



BIJZONDERE REISVOORWAARDEN PUFFINS

Deze bijzondere reisvoorwaarden vormen een aanvulling op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en bepalen de voorwaarden op basis waarvan u een contract afsluit met Puffins bvba en specifieke clausules eigen aan avontuurlijke expedities in afgelegen wildernis context, eventueel met een zeiljacht als primaire accommodatie.

1. REISINFORMATIE

Alle informatie op de website en in de brochure is, naar eer en geweten, correct op het moment van publicatie. Puffins verbindt zich ertoe u op de hoogte te brengen van elke wijziging die fundamenteel is voor het reiscontract, of waarvan Puffins gelooft dat die een invloed kan hebben op uw waardering over de reis.

Nadat u uw interesse voor een specifieke expeditie kenbaar maakt door een mailtje aan info@puffins.travel of na het invullen van het aanmeldingsformulier op de website, ontvangt u van Puffins een reisvoorstel met een detailfiche. Op elk moment dient het reisschema beschouwd te worden als een richtlijn. De reisorganisator behoudt zich het recht om de planning van de expeditie te wijzigen in functie van weersomstandigheden, omstandigheden van overmacht of gelijk welke reden die in het belang van de reizigers is. Alle praktische informatie die verstrekt wordt, heeft de aard van een reisgids en vormt geen onderdeel van dit reiscontract.

2. BOEKING EN REISBEVESTIGING

U kan uw belangstelling voor een expeditie aan Puffins laten blijken via email, via het aanmeldingsformulier op de website of via telefoon. Puffins verstrekt u de brochure, een standaardinformatieformulier, de algemene en bijzondere reisvoorwaarden en polisvoorwaarden via email. Een reservatie is pas definitief na ontvangst van de ondertekende reisbevestiging/bestelbon en een voorschot van 40% van de totale reissom, verschuldigd binnen de vijf werkdagen. De betaling van het voorschot impliceert dat u akkoord gaat met de algemene en bijzondere reisvoorwaarden.

Enkel personen ouder dan 18 kunnen een expeditie boeken en de persoon die boekt aanvaardt deze bijzondere reisvoorwaarden en draagt verantwoordelijkheid voor alle deelnemers die hij/zij in dezelfde boeking aanmeldt (inclusief iedereen die later wordt toegevoegd).

Puffins behoudt zich het recht, in alle discretie, om een boeking te weigeren, zonder een reden te specificeren.

Het is belangrijk om bij ontvangst van de reisbevestiging alle details (inclusief uw persoonlijke details) grondig te controleren en elke onjuistheid onmiddellijk te signaleren. Puffins is niet aansprakelijk voor kosten die kunnen voortvloeien uit het fout doorgeven van namen.

3. BETALING

De betaling van de reissom geschiedt in twee fasen:

1. Initieel voorschot van 40% van de totale reissom bij reservatie;
2. Het saldo van 60% uiterlijk twee maanden voor afreis.

De reisbevestiging vermeldt de deadlines voor de betalingen.

Er wordt geen herinnering gestuurd voor de betaling van het saldo.

Reizigers die aanmelden binnen de twee maanden voor afreis betalen de volledige reissom in één keer bij inschrijving.

Wanneer de volledige reissom niet tijdig betaald wordt, behoudt Puffins zich het recht uw deelname aan de expeditie te annuleren. In dat geval zijn de annuleringskosten hieronder vermeld van toepassing.

De betaling geschiedt bij voorkeur via bankoverschrijving. De reisbevestiging vermeldt alle betalingsgegevens.

Indien u verkiest om te betalen via credit card, zullen eventuele bijkomende transactiekosten aan de totale reissom toegevoegd worden.

Betalingen in cash worden geaccepteerd tot 10% van de totale reissom met een maximum van 3000 euro per boeking.

4. PRIJS

De prijs van een expeditie wordt vermeld op de website en in de brochure. Alle prijzen zijn per persoon en in euro.

Puffins behoudt zich het recht om u op de hoogte te brengen van prijswijzigingen en elke wijziging in de organisatie van de expeditie, voor het aanvaarden van uw boeking.

