

ALGEMENE VOORWAARDEN – RIHLAA B.V.

Versie 1.2

Laatst bijgewerkt: 6 oktober 2026

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de reisovereenkomsten die worden gesloten tussen Rihlaa B.V. en de reiziger.

De reiziger wordt vóór het sluiten van de overeenkomst in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van deze algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden worden vóór het afronden van de boeking en de betaling elektronisch aan de reiziger ter beschikking gesteld.

Voordat de reiziger de boeking kan afronden en tot betaling kan overgaan, dient de reiziger uitdrukkelijk te bevestigen dat hij kennis heeft genomen van en akkoord gaat met de Algemene Voorwaarden, inclusief de daarin opgenomen annuleringsvoorwaarden, en het Privacybeleid.

Door deze bevestiging en het vervolgens afronden van de boeking en/of verrichten van de betaling, aanvaardt de reiziger de toepasselijkheid van deze voorwaarden op de overeenkomst.

Artikel 1 – Toepassingsgebied

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die worden gesloten tussen Rihlaa B.V., handelend als reisorganisator, en de reiziger.
 2. Rihlaa B.V. organiseert en biedt onder meer toeristische, religieuze, recreatieve en zakelijke reizen aan, zowel individueel als in groepsverband.
 3. Een pakketreis kan bestaan uit een combinatie van verschillende reisdiensten, waaronder vervoer, accommodatie en andere toeristische diensten, zoals nader omschreven in de boekingsbevestiging en de pakketreisovereenkomst.
 4. Indien Rihlaa B.V. uitsluitend een afzonderlijke reisdienst aanbiedt en er geen sprake is van een pakketreis in de zin van de toepasselijke wetgeving, zijn de bepalingen die specifiek betrekking hebben op pakketreizen uitsluitend van toepassing voor zover de wet dit toestaat of partijen dit uitdrukkelijk zijn overeengekomen.
 5. Dwingendrechtelijke bepalingen van Nederlands en toepasselijk Europees consumenten- en reisrecht blijven te allen tijde van toepassing en kunnen niet door deze algemene voorwaarden worden uitgesloten.
-

Artikel 2 – Definities

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Rihlaa B.V. / Reisorganisator:** Rihlaa B.V., handelend als organisator van de pakketreis.
 2. **Reiziger:** iedere persoon die op grond van een pakketreisovereenkomst gebruikmaakt of voornemens is gebruik te maken van de overeengekomen reisdiensten.
 3. **Pakketreis:** een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, voor zover deze combinatie volgens de toepasselijke wetgeving als pakketreis wordt aangemerkt.
 4. **Pakketreisovereenkomst:** de overeenkomst betreffende de gehele pakketreis of, indien de pakketreis op grond van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten waaruit de pakketreis bestaat.
 5. **Reisdienst:** personenvervoer, accommodatie die niet intrinsiek deel uitmaakt van personenvervoer en niet voor bewoning is bestemd, verhuur van motorvoertuigen en andere toeristische diensten voor zover deze volgens de toepasselijke wetgeving als reisdienst worden aangemerkt.
 6. **Dienstverlener:** iedere derde partij die één of meer onderdelen van de overeengekomen reis uitvoert of levert, waaronder luchtvaartmaatschappijen, hotels, vervoerders en lokale dienstverleners.
 7. **Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden:** een situatie waarop de partij die zich daarop beroept geen invloed heeft en waarvan de gevolgen ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet konden worden vermeden.
 8. **Totale reissom:** de totale overeengekomen prijs van de pakketreis, inclusief belastingen en verplichte toeslagen en kosten, voor zover deze bij het sluiten van de overeenkomst bekend zijn.
-

Artikel 3 – Reisinformatie

1. De belangrijkste kenmerken en details van de pakketreis worden vóór het sluiten van de overeenkomst aan de reiziger verstrekt en worden, voor zover van toepassing, opgenomen in de boekingsbevestiging en/of de pakketreisovereenkomst.
2. Deze informatie omvat, voor zover van toepassing:
 - a. bestemming(en), reisroute, verblijfsduur, data en aantal overnachtingen;
 - b. vertrek- en terugkeertijden of benaderende tijden, tussenstops en aansluitingen;
 - c. accommodatie en categorie;
 - d. maaltijden;
 - e. vervoer en categorie;
 - f. inbegrepen excursies en diensten;
 - g. groepsuitvoering en geschatte groepsgrootte;
 - h. taal van diensten indien relevante mondelinge communicatie noodzakelijk is;

