Algemene voorwaarden Vialocal

Vialocal is een merk van S-cape Partners Greece

Inleiding en toepasselijkheid

- Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reizen en boekingen die bij Vialocal worden gemaakt, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de offerte of boekingsbevestiging.
- Waar in deze voorwaarden wordt verwezen naar een ‘reis’ of ‘pakketreis’, wordt hiermee een combinatie van reisdiensten bedoeld die door Vialocal wordt aangeboden, zoals accommodatie, activiteiten, transfers, fiets- of wandelarrangementen enz.
- Wanneer Vialocal uitsluitend optreedt als bemiddelaar voor afzonderlijke diensten van derden, zoals een losse accommodatie of transfer, kunnen ook de voorwaarden van de betreffende dienstverlener van toepassing zijn. Wij informeren je hierover duidelijk op het moment van boeken.
- Onder ‘werkdagen’ verstaan we maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van lokale feestdagen, tenzij wij uitdrukkelijk andere openingstijden communiceren.

Door Vialocal verstrekte informatie

- Vóór het boeken informeren wij je over de belangrijkste kenmerken van de reisdiensten, de totale reissom (of de wijze waarop deze wordt berekend), de betalingsvoorwaarden en de belangrijkste voorwaarden voor annuleringen en wijzigingen.
- De informatie op onze website en in onze voorstellen wordt met zorg samengesteld, maar kan wijzigen, bijvoorbeeld door beschikbaarheid, seizoenen of wijzigingen bij dienstverleners. We raden daarom aan om je offerte en boekingsbevestiging als referentie te bewaren.
- Algemene informatie, zoals informatie over het weer, lokale omstandigheden, routes en foto’s, kan afkomstig zijn van derden. Vialocal is niet verantwoordelijk voor informatie die door derden wordt verstrekt, tenzij deze aantoonbaar onjuist is en door ons uitdrukkelijk als een ‘garantie’ is gepresenteerd.

Jouw informatie

- Je dient alle informatie die nodig is voor de boeking en uitvoering van de reis tijdig aan ons door te geven. Dit omvat minimaal de namen zoals vermeld in het paspoort of op de identiteitskaart, het e-mailadres en het mobiele telefoonnummer van de hoofdreiziger.
- Je dient ons ook te informeren over relevante omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de reis, zoals medische aandoeningen, dieetwensen, beperkte mobiliteit of het vereiste ervarings- en conditieniveau bij actieve reizen.
- Wanneer onvolledige, te laat verstrekte of onjuiste informatie leidt tot extra kosten, zoals kosten voor het wijzigen van tickets, extra transfers of last-minute aanpassingen, zijn deze kosten voor jouw rekening.

Confirmation and conclusion of the contract

- De overeenkomst komt tot stand zodra het boekingsformulier via de website van Vialocal is ingediend.
- Mondelinge of telefonische afspraken zijn pas bindend nadat deze schriftelijk zijn bevestigd of nadat een (aan)betaling is gedaan.
- Kennelijke fouten, zoals duidelijke prijs- of typfouten, zijn niet bindend voor Vialocal.

Wijzigingen door Vialocal

- Kleine (niet-wezenlijke) wijzigingen die geen aanzienlijke invloed hebben op de reis kunnen worden doorgevoerd. Wij informeren je hierover zo snel mogelijk.
- Als een essentieel onderdeel vóór vertrek wezenlijk moet worden gewijzigd, informeren wij je hierover duidelijk en bieden wij, waar mogelijk, een passend alternatief aan.
- Als een wezenlijke wijziging leidt tot een duidelijke vermindering van de kwaliteit of waarde, kan een passende prijsaanpassing van toepassing zijn.
- Prijswijzigingen
  - De reissom is gebaseerd op de tarieven die gelden op het moment van boeken.
  - Als kosten stijgen door factoren buiten onze invloed (bijv. brandstof-/energiekosten, belastingen/heffingen of wisselkoersen), kan Vialocal de reissom aanpassen.
  - Binnen 20 dagen vóór vertrek worden geen prijswijzigingen doorgevoerd.
  - Als de reissom met meer dan 10% stijgt, kun je kosteloos annuleren, op voorwaarde dat je ons hiervan schriftelijk op de hoogte stelt binnen 2 werkdagen nadat wij je hierover hebben geïnformeerd.

Bijstand en ondersteuning

- Als je moeilijkheden ondervindt, bieden wij redelijke bijstand en ondersteuning (informatie, contactpunten, hulp bij alternatieven).
- Als de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kunnen redelijke kosten aan de reiziger worden aangerekend.
- In geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht) zoeken wij binnen de mogelijkheden ter plaatse naar een haalbare oplossing.