Puffins doet er alles aan opdat de website en brochure de meest recente en correcte prijzen vermelden, maar het kan voorvallen dat er een niet-intentionele fout in de prijszetting gebeurde. Puffins behoudt zich het recht om dergelijke fouten op geadverteerde en bevestigde prijzen zo snel mogelijk te corrigeren, voor of nadat u de reisbevestiging ontving en voordat u het voorschot overschreef. Indien u de gecorrigeerde prijs niet wenst te accepteren, wordt uw boeking geannuleerd.

Zodra de boeking gegarandeerd is, na de ontvangst van uw voorschot, kan een prijsstijging nog steeds voorvallen ten gevolge van wisselkoersen of een stijging in transportkosten en belastingen. In dit geval wordt tot 20 dagen voor afreis de prijs van de reis aangepast, waarbij deze wordt gewijzigd met dezelfde sommen als de kosten wijzigen. Hierbij brengt Puffins de reizigers onmiddellijk op de hoogte. Bij prijsstijgingen van meer dan 8% van de totale reissom behoudt u het recht om de boeking kosteloos te annuleren en worden alle reeds betaalde voorschotten onmiddellijk terugbetaald.

Minder dan twintig dagen voor afreis worden geen prijsstijgingen meer doorgerekend.

5. ANNULERING EN WIJZIGING VAN DE BOEKING DOOR DE REIZIGER

Alle wijzigingen in de boeking moeten zo snel mogelijk schriftelijk worden medegedeeld aan Puffins via email. Wijzigingskosten aangerekend door leveranciers vallen ten laste van de reiziger. Als service rekent Puffins geen eigen wijzigingskosten aan voor de extra administratie die dit met zich meebrengt.

Transfer van boeking: u mag uw boeking overdragen op een door u aangesteld persoon, op voorwaarde dat deze persoon aan alle voorwaarden voor deelname aan een expeditie voldoet. Indien dit verzoek tijdig gebeurt voor het uitschrijven van de e-tickets van de vluchten, worden geen kosten aangerekend voor de naamsverandering. Verzekeringspremies zijn nooit overdraagbaar.

Indien Puffins uw betaling niet tijdig ontvangt, wordt uw boeking als geannuleerd beschouwd en zult u de annuleringskosten moeten betalen. Indien u uw boeking wenst te annuleren, nadat deze bevestigd werd, dient de persoon die de boeking maakte ons hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te brengen. Als datum van annulering, geldt de datum van ontvangst door Puffins van deze schriftelijke melding.

Puffins behoudt zich het recht de volgende annuleringskosten aan te rekenen:

- a. meer dan 150 dagen voor afreis : 20% van de totale reissom;
- b. tussen 149 en 91 dagen voor afreis: 40% van de totale reissom;
- c. vanaf 90 dagen voor afreis: 100% van de totale reissom.

Verzekeringspremies, wijzigingskosten en administratiekosten worden nooit terugbetaald.

Puffins biedt vrijblijvend een annuleringsverzekering aan. Indien uw annulering aan de voorwaarden van uw polis voldoet, kan u een claim indienen. U dient een claim rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te richten.

Puffins kan niet financieel aansprakelijk gesteld worden voor gemiste vluchten en alle gevolgen daaraan gerelateerd. Daarom bevelen wij sterk aan om vluchtaansluitingen voldoende flexibel in te plannen en rekening te houden met de mogelijkheid van vluchtvertragingen ten gevolge van het weer, technische panne of om gelijk welke reden.

Reizigers zijn zelf verantwoordelijk om op te dagen op de afgesproken tijd en plaats voor de start van de expeditie. Alle kosten die voortvloeien uit het laattijdig aansluiten van een deelnemer, vallen ten laste van deze deelnemer. Alle niet-genoten diensten, ten gevolge van het laattijdig aansluiten, kunnen niet teruggevorderd worden.

Indien u uw deelname vroegtijdig onderbreekt tijdens de reis, kan u geen betaling terugvorderen. Afhankelijk van de omstandigheden, dekt uw reisverzekering vakantieonderbreking; Puffins raadt u dan ook aan elke claim rechtstreeks aan uw verzekeringsmaatschappij te richten.