- i. algemene geschiktheid voor personen met beperkte mobiliteit en op verzoek nadere informatie;
 - j. minimumaantal deelnemers en toepasselijke beëindigingstermijn;
 - k. paspoort-, visum- en gezondheidsformaliteiten;
 - l. totale reissom en betalingsvoorwaarden;
 - m. informatie over het beëindigings- en annuleringsrecht overeenkomstig Artikel 12; en
 - n. informatie over facultatieve of verplichte verzekeringen voor zover wettelijk vereist.
- 3. De boekingsbevestiging en de pakketreisovereenkomst vormen, samen met deze algemene voorwaarden, inclusief de daarin opgenomen annuleringsvoorwaarden, en de overige uitdrukkelijk op de boeking van toepassing verklaarde voorwaarden, de basis van de overeenkomst tussen Rihlaa B.V. en de reiziger.
 - 4. De reiziger is verantwoordelijk voor het controleren van de ontvangen boekingsbevestiging en dient eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk na ontvangst aan Rihlaa B.V. te melden.
 - 5. Rihlaa B.V. verstrekt de reiziger vóór het begin van de reis de wettelijk vereiste informatie en reisdocumenten op een duurzame gegevensdrager, voor zover deze op de betreffende reis van toepassing zijn.
-

Artikel 4 – Verplichtingen van de Reisorganisator

- 1. Rihlaa B.V. is verantwoordelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreisovereenkomst, ongeacht of deze door Rihlaa B.V. zelf of door andere dienstverleners worden uitgevoerd.
 - 2. Rihlaa B.V. zal de overeengekomen pakketreis uitvoeren met de zorgvuldigheid die redelijkerwijs van een professionele reisorganisator mag worden verwacht.
 - 3. Rihlaa B.V. kan externe dienstverleners inschakelen. Dit doet geen afbreuk aan haar wettelijke verantwoordelijkheid als reisorganisator.
 - 4. Rihlaa B.V. verstrekt vóór het begin van de reis de wettelijk en contractueel noodzakelijke informatie.
 - 5. Indien de reiziger tijdens de reis in moeilijkheden verkeert, verleent Rihlaa B.V. zonder onnodige vertraging passende bijstand voor zover wettelijk vereist.
 - 6. De reiziger dient problemen of tekortkomingen zonder onnodige vertraging te melden, zodat Rihlaa B.V. waar mogelijk een passende oplossing kan bieden.
-

Artikel 5 – Verplichtingen van de Reiziger

- 1. De reiziger verstrekt tijdig alle juiste, volledige en relevante gegevens die noodzakelijk zijn voor boeking en uitvoering, waaronder naam volgens reisdocument, geboortedatum, nationaliteit en paspoortgegevens.

2. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor geldige reisdocumenten en voor paspoort-, visum-, immigratie- en overige toelatingseisen van bestemming en transitlanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
 3. Indien de reiziger hierdoor niet kan deelnemen aan of voortzetten met de reis, zijn de annuleringsvoorwaarden van Artikel 12 van toepassing, voor zover de oorzaak niet aan Rihlaa B.V. kan worden toegerekend.
 4. Redelijke en aantoonbare kosten die rechtstreeks voortvloeien uit onjuiste of onvolledige informatie kunnen voor rekening van de reiziger komen.
 5. De reiziger volgt redelijke aanwijzingen van Rihlaa B.V., vertegenwoordigers en dienstverleners voor veilige en correcte uitvoering.
 6. Bijzondere wensen of behoeften moeten vóór boeking worden gemeld en maken alleen deel uit van de overeenkomst indien uitdrukkelijk aanvaard.
-

Artikel 6 – Prijs en Betaling

1. De totale reissom omvat belastingen en verplichte toeslagen en kosten die bij het sluiten van de overeenkomst bekend zijn.
 2. De reiziger betaalt de reissom overeenkomstig de betalingsvoorwaarden en termijnen die bij de boeking of in de boekingsbevestiging zijn meegedeeld.
 3. Rihlaa B.V. kan verlangen dat de volledige reissom bij het sluiten van de overeenkomst wordt betaald. Indien Rihlaa B.V. voor een bepaalde boeking betaling in termijnen aanbiedt, gelden de daarvoor bij de boeking meegedeelde betalingsvoorwaarden.
 4. Het feit dat de volledige reissom vóór vertrek is betaald, betekent niet dat bij annulering door de reiziger automatisch de volledige reissom als annuleringsvergoeding verschuldigd is. Bij annulering zijn de bepalingen van Artikel 12 van toepassing.
 5. Betaling geschiedt via door Rihlaa B.V. aangeboden of goedgekeurde betaalmethoden.
 6. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, dient iedere termijn tijdig te worden voldaan. Bij niet-tijdige betaling kan Rihlaa B.V., na het bieden van een redelijke hersteltermijn en met inachtneming van het toepasselijke recht, de overeenkomst beëindigen en de daaruit voortvloeiende kosten in rekening brengen voor zover dit wettelijk is toegestaan.
 7. Aanvullende kosten die niet in de reissom zijn inbegrepen, worden vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk aan de reiziger meegedeeld voor zover deze vooraf redelijkerwijs kunnen worden berekend.
-

