



Algemene voorwaarden Llama Adventures

1. Definitie & toepasselijkheid

Bij Llama Adventures houden we van duidelijkheid en transparantie. Wij willen ervoor zorgen dat jij met een gerust hart kunt genieten van je avontuur, zonder onverwachte verrassingen. Daarom zijn onze algemene voorwaarden zorgvuldig opgesteld om zowel jouw rechten als onze verplichtingen helder te maken. Deze voorwaarden zijn van kracht voor alle reizen, excursies en andere diensten die via Llama Adventures worden aangeboden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Door een reis te boeken of gebruik te maken van onze diensten, verklaart de klant zich akkoord met deze voorwaarden. We raden je aan om ze goed door te nemen voordat je een reis boekt, zodat je precies weet waar je aan toe bent. Zo kun je met volledige zekerheid aan je reis beginnen!

Llama Adventures is aangesloten bij het GGTO. Dit betekent dat al onze reizen vallen onder de garantie van de GGTO.

Gegevens en contact

Llama Adventures
Strevelsweg 700 303
Box C0186
3083AS Rotterdam
Nederland
KVK: 95802800
Mail: info@llamaadventures.nl

GGTO

Het Garantiefonds GGTO garandeert reizigers die geboekt hebben bij een van de aangesloten touroperators dat zij het reeds betaalde deel van de reissom terug krijgen indien de touroperator in financieel onvermogen komt en de reis om die reden niet naar behoren kan uitvoeren. Dat kan zijn voor het vertrek maar ook tijdens de reis. Bovendien garandeert het Garantiefonds GGTO tijdens uw verblijf uw terugreis indien de touroperator, als gevolg van financieel onvermogen, hier niet meer voor kan zorgdragen. Komt Llama Adventures in financiële problemen? Dan ben je dus gedekt via de GGTO.

De touroperator brengt haar reizigers voor deze garantieregeling € 9,00 per persoon per boeking aan klantenbijdrage in rekening. Met deze bijdragen, die worden afgedragen aan de GGTO, wordt het garantiefonds opgebouwd en onderhouden. Meer informatie kan je vinden op <https://www.stichting-ggto.nl/>.

Calamiteitenfonds

Llama Adventures, KVK nummer 95802800, is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen.



De garantie van het Calamiteitenfonds houdt in dat je als reiziger die deelneemt aan een reis waarop de garantie van toepassing is:

- (Een deel van) je reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;
- De noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij je vervroegd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

Voor deelname aan het Calamiteitenfonds brengt Llama Adventures een klantenbijdrage van € 2,50 per boeking in rekening voor een groep van maximaal 9 personen. Deze bijdrage wordt afgedragen aan het Calamiteitenfonds. Meer informatie kan je vinden op www.calamiteitenfonds.nl

Onderstaand worden een aantal termen uitgelegd die in de algemene voorwaarden naar boven komen.

Klant

De klant is de persoon die een reis boekt of gebruikmaakt van de diensten van het reisbureau (in dit geval Llama Adventures). Dit kan zowel een individuele reiziger zijn als een groep, en de klant is degene die verantwoordelijk is voor het aangaan van de overeenkomst met het reisbureau. De klant kan een boeking maken voor zichzelf of voor anderen (bijvoorbeeld als organisator van een groepsreis).

Reisovereenkomst

De reisovereenkomst is de schriftelijke overeenkomst tussen de klant en het reisbureau (in dit geval Llama Adventures) waarin de voorwaarden voor de reis worden vastgelegd. Dit omvat details zoals de geboekte reis, de prijs, de te leveren diensten (zoals vervoer, accommodatie, excursies), en de rechten en plichten van zowel het reisbureau als de klant. De reisovereenkomst komt tot stand wanneer de klant een boeking bevestigt en Llama Adventures deze accepteert.

Reisorganisatie

Een reisorganisatie is een bedrijf of instelling die reizen ontwikkelt, organiseert en verkoopt. Dit kan een reisbureau zijn, maar ook een grotere organisatie die zelf reizen samenstelt en uitvoert, zoals een touroperator. De reisorganisatie is verantwoordelijk voor het plannen, het regelen van de logistiek en het bieden van de nodige ondersteuning tijdens de reis.

