



Algemene voorwaarden

Artikel 1 Inleiding

1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op reisovereenkomsten in de zin der wet die Umrah aanbod sluit met een of meer reizigers.
2. Deze reisvoorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op andere reisdiensten zoals accommodaties, vliegtickets etc. Dat dient dan expliciet in de aanbieding te worden vermeld.

Artikel 2 Informatie van Umrah Aanbod

1. Umrah Aanbod zal vóór het sluiten van de reisovereenkomst bekend maken wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. Umrah Aanbod kan een aanbetaling verlangen, de hoogte daarvan maakt hij vóór het sluiten van de overeenkomst bekend.
2. Umrah Aanbod draagt geen verantwoordelijkheid voor de kosten die de reiziger maakt voor het niet hebben van een reis- en/of annuleringsverzekering. De reiziger is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een reis- en/of annuleringsverzekering.
3. Umrah Aanbod draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
4. Indien de aangeboden reis is opgenomen in een (internet) publicatie van Umrah Aanbod maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst tenzij anders aangegeven.
5. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij Umrah Aanbod bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, uiterlijk bij het ter beschikking stellen van de reisbescheiden. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis worden vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 3 Informatie door de reiziger

1. De reiziger verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren in ieder geval zijn 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 Umrah Aanbod 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(s) door of namens Umrah Aanbod van (verdere) deelname aan de reis wordt



Algemene voorwaarden

(worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.

4. De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere redenen Umrah Aanbod verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. Umrah Aanbod 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 4 Bevestiging/Herroeping door Umrah Aanbod

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van Umrah Aanbod inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger zo spoedig mogelijk een bevestiging en/of een factuur.
2. Umrah Aanbod 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.
3. Het aanbod van Umrah Aanbod is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door Umrah Aanbod, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 48 uur na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. Als de reiziger het aanbod aanvaardt in het weekend, vangt de termijn voor herroeping door Umrah Travel aan op zondagavond middernacht. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.
4. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden Umrah Aanbod niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

Artikel 5 Wijzigingen door Umrah Aanbod

1. Umrah Aanbod kan de reisovereenkomst slechts wijzigen wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld mededeelt. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
2. Umrah Aanbod kan de reisovereenkomst ook wijzigen op een wezenlijk punt wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging aan zijn zijde, mededeelt. De reiziger kan deze wijziging afwijzen (zie lid 6).
3. Umrah Aanbod kan tot twintig dagen voor aanvang van de reis dereissom verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten (met inbegrip van brandstofkosten) of de verschuldigde belastingen en heffingen. Bij toepassing van deze bepaling geeft Umrah



Algemene voorwaarden

Aanbod aan op welke wijze de verhoging is berekend. De reiziger kan de verhoging afwijzen (zie lid 6).

4. Vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van Umrah Aanbod en ook daadwerkelijk betaald is, zal Umrah Aanbod – in afwijking van het bepaalde in lid 3 – de reissom niet meer verhogen.
5. In geval van wijziging van de overeenkomst op een wezenlijk punt doet Umrah aanbod onverwijld de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven.
6. Na een afwijzing als in lid 2 en 3 bedoeld, kan Umrah Aanbod de reisovereenkomst opzeggen. De reiziger heeft recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom of een evenredig deel daarvan indien de reis reeds ten dele is genoten. Ditzelfde recht heeft de reiziger ingeval hij terecht een wijziging die hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt heeft afgewezen.
7. - A) Indien de oorzaak van de wijziging aan Umrah Aanbod kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van Umrah Aanbod
- B) Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger
- C) Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan Umrah Travel kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.
8. Umrah Aanbod 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 Umrah Aanbod zich in redelijkheid inspannen om hen te informeren over deze wijziging.

Artikel 6 Documenten

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door Umrah Aanbod algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt.
2. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visaverplichtingen. Umrah Aanbod kan daar waar nodig de reiziger van advies kunnen voorzien.
3. De reiziger is voor aanvang van en tijdens de reis zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar nodig, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties etc.



Algemene voorwaarden

- Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn eigen rekening, tenzij Umrah Aanbod heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend.