Artikel 7 – Prijswijzigingen

1. Vóór totstandkoming van de pakketreisovereenkomst kan Rihlaa B.V. de aangeboden reissom wijzigen; vóór contractsluiting wordt de geldende totale reissom meegedeeld.

2. Na contractsluiting kan de reissom alleen wettelijk worden verhoogd wegens wijzigingen in:
 - a. kosten van personenvervoer door brandstof of andere energiebronnen;
 - b. belastingen of vergoedingen van derden, waaronder toeristenbelastingen, landingsrechten en haven- of luchthavenheffingen; of
 - c. relevante wisselkoersen.
 3. De prijswijziging wordt berekend op basis van de daadwerkelijke wijziging van deze kosten voor zover deze betrekking heeft op de betreffende pakketreis.
 4. Bij daling van deze kosten heeft de reiziger recht op overeenkomstige prijsverlaging. Rihlaa B.V. kan daadwerkelijk gemaakte administratieve kosten aftrekken en verstrekt op verzoek bewijs.
 5. Een verhoging is alleen geldig indien deze uiterlijk twintig (20) dagen vóór vertrek duidelijk op een duurzame gegevensdrager wordt meegedeeld, met vermelding van de reden en berekening.
 6. Bij een verhoging van meer dan 8% kan de reiziger binnen een redelijke termijn de wijziging aanvaarden of zonder beëindigingsvergoeding de overeenkomst beëindigen.
 7. Bij beëindiging zonder vervangende pakketreis worden wettelijk verschuldigde bedragen binnen de wettelijke termijn terugbetaald.
 8. Na contractsluiting wordt de reissom niet op andere gronden verhoogd dan wettelijk toegestaan.
-

Artikel 8 – Reisdocumenten

1. Rihlaa B.V. verstrekt tijdig vóór vertrek de noodzakelijke reisdocumenten en informatie die zij dient te verstrekken en die beschikbaar zijn.
 2. Boekingsbevestigingen, tickets, vouchers en andere documenten kunnen elektronisch worden verstrekt.
 3. De reiziger verstrekt correcte actuele contactgegevens en controleert tijdig de ontvangen documenten.
 4. Onjuistheden of ontbrekende verwachte documenten moeten zo spoedig mogelijk worden gemeld.
 5. Rihlaa B.V. is niet verantwoordelijk voor schade of kosten die uitsluitend voortvloeien uit onjuiste contactgegevens of het zonder geldige reden niet tijdig melden van een kennelijke fout of ontbrekend document, voor zover tijdige melding de gevolgen redelijkerwijs had kunnen voorkomen.
-

Artikel 9 – Wijzigingen door Rihlaa B.V.

1. Rihlaa B.V. kan vóór vertrek andere voorwaarden dan de prijs eenzijdig gering wijzigen indien dit recht in de overeenkomst is voorbehouden.
 2. Geringe wijzigingen kunnen onder meer beperkte tijdswijzigingen, wijziging van programmavolgorde, redelijkerwijs gelijkwaardige accommodatie of andere beperkte operationele wijzigingen omvatten, zolang de belangrijkste kenmerken niet wezenlijk veranderen.
 3. De reiziger wordt duidelijk, begrijpelijk en opvallend op een duurzame gegevensdrager geïnformeerd.
 4. Bij ingrijpende wijziging van hoofdkenmerken, onmogelijkheid een uitdrukkelijk aanvaarde bijzondere behoefte te vervullen, of prijsverhoging boven 8%, wordt de reiziger zonder onnodige vertraging geïnformeerd.
 5. De reiziger kan binnen een redelijke termijn de wijziging aanvaarden of zonder beëindigingsvergoeding beëindigen.
 6. Rihlaa B.V. informeert over de wijziging, eventuele gevolgen voor de prijs, de reactietermijn en de wettelijke gevolgen van het niet reageren.
 7. Bij aanbod van een vervangende pakketreis worden de kenmerken en prijs daarvan meegedeeld. Bij lagere kwaliteit of kosten geldt een passende prijsverlaging.
 8. Bij beëindiging zonder vervangende reis worden wettelijk verschuldigde bedragen binnen de wettelijke termijn terugbetaald.
-