Element

Het woord element verwijst in de context van reizen naar een onderdeel of een specifieke dienst die deel uitmaakt van een reis. Dit kan bijvoorbeeld de vlucht, de hotelovernachting, een transfer, een tour of een specifieke reservering zijn. In sommige gevallen kan een reis



"uit elementen bestaan", wat betekent dat de reis is opgebouwd uit verschillende losse onderdelen die samen de complete reiservaring vormen.

2. Boeking en betalingen

Bij Llama Adventures komt de boeking tot stand via een persoonlijke videocall, waarin we samen jouw wensen en reisbehoefte bespreken. Na het gesprek ontvang je een vrijblijvende offerte per e-mail. Indien de offerte akkoord is zullen wij de factuur toesturen. Eventuele bijkomende kosten o.a. voor het garantiefonds staan op de factuur vermeld. De boeking is definitief zodra je de offerte schriftelijk per e-mail hebt bevestigd en de aanbetaling is voldaan.

De contactpersoon is aansprakelijk en verantwoordelijk voor het bevestigen van de boeking per e-mail, het leveren van de gevraagde informatie en het maken van de aan(betaling). De (aan)betalingen dienen te worden overgemaakt naar de bankrekening van Llama Adventures. De bankrekening en betaaltermijn staan op de factuur vermeld. Indien een betaling niet (tijdig) wordt voldaan, kan dit leiden tot ingebrekestelling en annulering van de reis. In dat geval zullen de annuleringskosten aan de reiziger in rekening worden gebracht.

3. Beschikbaarheid & bevestiging

Wij beginnen met het maken van de reserveringen op het moment dat de aanbetaling gedaan is, wij het vluchtschema en de gegevens van de reizigers hebben ontvangen. Bepaalde elementen van de reis zijn afhankelijk van beschikbaarheid en kunnen vooraf niet gegarandeerd worden. Indien een bepaald element niet meer beschikbaar is op de aangegeven datum dan zullen wij dit communiceren en een passend alternatief aanbieden. Indien deze niet akkoord is kan er een restitutie aangevraagd worden voor dit element van de reis.

4. Gegevens reiziger & vluchtschema

Het is de verantwoordelijkheid van de contactpersoon om de correcte gegevens van de passagiers naar ons te versturen en eventuele updates tijdig aan ons door te geven. Indien dit niet of foutief gedaan is kan Llama Adventures niet aansprakelijk worden gehouden voor de schade en/of het ongemak dat hieruit voortkomt.

Om jullie een onvergetelijke reis aan te kunnen bieden is het voor ons van belang om zo spoedig mogelijk de boekingen te doen. Daarom vragen wij jullie om binnen 2 dagen na het versturen van de factuur de geboekte vluchtgegevens naar ons door te sturen via e-mail. Op basis van de verstuurde gegevens baseren wij de reis. Eventuele wijzigingen in het vluchtschema dienen direct doorgegeven te worden zodat wij op deze verandering op correcte wijze in kunnen spelen. Indien dit niet gebeurt of foutief wordt doorgegeven dan zal de schade die hieruit voortkomt voor rekening van de reiziger zijn.

De gevraagde gegevens van de reizigers dienen binnen 3 dagen per e-mail aan ons toegezonden te worden. Llama Adventures gebruikt deze gegevens om bepaalde elementen



te boeken waaronder onder andere de binnenlandse vluchten. Indien wij de gegevens niet binnen de aangegeven termijn ontvangen, mag Llama Adventures de meerprijs doorberekenen aan de reiziger.

5. Afwijkende annulerings- en wijzigingsvoorwaarden

Indien de reiziger er zelf voor kiest de reis te annuleren zijn de volgende algemene annuleringskosten van toepassing.

- Van het moment van boeken tot 90 dagen voor vertrek (exclusief):
50% van de reissom wordt in rekening gebracht, plus de niet-terugvorderbare kosten die op de factuur zijn gespecificeerd.
- Van 90 dagen voor vertrek (inclusief) tot 60 dagen voor vertrek (exclusief):
75% van de reissom wordt in rekening gebracht, plus de niet-terugvorderbare kosten die op de factuur zijn gespecificeerd.
- Van 60 dagen voor vertrek (inclusief) tot 30 dagen voor vertrek (exclusief):
90% van de reissom wordt in rekening gebracht, plus de niet-terugvorderbare kosten die op de factuur zijn gespecificeerd.
- Van 30 dagen voor vertrek (inclusief) tot de dag van vertrek of later:
100% van de reissom wordt in rekening gebracht.