6. ANNULERING EN WIJZIGING VAN DE BOEKING DOOR PUFFINS

Puffins plant de expedities ruim van tevoren. Hoewel Puffins steeds probeert te vermijden om na publicatie nog wijzigingen aan te brengen, behoudt de reisorganisatie zich het recht daartoe. Op minder dan twee maanden voor vertrek wordt een boeking enkel en alleen geannuleerd als de reisorganisatie zich daartoe genoodzaakt ziet door omstandigheden van overmacht.

De expedities vereisen een minimum aantal deelnemers. Indien het minimum niet bereikt wordt, behoudt Puffins zich het recht om deze te annuleren. Puffins brengt u hiervan uiterlijk twee maand voor de geplande afreis op de hoogte. In dat geval kan de reisorganisatie de kosten die u maakte voor bijkomende reisarrangementen niet terugbetalen, tenzij u deze via Puffins maakte.

In het geval Puffins de expeditie dient te annuleren, brengt Puffins u daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte en betaalt de reisorganisatie het deel van de reissom terug dat u tot op dat moment betaalde.

Veranderingen in vluchten of in de dienstroosters van lokale aanbieders kunnen het reisschema en de duur van de expeditie beïnvloeden. De reiziger heeft geen recht op volledige of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom ten gevolge van wijzigingen bij transport leveranciers en buiten de controle van Puffins.

Het kan gebeuren dat door omstandigheden van overmacht de expeditie gewijzigd of beëindigd wordt na uw vertrek, maar voor het einde van de expeditie. Helaas kan Puffins in dat geval niets terugbetalen (tenzij de reisorganisatie iets kan terugvorderen van de leveranciers), noch een financiële compensatie aanbieden of uw extra kosten opnemen.

Puffins behoudt zich het recht om de gids te vervangen met een evenwaardig gekwalificeerde persoon.

Puffins kan geen garantie bieden op het spotten van wildlife of natuurfenomenen zoals het Noorderlicht. Lokale omstandigheden en het avontuurlijk karakter van de expeditie kunnen het reisschema beïnvloeden voor of tijdens de expeditie. Puffins verbindt zich ertoe om alle negatieve gevolgen beperkt te houden en een alternatief aan te bieden dat dicht aanleunt bij het origineel plan.

7. OMSTANDIGHEDEN VAN OVERMACHT

Puffins kan niet aansprakelijk gesteld worden of compensaties betalen wanneer het uitvoeren van de verplichtingen in dit contract verhinderd of beïnvloed wordt - en u schade, verlies of extra kosten ervaart - door omstandigheden die buiten de controle van de reisorganisatie vallen. Dit betekent alle gebeurtenissen die Puffins niet kan voorzien - zelfs indien alle voorzorgsmaatregelen genomen werden - of vermijden. Zulke gebeurtenissen omvatten: oorlog, opstand, terrorisme en de gevolgen van terrorisme (inclusief het vermoeden van een terroristische aanslag en alle actie die genomen wordt tijdens een terreuralarm), industriële disputen, natuurlijke of nucleaire ramp, nadelige weersomstandigheden, epidemieën en pandemieën, onvermijdbare technische problemen, de verplichting om een ander schip in nood ter hulp te schieten en brand. Deze lijst is niet exhaustief.

8. TERUGBETALINGSBELEID

Terugbetalingen gebeuren op dezelfde manier als die waarop de betaling ontvangen werd op het moment van inschrijving en dit aan de persoon die de originele betaling deed.

9. EIGEN ARRANGEMENTEN

Puffins bvba is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor die elementen van uw vakantie die beschouwd worden als eigen arrangementen en buiten ons pakket vallen. Puffins beveelt een toereikende reisverzekering aan.

10. GEZONDHEID EN MEDISCHE CONDITIE

Reizigers moeten gezond en fit zijn om aan een expeditie deel te nemen. Elke medische conditie die een gezondheidsrisico kan inhouden dient gemeld te worden aan Puffins bij de inschrijving en elke verandering in medische conditie na inschrijving dient onmiddellijk gecommuniceerd te worden. Bij twijfel kan verzocht worden om een doktersattest. Puffins behoudt zich het recht om een boeking te weigeren of te annuleren indien geldige en relevante certificaten ontbreken. Puffins is niet aansprakelijk voor gebrek, nalatigheid of opzettelijk bedrog hieromtrent vanwege de reiziger.