Artikel 10 – Wijzigingen op verzoek van de reiziger

1. De reiziger kan Rihlaa B.V. verzoeken een bestaande boeking te wijzigen, waaronder de reisdatum, vlucht, accommodatie, kamertype, vervoer of andere geboekte reisdiensten.
2. Een wijziging is afhankelijk van beschikbaarheid, de voorwaarden van de betrokken dienstverleners en de praktische uitvoerbaarheid. Rihlaa B.V. is niet verplicht een wijziging uit te voeren indien deze redelijkerwijs onmogelijk is of door een betrokken dienstverlener niet wordt toegestaan.
3. De reiziger draagt de werkelijke en redelijke kosten die rechtstreeks voortvloeien uit de gevraagde wijziging.
4. Deze kosten kunnen onder meer bestaan uit redelijke en gerechtvaardigde administratie- en behandelingskosten van Rihlaa B.V., wijzigingskosten van dienstverleners, kosten voor annulering en opnieuw boeken, prijsverschillen en andere aantoonbare kosten die rechtstreeks door de wijziging ontstaan.
5. Rihlaa B.V. informeert de reiziger, waar redelijkerwijs mogelijk, vóór het definitief uitvoeren van de wijziging over de toepasselijke kosten.
6. Een wijziging is definitief nadat deze door Rihlaa B.V. is bevestigd en, indien van toepassing, aanvullende verschuldigde bedragen zijn betaald.

7. Indien de gevraagde wijziging niet kan worden uitgevoerd en de reiziger de oorspronkelijke boeking niet wenst te behouden, wordt dit beschouwd als beëindiging door de reiziger en zijn de annuleringsvoorwaarden van Artikel 12 van toepassing.
 8. Dit artikel doet geen afbreuk aan het wettelijke recht van de reiziger om de pakketreisovereenkomst overeenkomstig Artikel 11 aan een andere reiziger over te dragen.
-

Artikel 11 – Overdracht van de pakketreis

1. De reiziger kan de pakketreisovereenkomst vóór aanvang overdragen aan een andere persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor de betreffende pakketreis gelden.
 2. De reiziger dient Rihlaa B.V. binnen een redelijke termijn vóór aanvang van de pakketreis van de overdracht in kennis te stellen. Een kennisgeving uiterlijk zeven (7) dagen vóór aanvang wordt in ieder geval als tijdig beschouwd.
 3. De oorspronkelijke reiziger en de persoon aan wie de pakketreis wordt overgedragen zijn, voor zover de wet dit bepaalt, hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het nog verschuldigde bedrag en de vergoedingen, toeslagen en andere kosten die uit de overdracht voortvloeien.
 4. Rihlaa B.V. brengt uitsluitend de werkelijke en redelijke kosten van de overdracht in rekening. Deze mogen niet hoger zijn dan de werkelijke kosten die de overdracht voor Rihlaa B.V. veroorzaakt.
 5. Indien voor de overdracht wijziging, annulering, heruitgifte of een nieuwe boeking van een vliegticket, accommodatie, vervoer of andere reisdienst noodzakelijk is, kunnen de daadwerkelijke daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de oorspronkelijke en/of nieuwe reiziger komen, voor zover wettelijk toegestaan.
 6. Indien bijvoorbeeld een luchtvaartmaatschappij geen naamswijziging toestaat en daardoor een nieuw ticket noodzakelijk is, kunnen de daadwerkelijke kosten daarvan in rekening worden gebracht.
 7. Rihlaa B.V. verstrekt informatie en, voor zover wettelijk vereist, bewijs van de kosten die uit de overdracht voortvloeien.
 8. De nieuwe reiziger dient te voldoen aan alle toepasselijke paspoort-, visum-, gezondheids-, immigratie-, toelatings- en overige voorwaarden.
-

Artikel 12 – Annulering door de reiziger

1. De reiziger kan de pakketreisovereenkomst op ieder moment vóór aanvang van de pakketreis beëindigen.
2. Wanneer de reiziger de pakketreis beëindigt zonder dat sprake is van een wettelijk recht op kosteloze beëindiging, kan Rihlaa B.V. een passende en gerechtvaardigde annuleringsvergoeding in rekening brengen overeenkomstig dit artikel.

