

## Africa Cycling gebruikt de STO Garant regeling.



### *Garantie voorwaarden van Africa Cycling VOF*

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van de Richtlijn Pakketreizen (EU) 2015/2302. Hierdoor kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden.

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Africa Cycling VOF (Africa Cycling hierna) gebruik van STO Garant voor alle pakketreizen. STO Garant is een erkende garantieregeling. Het is een derdengeldenregeling die uw betaling waarborgt tot na afloop van uw boeking. Als reiziger betaalt u het boekingsbedrag niet aan Africa Cycling, maar aan de derdengeldenrekening van de Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze Stichting Derdengelden verwerkt alle betalingen voor STO Garant.

De dag na afloop van uw boeking wordt uw boekingsbedrag vrijgegeven van de derdengeldenrekening aan Africa Cycling. Mocht Africa Cycling voor het einde van uw boeking in een faillissement of surseance van betaling terechtkomen dan wordt uw boekingsbedrag vrijgegeven aan Stichting Take Over (STO). STO zal er dan, afhankelijk van de situatie, voor zorgen dat u uw boekingsbedrag terugkrijgt, uw boeking kunt vervolgen of naar het eindpunt van uw boeking kunt reizen.

Hiermee heeft Africa Cycling zich van bescherming bij insolventie voorzien bij STO Garant. Wanneer diensten door insolventie van Africa Cycling niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met STO Garant, gevestigd aan de Torenallee 20, 5617 BC te Eindhoven, Nederland, via [info@sto-garant.nl](mailto:info@sto-garant.nl) of +31 (0)85 13 02 943.

### **Procedure**

U ontvangt een e-mail van STO Garant ([info@sto-garant.nl](mailto:info@sto-garant.nl)) met informatie over het voldoen van de betaling voor uw boeking. Voor alle boekingen geldt dat het volledige boekingsbedrag voor aanvang van de geboekte reis betaald dient te zijn aan de derdengeldenrekening.

### *Algemene reis- en betalingsvoorwaarden*

Direct na de boeking ontvangt u automatisch een email met de boekingsbevestiging. Vervolgens ontvangt u binnen drie werkdagen onze factuur voor de volledige reissom met vermelding van de aanbetaling van 20%, die per omgaande dient te worden voldaan. Zes weken voor het vertrek ontvangt u een herrineringsbrief voor betaling van de resterende reissom, welke 35 dagen voor de startdatum van uw fietstour op de derdengeldenrekening van Certo Escrow ontvangen dient te zijn.

U bent als reiziger verplicht alle relevante persoonlijke omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de reis bij boeking kenbaar te maken. Bijvoorbeeld ziektes, handicaps, allergieën, algemene conditie en eventuele gewenste of noodzakelijke diëten. Het is belangrijk dat u voordat u de reis boekt eerst de uitgebreide reisinformatie doorleest, want deze is ook onderdeel van de reisovereenkomst.

Reisvoorwaarden, de reisinformatie en routebeschrijving kunt u downloaden vanaf: [africacycling.com](http://africacycling.com). U kunt ook reisinformatie opvragen bij Africa Cycling, per telefoon of e-mail.

#### **1. Annulering van de reis door de reiziger.**

Annulering van de reis door de reiziger dient per direct telefonisch kenbaar gemaakt te worden aan Africa Cycling. Vervolgens dient de annulering schriftelijk via email en/of post bevestigd te worden aan Africa Cycling door de reiziger.

Als u een reis annuleert zijn daar de volgende kosten aan verbonden:

- Annulering tot 28 dagen voor de reisdatum: 20% van de reissom.
- Annulering vanaf 28 dagen voor de reisdatum: 100% van de reissom.

NB 1: Indien u een vliegticket boekt, houd u dan rekening met de annuleringsvoorwaarden van de vliegmaatschappij. Voor annulering van vliegtickets kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden gelden dan de voorwaarden die Africa Cycling hanteert.

## **2. Annulering van de reis door Africa Cycling.**

Afhankelijk van de voorwaarden voor minimale deelname kan de reis door Africa Cycling geannuleerd worden. Voor onze reizen hanteren wij een minimaal aantal deelnemers van 4 voor het definitief laten doorgaan van de reis. In principe streeft Africa Cycling er altijd naar de reis niet te hoeven annuleren. Africa Cycling kan zich wel genoodzaakt zien een reis te annuleren wanneer er sprake is van omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit, uitvoering of veiligheid tijdens de reis. In het geval van annulering van een reis verplicht Africa Cycling zich de reiziger hiervan per direct te informeren met opgaaf van redenen. Indien Africa Cycling, in het geval van annulering in verband met gewichtige omstandigheden, de reiziger een passend alternatief aanbiedt en de reiziger dit aanbod niet accepteert, dan heeft de reiziger recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom, of indien de reis reeds ten dele is genoten een evenredig deel daarvan.