Reizigers ouder dan 70 dienen een medisch attest voor te leggen. De expeditiecrises van Puffins zijn niet geschikt voor personen met een mobiliteitsbeperking.

11. LEEFTIJD

Reizigers onder 18 worden toegelaten indien vergezeld van een verantwoordelijke volwassene.

12. REISDOCUMENTEN EN VISA

De reiziger dient te zorgen voor een geldige internationale reispas en eventuele visumverplichtingen en deze bij zich te hebben tijdens het reizen. De reisfiche vermeldt welke documenten precies vereist zijn voor de bestemming van de expeditie.

13. AVONTUURLIJK KARAKTER VAN DE EXPEDITIE EN AANSPRAKELIJKHEID

Reizigers bevestigen uitdrukkelijk op de hoogte te zijn van het avontuurlijk karakter van de expeditie en de specifieke risico's en ongemakken die dit met zich meebrengt, inclusief - maar niet gelimiteerd tot - een potentieel gebrek aan comfort, communicatiemiddelen, medische hulpverlening in wilderniscontext, het gebrek aan gemarkeerde paden...

De individuele reiziger erkent en aanvaardt dat de natuur en weersomstandigheden plots kunnen veranderen buiten de controle van de reisorganisatie om.

Door deel te nemen aan de expeditie, neemt u alle risico's uitdrukkelijk aan en neemt u afstand van elke aansprakelijkheid voor lichamelijke letsels of de dood, jegens Puffins en haar personeelsleden, in de ruimste mate toegelaten door de wet, met uitzondering van kwaad opzet.

Puffins kan niet aansprakelijk gesteld worden voor lichamelijke letsels of de dood ten gevolge van activiteiten met een hoog risico die op eigen risico ondernomen worden, zoals bijvoorbeeld ijszwemmen, wakeboarding...

14. DEELNAME AAN DE EXPEDITIE

Het is een voorwaarde om deel te nemen aan onze expedities dat u de autoriteit en de beslissingen van onze personeelsleden, zeilcrew en gidsen aanvaardt gedurende de hele expeditie. Als volgens zulk een

persoon uw gezondheid of gedrag, voor of na vertrek, het veilig, comfortabel of aangenaam verloop van een expeditie in het gedrang brengt voor uzelf of anderen, kan u uitgesloten worden van verdere deelname.

Puffins is niet aansprakelijk voor reizigers die op eigen initiatief afwijken van het reisschema tijdens de expeditie. Alle extra kosten die hieruit voortvloeien vallen ten laste van de reiziger.

15. ALCOHOLGEBRUIK TIJDENS DE EXPEDITIE

Tijdens activiteiten aan land, of het water, of terwijl het jacht beweegt, mag er geen alcohol geconsumeerd worden. Wanneer het jacht aangemeerd of voor anker ligt, kan een redelijke hoeveelheid alcohol geconsumeerd worden. Alcoholgebruik dat leidt tot situaties waarbij uzelf of anderen in gevaar gebracht worden, of waardoor de harmonie van het leven aan boord verstoord wordt tot die mate dat het comfort van de andere gasten beïnvloed wordt, zal niet getolereerd worden. Als deze situatie voorvalt, heeft de kapitein en/of de gids zich het recht om de passagier uit te sluiten van verdere deelname aan de reis zonder enig recht op terugbetaling.

16. DRUGGEBRUIK TIJDENS DE EXPEDITIE

Het gebruik van illegale drugs en verdovende middelen (tenzij op medisch voorschrift) is strikt verboden op gelijk welk moment tijdens de expeditie en kan resulteren in onmiddellijke beëindiging van uw deelname zonder enige terugbetaling. Indien u illegale drugs gebruikte of aan boord opslaat, behoudt de kapitein zich het recht u daarvan een geschreven verklaring te laten ondertekenen waarin u het gebruik of de opslag toegeeft. Deze verklaring zal dan aan de relevante autoriteiten of douane worden overgemaakt tijdens controles aan boord.

Bij gebruik van illegale drugs kan de kapitein en/of de gids de deelnemer eveneens uitsluiten van verdere deelname zonder enig recht op terugbetaling.