De berekening ziet er als volgt uit: de niet-terugvorderbare kosten die op de factuur gespecificeerd zijn, worden ten alle tijden 100% in rekening gebracht. Om het annuleringspercentage te berekenen worden de niet-terugvorderbare kosten van de reissom afgehaald. Vervolgens ziet de berekening er zo uit.

Voorbeeld: de reis kost 1400 euro p.p. en in de reis zitten niet-terugvorderbare kosten van 150 euro p.p. Indien er dan op dag 91 gecanceld wordt, geldt er 50% annuleringskosten van de reissom. $50\% \times (1400 - 150) + 150 = 775$ euro.

indien een reis uit verschillende onderdelen is samengesteld, gelden er per onderdeel specifiek hierop van toepassing zijnde annuleringsvoorwaarden. Denk hierbij aan onder andere vliegtickets, cruises en autohuur. Deze afwijkende voorwaarden worden vóór of tijdens het aangaan van de reisovereenkomst aan de reiziger meegedeeld. Mocht er een deelnemer uit de groep annuleren dan kan dat ertoe leiden dat de kosten voor de overige reizigers stijgen.

Om goed voorbereid op reis te gaan raden we jullie aan om een (doorlopende) reis- en annuleringsverzekering met wereldwijde dekking af te sluiten. Indien er een gegronde reden is die in lijn is met de voorwaarden van de door jou gekozen verzekering, is het mogelijk dat deze (gedeeltelijk) jouw annulering dekt. Indien dit het geval is, kunnen wij een annuleringsnota opmaken die je vervolgens bij je verzekering in kunt dienen.



Indien er na het afsluiten van de initiële reisovereenkomst wijzigingen worden doorgevoerd, worden wijzigingskosten in rekening gebracht. Deze kosten bedragen €60 per aangepast onderdeel/element. Houd er rekening mee dat wijzigingen zowel betrekking kunnen hebben op de reisdata, bestemming als andere boekingsdetails. De wijzigingskosten zijn bedoeld om de administratieve verwerking van de aanpassingen te dekken. Het kan zijn dat er extra kosten ontstaan bij vervoerders, touroperators, lokale agenten, accommodaties, etc. Mocht dit het geval zijn dan zullen wij dit communiceren en bij jullie in rekening brengen.

Afwijkende annuleringsvoorwaarden vliegtickets

Wanneer de reiziger de benodigde internationale of lokale vluchten boekt via Llama Adventures, gelden niet-restitueerbare voorwaarden. Bij annulering van een reis die internationale of lokale vluchten omvat, worden de volledige kosten van de vlucht in rekening gebracht.

6. Paspoorten, visa, vaccinaties & verzekering

Je bent zelf verantwoordelijk om bij vertrek en tijdens de reis in bezit te zijn van een geldig paspoort (minimaal 6 maanden geldig na datum van de terugvlucht), eventuele benodigde visa en mogelijk verplichte vaccinaties. Daarbij is het noodzakelijk om tijdig te controleren of de (eerder verstrekte) informatie (nog steeds) correct is.

Voor landen gelden verschillende adviezen en voorschriften op het gebied van gezondheid. De reiziger is zelf verantwoordelijk om medische informatie in te winnen bij een vaccinatiepoli, tropeninstituut, GGD of huisarts. Baseer je dus niet alleen op de informatie die mogelijk verstrekt wordt door Llama Adventures. Alle reizigers dienen er zelf voor te zorgen dat voorafgaand aan de reis tijdig de benodigde vaccinaties zijn verkregen.

Ter bescherming van onze reizigers stellen wij het hebben van een reisverzekering met medische dekking verplicht. De reiziger controleert en draagt de verplichting en zorg verzekerd te zijn voor het uitoefenen van vooraf geboekte of ter plaatse geboekte excursies zoals; raften, mountainbiken, canyoning, canopy/zipline tours, abseilen, duiken, bergbeklimmen, kitesurfen, tubing, caving, safaris, trekkings, parapenting, paragliding, puenting, bungeejumpen, skydiving/ parachute springen, boottoers, snorkelen, motorrijden, ATV/quad/ trike tours, paardrijden, rappelling etc.