Artikel 7 Hulp en bijstand

- De reiziger is te allen tijden zelf verantwoordelijk voor de goede uitvoer van de reis naar gelang de verkregen informatie. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verkregen informatie, kan Umrah Aanbod onder voorbehoud van omstandigheden de reiziger hulp en bijstand verlenen. De daaruit voortvloeiende kosten zijn slechts voor rekening van Umrah Aanbod, indien de tekortkoming in de uitvoering van de reis hem is toe te rekenen. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, zijn de kosten in dat geval voor rekening van de reiziger.
- Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan Umrah Aanbod zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor Umrah Aanbod bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatrieringskosten.

Artikel 8 Indeplaatsstelling & Reisbescheiden

- De reiziger kan aan Umrah Aanbod verzoeken zich te laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden: de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; het verzoek wordt uiterlijk 21 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling. De daaruit voortvloeiende kosten zijn op rekening van de reiziger zelf. Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal Umrah Aanbod dat met redenen omkleed aan de reiziger meedelen.
- De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Umrah Aanbod voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.
- Umrah Aanbod geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke wijze hij de reisbescheiden aan de reiziger ter beschikking zal stellen. Indien de reiziger op het door Umrah Aanbod meegedeelde tijdstip, doch uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld aan Umrah Aanbod.

Artikel 9 Rechten van de reiziger



Algemene voorwaarden

1. Wij maken op onze website gebruik van cookies en vergelijkbare technologieën waarbij een klein tekstbestand bij uw bezoek aan onze website naar uw computer, tablet en/of mobiel wordt opgeslagen. De daarin opgeslagen informatie kan bij een volgend bezoek weer naar onze eigen beveiligde servers of die van de betreffende derde partijen teruggestuurd worden. Voor het leesgemak worden alle dergelijke technieken hier verder 'cookies' genoemd.
2. Op onze website worden cookies gebruikt om: functionaliteiten van de website mogelijk te maken en om de website te beschermen (technische of functionele cookies); het gebruik van de website te analyseren en op basis daarvan de website te verbeteren (analytische cookies); het mogelijk maken van de extra functionaliteiten op onze website zoals de chat functie (overige cookies).

Artikel 10 Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens Umrah Aanbod gegeven en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
2. De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Umrah Aanbod van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van Umrah Aanbod in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
4. Iedere reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis zich van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.

Artikel 11 Opzegging door de reiziger

1. De reiziger kan de reisovereenkomst opzeggen. Doet hij dat, dan is hij verplicht om aan Umrah Aanbod de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reissom.
2. Umrah Aanbod kan deze schade fixeren op vaste percentages van de reissom afhankelijk van het tijdstip van opzegging Consumentenvoorwaarden 3 Umrah Aanbod (annuleringskosten).

De reiziger vergoedt Umrah Travel de schade die zij ten gevolge van de opzegging lijdt en wel als volgt:

- Tot 30 dagen voor vertrek: 35% van de totale reissom.



Algemene voorwaarden

- Tussen 29 en 15 dagen voor vertrek: 50% van de totale reissom.
 - Vanaf 15 dagen voor vertrek tot de vertrekdatum: 100% van de totale reissom.
3. De reiziger die de reisovereenkomst opzegt, is gehouden deze annuleringskosten te voldoen, tenzij hij aannemelijk maakt dat de schade van Umrah Aanbod lager is uitgevallen. In dat geval zal Umrah Aanbod deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

Artikel 12 Betaling

1. De reiziger die niet op het door Umrah Aanbod vermelde tijdstip (artikel 2 lid 1) aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan is van rechtswege in verzuim.
2. Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger aangemaand door of namens Umrah Aanbod en wordt hem een termijn gesteld van 7 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend.

Artikel 13 Incassokosten

1. Voorts is de reiziger na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten.
2. De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal:
 - 15% over een reissom tot € 2500,-;
 - 10% over de daarop volgende € 2500,-;
 - 5% over de volgende € 5000,-;
 - 1% over het meerdere.
3. Umrah Aanbod kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 14 Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij:

- de betrokken dienstverlener (denk aan vliegtuigmaatschappij, hotel etc.);
 - de reisleiding indien deze aanwezig of bereikbaar is; of een contactpersoon van
2. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij Umrah Aanbod in België.



Algemene voorwaarden

3. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt Umrah Aanbod voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).
4. Umrah Aanbod zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
5. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door Umrah Aanbod aangegeven wijze heeft voldaan en de dienstverlener of Umrah Aanbod daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.
6. Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voeg je die daarbij.
7. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na jouw kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor indienen.
8. Als je de klacht niet tijdig indient, kan de organisator besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij jou redelijkerwijs geen verwijt treft.
9. De organisator geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.