17. BAGAGE

De reiziger is verantwoordelijk om de gepaste kledij en uitrusting bij zich te hebben tijdens de expeditie. Puffins zal haar reizigers tijdig informeren met een uitgebreide checklist over het verwachte materiaal. Puffins is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of schade aan bagage.

Het is de verantwoordelijkheid van de reizigers om de voorschriften van luchtvaartmaatschappijen rond ingecheckte bagage en handbagage na te leven.

Indien de luchtvaartmaatschappij de bagage niet of te laat levert, is het de verantwoordelijkheid van de reiziger om een claim te richten aan de luchtvaartmaatschappij.

U dient zelf de douanevoorschriften van het betrokken land correct op te volgen. Bij niet-naleving van de wettelijke voorschriften is de daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

18. GEBRUIK VAN MATERIAAL TER BESCHIKKING GESTELD DOOR PUFFINS

Tijdens overnachtingen aan land, stelt Puffins alle kampeermateriaal ter beschikking: tenten, slaapzakken, slaapmatten, kookgerei... Reizigers dienen dit materiaal als goede huisvader te behandelen. Opzettelijke schade of verwaarlozing kan tot een schadeclaim vanwege Puffins leiden.

19. WETGEVING EN REGULERINGEN

De wetgeving en reguleringen in het land waarin de diensten effectief geleverd worden zijn mede van toepassing op uw vakantie arrangementen; elke klacht of claim zal mede op basis hiervan beschouwd worden.

Puffins is niet aansprakelijk voor reizigers die de internationale en lokale wetgeving niet naleven. Alle extra kosten ten gevolge van het niet-naleven van de wetgeving zijn ten laste van de reiziger.

20. REISVERZEKERING

Als u beslist om geen gebruik te maken van de optionele reisbijstandsverzekering aangeboden door Puffins, is het een voorwaarde voor deelname dat u een alternatieve reisverzekering afsluit die het beschermingsniveau van onze polis minstens evenaart of zelfs overtreft. De kosten voor repatriëring, opsporing & redding, medische hulpverlening en behandeling overzee kunnen hoog oplopen en Puffins kan niet tegemoet komen in zulke kosten.

21. FINANCIËLE GARANTIESTELLING

Puffins is een vergund reisbureau en lid van de VVR, de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus en voldoet in die hoedanigheid aan alle vereisten van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (21 november 2017). Puffins is aangesloten bij de Vlaamse Solidariteit Reisgelden die reizigers beschermt tegen een eventueel financieel onvermogen van de reisorganisatie.

22. BESCHERMING VAN PERSOONLIJKE GEGEVENS

Puffins bewaart en gebruikt uw persoonlijke gegevens door u aangeleverd tijdens het boekingsproces om aan onze verplichtingen van dit reiscontract te voldoen. Puffins zal uw gegevens nooit aan derden bezorgen, tenzij u daartoe uitdrukkelijk toestemming verleent.

Reizigers gaan ermee akkoord dat elke film-, geluid- of videoproduktie opgenomen tijdens een expeditie met Puffins niet ingezet mag worden tijdens productie- of reclamecampagnes zonder uitdrukkelijk voorafgaandelijke toestemming vanwege Puffins.

23. KLACHTEN

Indien u om gelijk welke reden ontevreden bent met het verloop van de expeditie of uw reis, verzoeken we u om dit in eerste instantie onder de aandacht te brengen van de reisleader of dienstverlener ter plaatse. Het is essentieel dat u dit doet om de reisorganisatie de kans te geven om de zaak op te lossen. Indien u dit niet onmiddellijk doet tijdens de reis, beïnvloedt dit de geldigheid van uw klacht, gezien Puffins niet de kans kreeg om uw klacht recht te zetten. Indien een probleem onopgelost blijft, verzoekt Puffins u om een schriftelijke klacht neer te leggen binnen de 28 dagen na de voltooiing van uw expeditie.

24. GESCHIL

In geval van een geschil is enkel het Belgisch recht van toepassing.

Voor klachten waarvoor de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd is, is enkel de Rechtbank in Brugge bevoegd.



PUFFINS

www.puffins.travel

info@puffins.travel

+32 485753023

THE BIRD IS THE WORD

Schrijf je in op onze nieuwsbrief of volg ons op facebook/instagram en blijf op de hoogte van onze nieuwe avonturen!