Mocht de reiziger niet aan de vereiste voorwaarden voldoen, kan dit resulteren in schade, waarvoor Llama Adventures niet aansprakelijk gesteld kan worden.

7. Verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid

- Verantwoordelijkheid van het Reisbureau

Llama Adventures is verantwoordelijk voor het organiseren en uitvoeren van de geboekte reis, zoals beschreven in de overeenkomst en de reisinformatie die aan de klant is verstrekt. Llama Adventures verplicht zich tot het zorgvuldig selecteren van aanbieders van transport, accommodatie, excursies en andere diensten, maar kan niet verantwoordelijk worden



gehouden voor tekortkomingen of falen in de uitvoering van deze diensten, veroorzaakt door derden (bijv. luchtvaartmaatschappijen, hotels, gidsen, lokale transportbedrijven, etc.).

- Verantwoordelijkheid van de Klant

De klant is verantwoordelijk voor het tijdig verkrijgen van alle noodzakelijke documenten, zoals een geldig paspoort, visa, vaccinaties, reisverzekeringen en andere reisbenodigdheden. Daarnaast is de klant verplicht om zich te houden aan alle relevante wet- en regelgeving van het land van bestemming. Eventuele extra kosten als gevolg van het niet tijdig verkrijgen van documenten of het niet naleven van regels zijn voor eigen rekening van de klant.

De klant is verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met de eigendommen van Llama Adventures, de accommodatie, vervoersmiddelen en alle overige geleverde diensten tijdens de reis. Indien de klant schade veroorzaakt aan bijvoorbeeld de accommodatie, vervoersmiddelen of andere eigendommen die ter beschikking worden gesteld tijdens de reis, zal deze schade volledig op de klant verhaald worden.

De klant dient eventuele schade direct te melden bij Llama Adventures of de betrokken dienstverlener. Alle kosten die voortvloeien uit schade veroorzaakt door de klant, inclusief herstelkosten of vervangingskosten, worden aan de klant doorbelast. Dit geldt zowel voor schade aan goederen van derden als schade die tijdens de reis aan de eigendommen van Llama Adventures zelf is veroorzaakt.

Indien de schade pas achteraf wordt geconstateerd, zullen wij de klant op de hoogte stellen van de kosten die in rekening worden gebracht. Betaling van deze kosten dient door de klant te geschieden binnen de afgesproken termijn.

- Aansprakelijkheid van het Reisbureau

Llama Adventures is aansprakelijk voor schade die voortkomt uit tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst, tenzij de tekortkoming het gevolg is van:

- Handelingen of nalatigheden van de klant zelf;
- Onvoorziene omstandigheden buiten de controle van Llama Adventures, zoals natuurrampen, oorlog, stakingen, pandemieën, etc.;
- Handelingen of nalatigheden van derde partijen die niet bij de uitvoering van de reis zijn betrokken.

- Beperkingen van Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Llama Adventures is beperkt tot het bedrag dat is betaald door de klant voor de betreffende reis. Schade die wordt veroorzaakt door overmacht, waaronder maar niet beperkt tot natuurrampen, politieke onrust, oorlog, terrorisme, stakingen, weersomstandigheden, of andere onvoorziene gebeurtenissen, kan niet door ons worden vergoed en kunnen wij niet voor aansprakelijk gehouden worden.

8. Overmacht



Llama Adventures is niet aansprakelijk voor vertragingen, annuleringen, wijzigingen of andere nadelige gevolgen die het gevolg zijn van overmacht, zoals vermeld in artikel 7. In dergelijke gevallen zullen wij, indien mogelijk, alternatieve oplossingen aanbieden, maar is Llama Adventures niet verplicht tot het vergoeden van kosten of schade die ontstaan door overmacht.

9. Klachten en Geschillen

Mocht de klant onverhoopt een klacht hebben over de reis, dan dient de klant deze klacht zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken na het beëindigen van de reis, schriftelijk via e-mail bij ons in te dienen. Llama Adventures zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en trachten tot een oplossing te komen. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klant een beroep doen op de onafhankelijke geschillencommissie.