Uitvoering van de overeenkomst & aansprakelijkheid

- Vialocal organiseert reizen met de nodige zorg. Als een dienst niet kan worden uitgevoerd zoals afgesproken, proberen wij dit binnen een redelijke termijn op te lossen of een vergelijkbaar alternatief aan te bieden.
- Diensten die worden uitgevoerd door onafhankelijke dienstverleners (hotels, vervoersmaatschappijen, lokale partners) zijn onderworpen aan hun eigen operationele en veiligheidsregels.
- Vialocal is niet aansprakelijk voor schade of vertragingen veroorzaakt door overmacht of omstandigheden buiten onze controle (bijv. extreme weersomstandigheden, stakingen, verkeersomstandigheden, ziekte, overheidsmaatregelen, vertragingen bij vervoerders).
- Wanneer wettelijke regelingen van toepassing zijn op specifieke vervoersdiensten (bijv. lucht- of treinvervoer), kan de aansprakelijkheid geheel of gedeeltelijk bij de vervoerder liggen.

Jouw rechten

- Substitutie (overdracht van de boeking): Je kunt je boeking overdragen aan een andere persoon, op voorwaarde dat:
  - de vervanger aan alle toepasselijke vereisten voldoet (documenten, ervaringsniveau enz.);
  - je ons tijdig op de hoogte brengt (bij voorkeur uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek);
  - de dienstverleners de wijziging toestaan.
- Eventuele kosten die voortvloeien uit de vervanging zijn voor jouw rekening
- Reisbescheiden: Wij laten je weten wanneer en hoe je je reisdocumenten ontvangt. Neem contact met ons op als je deze uiterlijk 5 werkdagen vóór vertrek nog niet hebt ontvangen (indien van toepassing).

Annulering door de reiziger

- Je kunt de reis vóór vertrek annuleren. De annulering moet schriftelijk gebeuren.
  Annuleringskosten (percentage van de totale reissom):
  - 60–30 dagen vóór vertrek: 20%
  - 29–15 dagen vóór vertrek: 40%
  - 14–9 dagen vóór vertrek: 60%
  - 8–2 dagen vóór vertrek: 80%
  - binnen 2 dagen vóór vertrek: 100%
- Wij raden sterk aan om een annuleringsverzekering af te sluiten.
- Bij elke annulering wordt een algemene kost van 50 euro aangerekend, ongeacht het moment van annulering.
- Als onderdelen van de reis onder strengere annuleringsvoorwaarden vallen (bijv. niet-restitueerbare hotels of tickets), wordt dit uiterlijk bij de offerte of boeking gecommuniceerd.

Betaling

- Na bevestiging van de boeking:
  - Aanbetaling: 20% van de totale reissom bij bevestiging
  - Restbedrag: uiterlijk 45 dagen vóór vertrek
- Voor boekingen die binnen 45 dagen vóór vertrek worden gemaakt, moet het volledige bedrag onmiddellijk worden betaald.
- Bij last-minuteboekingen kan de aanbetaling van 20% alsnog vereist zijn om de boeking in gang te zetten.
- Betaling kan via bankoverschrijving of via een beveiligde Mollie-betaallink (die wij toesturen).
- Bij laattijdige betaling kunnen wij de overeenkomst beëindigen en annuleringskosten in rekening brengen.
- Een verplichte bijdrage van € 5 per boeking voor het Giving Back to Nature-initiatief is inbegrepen in de totale reissom. Vialocal draagt daarnaast € 5 per boeking bij. Het totale bedrag wordt gebruikt voor geselecteerde projecten gericht op de bescherming en het herstel van biodiversiteit en kan niet worden terugbetaald.

Je verdere verplichtingen

- Je dient redelijke instructies van Vialocal en lokale partners op te volgen (veiligheid, routes, timing).
- Je bent verantwoordelijk voor je eigen gedrag en voor eventuele schade die je veroorzaakt.
- Je bent verantwoordelijk voor het bezit van geldige reisdocumenten en, indien van toepassing, voor het controleren van vertrek- en terugkeertijden.

Klachten

- Meld klachten zo snel mogelijk tijdens de reis, zodat we deze kunnen oplossen:
  - eerst bij de lokale dienstverlener (hotel/partner);
  - indien niet opgelost, bij Vialocal (contactgegevens worden vermeld in de reisinformatie).
- Als het probleem ter plaatse niet kan worden opgelost, dien je je klacht binnen 10 dagen na thuiskomst schriftelijk in (tenzij dwingende wetgeving anders bepaalt).
- Wij geven binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie.

Geschillen en toepasselijk recht

- De overeenkomst wordt beheerst door het recht dat van toepassing is volgens de regels voor consumentenovereenkomsten, waarbij dwingende consumentenbescherming altijd voorrang heeft.
- Als we een geschil niet in onderling overleg kunnen oplossen, wordt de zaak voorgelegd aan de bevoegde rechtbank.