikel 9 - Annulering door de Reiziger

### 9.1 Annulering

De Reiziger kan de boeking voor aanvang van de Reis annuleren. Annulering dient Schriftelijk te geschieden. De datum waarop de annulering door Hajar Umrah Reizen wordt ontvangen, geldt als het moment van annulering. Bij ontvangst na 17.00u of buiten Werkdagen om wordt de volgende Werkdag gezien als de datum van ontvangst.

### 9.2 Annuleringskosten

Indien er een vlucht bij de Reis is inbegrepen dan is de Reiziger bij annulering de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 20% van het overige deel van de reissom;
- b. vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 50% van het overige deel van de reissom;
- c. vanaf 21 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 75% van het overige deel van de reissom;

# Algemene Reisvoorwaarden



d. vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom. Indien geen vlucht is inbegrepen is de Reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: 20% van de reissom;
- b. vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: 50% van de reissom;
- c. vanaf 21 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: 75% van de reissom;
- d. vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

## 9.3 Vermindering aantal reizigers

Indien binnen één boeking het aantal Reizigers wordt verminderd, kan Hajar Umrah Reizen naar keuze 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 lid 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 Hajar Umrah Reizen 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.

# Algemene Reisvoorwaarden



- 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.

## Artikel 10 - Prijswijziging

### 10.1 Prijswijziging

Hajar Umrah Reizen kan tot 20 dagen vóór aanvang van de Reis de reissom verhogen als gevolg van prijswijzigingen in:

- kosten van brandstof of andere energiebronnen, of;
- belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de Reis betrokken derden. Hajar Umrah Reizen kan in de Overeenkomst opnemen dat hij tot 20 dagen vóór aanvang van de Reis de reissom kan verhogen op grond van wijzigingen in wisselkoersen. In de Overeenkomst dient de methode van prijsherberekening op grond van de wisselkoers te zijn opgenomen.

### 10.2 Beëindiging door Reiziger

Indien de prijsverhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt, kan de Reiziger de Overeenkomst beëindigen en krijgt de Reiziger de betaalde reissom terug.

**10.3 Prijsverlaging** Indien het recht op prijsverhoging is afgesproken, heeft de Reiziger een overeenkomstig recht op prijsverlaging. Op het bedrag wat de Reiziger toekomt, wordt 30 euro administratiekosten ingehouden.

## Artikel 11 - Wijziging door Hajar Umrah Reizen

### 11.1 Wijzigingen

Hajar Umrah Reizen kan voor aanvang van de Reis eenzijdig kleine wijzigingen in de Reis doorvoeren. De Reiziger wordt hiervan op de hoogte gesteld. Onder kleine wijzigingen valt het aanpassen van de hotels, mits deze kwalitatief en qua ligging gelijkwaardig of superieur zijn aan de eerder aangeboden hotels. Ook wijzigingen in vluchttijden door de betreffende luchtvaartmaatschappij vallen hieronder.

# Algemene Reisvoorwaarden



## 11.2 Ingrijpende wijzigingen

Indien noodzakelijk kan Hajar Umrah Reizen voor aanvang van de Reis de voornaamste kenmerken ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis. De Reiziger kan de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten. Bij beëindiging wordt de door de Reiziger betaalde reissom terugbetaald. Hajar Umrah Reizen kan de Reiziger een redelijke termijn stellen waarbinnen de Reiziger zijn keuze duidelijk dient te maken. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

## Artikel 12 - Opzegging door Hajar Umrah Reizen

### 12.1 Annulering i.v.m. minimale aantallen

Hajar Umrah Reizen kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis annuleren als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal. Tenzij anders vermeld is het minimum aantal 20 personen. De Reiziger wordt hiervan op de hoogte gebracht, 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.

### 12.2 Annulering i.v.m. overmacht

Hajar Umrah Reizen kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis annuleren als Hajar Umrah Reizen de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

### 12.3 Terugbetaling betaalde reissom – geen schadevergoeding

In de bovenstaande gevallen betaalt Hajar Umrah Reizen 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 inenting, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de Reis inbegrepen de vliegreis, tickets, accommodatie, e.d...

# Algemene Reisvoorwaarden



## 12.4 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 Hajar Umrah Reizen de Overeenkomst annuleren. De Reiziger is dan annuleringskosten zoals bepaald in artikel 9 lid 2 verschuldigd.

## UITVOERING VAN DE REIS

### Artikel 13 - Verantwoordelijkheid & tekortkomingen

#### 13.1 Goede uitvoering van de Reis

Hajar Umrah Reizen is verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeengekomen Reisdiensten, ongeacht of deze door Hajar Umrah Reizen zelf of door een andere Reisdienstverlener worden uitgevoerd. Hajar Umrah Reizen 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

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

#### 13.3 Klachtplicht reiziger

De Reiziger stelt de Reisdienstverlener en Hajar Umrah Reizen in lijn met artikel 17 direct in kennis van gebreken of problemen bij de uitvoering van de Reisdiensten.

#### 13.4 Oplossing door Hajar Umrah Reizen

Hajar Umrah Reizen 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 Hajar Umrah Reizen (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.

# Algemene Reisvoorwaarden



## Artikel 14 - Hulp en bijstand

### 14.1 Verplichte bijstand

Hajar Umrah Reizen 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

Hajar Umrah Reizen 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 Hajar Umrah Reizen 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 Hajar Umrah Reizen.

# Algemene Reisvoorwaarden



## 15.3 Aansprakelijkheidsuitsluiting

Krachtens verdrag of EU-verordening Indien Hajar Umrah Reizen 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

Hajar Umrah Reizen is niet aansprakelijk voor schade van de Reiziger 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 verval.

## 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.

# 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 Hajar Umrah Reizen en de Reisdienstverleners op te volgen.

# Algemene Reisvoorwaarden



## 16.2 Gevolgen niet naleving – uitsluiting van deelname

Bij niet naleving van aanwijzingen of in het geval een Reiziger overlast veroorzaakt, kan Hajar Umrah Reizen /Reisdienstverlener de Reiziger de verdere deelname aan de Reis gedeeltelijk of geheel ontfeggen. 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 Hajar Umrah Reizen 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 onaangetekend 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 ontfegd.

## 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.



## OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 17 - Klachten

#### 17.1 Informatie

Hajar Umrah Reizen 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 Hajar Umrah Reizen 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 Hajar Umrah Reizen te worden gemeld. Deze melding kan geschieden per Whatsapp, telefonisch of op Werkdagen onder Nederlandse kantoortijden (9-17u) ook per e-mail.

#### 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 Hajar Umrah Reizen 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 van dit artikel kan van invloed zijn op de hoogte van een eventuele compensatie, tenzij de belangen van Hajar Umrah Reizen 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.

# Algemene Reisvoorwaarden



## 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 intentie 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):

- Hajar Umrah Reizen 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 Hajar Umrah Reizen 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 Hajar Umrah Reizen daarnaast toegestaan de Reiziger in haar woonplaats voor het gerecht te dagen.