10. Toepasselijk Recht en Geschillen

Op alle overeenkomsten tussen Llama Adventures en de klant is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die voortkomen uit of verband houden met de overeenkomst kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.

11. Privacy en Gegevensbescherming

Llama Adventures respecteert de privacy van haar klanten en behandelt alle klantgegevens met de grootst mogelijke zorg, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hieronder leggen we uit hoe wij klantgegevens verzamelen, opslaan en gebruiken:

Verzameling van Klantgegevens

Wij verzamelen klantgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de geboekte reis en de afhandeling van uw boeking. Dit kan onder meer omvatten:

- Persoonlijke gegevens: zoals naam, adres, geboortedatum, e-mailadres en telefoonnummer.
- Betalingsinformatie: zoals factuurgegevens en betalingshistorie.
- Reisgerelateerde informatie: zoals voorkeuren, speciale verzoeken, dieetwensen en andere informatie die nodig is voor de uitvoering van de reis.
- Gegevens voor het boeken van accommodaties, vluchten, etc.: zoals paspoortgegevens en visuminformatie (indien van toepassing).

Opslag van Klantgegevens

Uw gegevens worden digitaal veilig opgeslagen in onze systemen. Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens te beschermen tegen verlies, misbruik of ongeautoriseerde toegang. Klantgegevens worden niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en de naleving van wettelijke verplichtingen.

Gebruik van Klantgegevens

Klantgegevens worden gebruikt voor de volgende doeleinden:



- Uitvoering van de Reisovereenkomst: voor het boeken van diensten, het verwerken van betalingen, het verstrekken van reisinformatie en het leveren van klantenservice.
- Communicatie: om u te informeren over uw boeking, wijzigingen, speciale aanbiedingen of relevante informatie met betrekking tot de reis.
- Wettelijke Verplichtingen: voor het naleven van belastingwetgeving en andere wettelijke verplichtingen, zoals het verstrekken van gegevens aan autoriteiten indien vereist.
- Marketing (indien toestemming is verkregen): voor het versturen van nieuwsbrieven, aanbiedingen en andere commerciële communicatie.

Delen van Klantgegevens

Wij delen klantgegevens alleen met derde partijen wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de reisovereenkomst, zoals bij het reserveren van accommodaties, vervoer of andere diensten die door externe leveranciers worden geleverd. Wij zorgen ervoor dat deze derde partijen de gegevens op een veilige en AVG-conforme manier verwerken.

Klantgegevens worden niet verkocht of anderszins gedeeld met commerciële partijen zonder expliciete toestemming, tenzij dit wettelijk verplicht is.

Rechten van de Klant

Onder de AVG heeft u verschillende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens:

- Inzage: U heeft het recht om te vragen welke gegevens wij van u hebben opgeslagen.
- Correctie: U kunt verzoeken om onjuiste gegevens te corrigeren.
- Verwijdering: U heeft het recht om uw gegevens te laten verwijderen, mits er geen wettelijke verplichtingen zijn die ons verplichten om de gegevens langer te bewaren.
- Beperking van verwerking: U kunt vragen om de verwerking van uw gegevens te beperken.
- Bezwaar: U kunt bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens voor bepaalde doeleinden, zoals marketing.
- Intrekken van Toestemming: Indien wij op basis van uw toestemming gegevens verwerken (bijvoorbeeld voor marketingdoeleinden), kunt u deze toestemming op elk moment intrekken.

Contact en Vragen

Als u vragen heeft over hoe wij uw gegevens verwerken of als u gebruik wilt maken van uw rechten onder de AVG, kunt u contact met ons opnemen via de contactgegevens die op onze website staan vermeld.

Llama Adventures handelt te allen tijde in overeenstemming met de AVG en zorgt ervoor dat uw privacy en de bescherming van uw persoonsgegevens gewaarborgd zijn.

12. Slot bepaling

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en dienstverlening van Llama Adventures, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen. Indien één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden ongeldig of niet-afdwingbaar blijken te



zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Llama Adventures behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te allen tijde te wijzigen. Wijzigingen worden van kracht vanaf het moment dat ze op onze website zijn gepubliceerd of op andere geschikte wijze aan de klant zijn medegedeeld.