## **3. Voorbehoud wijzigingen.**

Africa Cycling houdt zich het recht om tot 20 dagen voor aanvang van de reis de prijzen van de aangeboden reizen aan te passen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten met inbegrip van brandstofkosten, de verschuldigde heffingen of de toepasselijk wisselkoersen. Verder bestaat er ook altijd de mogelijkheid dat de reisroutes moeten worden gewijzigd of dat er andere veranderingen plaatsvinden in de loop van het jaar die tot gevolg hebben dat het geplande reisprogramma niet uitgevoerd kan worden. Lokale omstandigheden en het avontuurlijke karakter van de reizen kunnen tot gevolg hebben dat voor of tijdens de reis kleine dan wel grote aanpassingen moeten worden aangebracht in het reisprogramma en of reisroute. Africa Cycling verplicht zich om eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken en te zoeken naar alternatieven die de aard van het originele programma zoveel mogelijk intact houden.

In geval van wijzigingen voorafgaande aan het vertrek wordt de reiziger per direct op de hoogte gesteld, met opgaaf van redenen. Verder wordt de reiziger geacht zich in alle gevallen ook op de hoogte te stellen van de lokale omstandigheden in het algemeen. In principe hebben wijzigingen geen gevolgen voor de reissom, wijzigingen van de reissom in verband met vervoerskosten daargelaten. De reiziger kan wijzigingen op wezenlijke punten in de reisovereenkomst afwijzen. Als de wijziging één of meer niet-wezenlijke punten betreft, kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt. Bij een afwijzing kan Africa Cycling de reisovereenkomst met de reiziger opzeggen, waarbij de annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn.

## **4. Uitsluiting en beperkingen van aansprakelijkheid.**

Voor zover de toepasselijke Wet, een verdrag of Verordening dat toelaat, is de aansprakelijkheid van Africa Cycling voor schade die de reiziger lijdt of mocht lijden, beperkt tot een bedrag gelijk aan driemaal de reissom, tenzij de schade het gevolg is van opzettelijk of roekeloos handelen van Africa Cycling.

## **5. Klachten regeling.**

Een klacht van de reiziger, die gedurende de reis niet bevredigend is opgelost, dient de reiziger uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis schriftelijk en gemotiveerd in te dienen bij Africa Cycling. Als de reis niet heeft kunnen doorgaan, dan begint de termijn van één maand te lopen op de oorspronkelijke vertrekdatum van de reis. Africa Cycling neemt de klacht van de reiziger niet in behandeling, indien de reiziger de klacht niet tijdig heeft ingediend.

## **6. Verzekeringsplicht en reis- en annuleringsverzekeringen.**

Een reisverzekering is verplicht voor deelname aan een rondreis of safari welke via Africa Cycling geboekt wordt. Naast een reisverzekering is het aan te raden een annuleringsverzekering af te sluiten maar deze is niet verplicht voor deelname. Een annuleringsverzekering dient meestal afgesloten te worden binnen 7 dagen na het boeken van de reis. Informeer altijd vooraf bij uw verzekeringsmaatschappij naar de voorwaarden en dekking van de verzekering. Bij boeking is het van belang de gegevens van je reisverzekering door te geven aan Africa Cycling in verband met eventuele noodgevallen of incidenten die zich tijdens de reis kunnen voordoen. Neem tijdens de reis ook altijd een kopie van uw polis mee en het pasje met noodnummer(s).

## **7. Bij noodgevallen.**

Neem altijd contact op met de alarmcentrale van je eigen verzekeringsmaatschappij. Verder kun je ook bellen met Africa Cycling in Nederland +31 (0)24 84 89 416 of mobiel +31 (0)6 45 11 43 45.

## **8. Klachten.**

Eventuele klachten over de uitvoering van de reisovereenkomst dienen, zover mogelijk, op de plaats van bestemming, waar de reden tot klacht ontstond, schriftelijk te worden ingediend bij Africa Cycling of haar vertegenwoordiger.