3. Voor zover geen bijzondere annuleringsvoorwaarden voor een specifiek reisonderdeel van toepassing zijn, gelden de volgende gestandaardiseerde annuleringsvergoedingen:

Tijdstip van annulering vóór vertrek	Annuleringsvergoeding
43 kalenderdagen of meer	25% van de reissom
42 t/m 29 kalenderdagen	35% van de reissom
28 t/m 22 kalenderdagen	40% van de reissom
21 t/m 15 kalenderdagen	50% van de reissom
14 t/m 6 kalenderdagen	75% van de reissom
5 t/m 1 kalenderdag	90% van de reissom
Op de vertrekdag of later	100% van de reissom

4. De gestandaardiseerde annuleringsvergoedingen worden toegepast voor zover zij passend en gerechtvaardigd zijn overeenkomstig het toepasselijke recht, rekening houdend met onder meer het tijdstip van beëindiging, verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.
5. Een pakketreis kan onderdelen bevatten waarvoor afzonderlijke of afwijkende annuleringsvoorwaarden gelden, waaronder geheel of gedeeltelijk niet-restitueerbare vliegtickets, accommodatieboekingen, vervoer, transfers, excursies, toegangsbewijzen of andere vooraf gereserveerde reisdiensten.
6. Indien dergelijke bijzondere annuleringsvoorwaarden gelden voor een specifiek onderdeel, kunnen deze voor dat onderdeel worden toegepast indien de reiziger hierover uiterlijk bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst duidelijk is geïnformeerd en toepassing daarvan wettelijk is toegestaan.
7. Wanneer bijzondere annuleringsvoorwaarden rechtsgeldig op een specifiek onderdeel van toepassing zijn, worden de annuleringskosten voor dat onderdeel overeenkomstig die voorwaarden bepaald. Voor hetzelfde onderdeel wordt niet daarnaast nogmaals de gestandaardiseerde annuleringsvergoeding in rekening gebracht.
8. Voor overige onderdelen waarop geen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, kan de gestandaardiseerde annuleringsvergoeding worden toegepast, voor zover wettelijk toegestaan en zonder dubbeltelling.
9. De enkele omstandigheid dat Rihlaa B.V. een leverancier heeft betaald of dat een leverancier een bedrag als niet-restitueerbaar aanmerkt, betekent niet automatisch dat het volledige bedrag zonder verdere beoordeling aan de reiziger kan worden doorberekend.
10. Voor zover het toepasselijke recht dit vereist, wordt rekening gehouden met daadwerkelijke kosten, besparingen, terugbetalingen, tegoeden en inkomsten of voordelen uit alternatief gebruik.
11. Rihlaa B.V. verstrekt op verzoek van de reiziger een onderbouwing van de toepasselijke annuleringsvergoeding overeenkomstig de wettelijke verplichtingen.
12. De totale annuleringsvergoeding bedraagt nooit meer dan de totale reissom waarop de annulering betrekking heeft.
13. Indien de reiziger de volledige reissom reeds heeft betaald en de toepasselijke annuleringsvergoeding lager is dan het reeds betaalde bedrag, wordt het resterende

bedrag zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen de toepasselijke wettelijke termijn terugbetaald.

14. Geen annuleringsvergoeding is verschuldigd indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of het vervoer van passagiers naar de bestemming en aan de wettelijke voorwaarden voor kosteloze beëindiging is voldaan.
15. In het in lid 14 bedoelde geval heeft de reiziger recht op volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen binnen de toepasselijke wettelijke termijn. Niet-restitueerbare leverancierskosten worden in dat geval niet aan de reiziger doorberekend indien en voor zover dwingend recht volledige terugbetaling vereist.
16. De reiziger heeft wegens de in lid 14 bedoelde beëindiging geen recht op aanvullende schadevergoeding, voor zover de wet niet anders bepaalt.
17. Een annulering dient zo spoedig mogelijk aan Rihlaa B.V. te worden doorgegeven via de officiële telefoonnummers en/of officiële communicatiekanalen van Rihlaa B.V. die op de website, boekingsbevestiging of andere officiële communicatie zijn vermeld.
18. Voor het tijdstip van annulering geldt het moment waarop Rihlaa B.V. de annuleringsmededeling ontvangt. Dit beperkt niet het recht van de reiziger om de overeenkomst op een andere wettelijk geldige wijze te beëindigen.
19. Indien de reiziger een annuleringsverzekering heeft afgesloten, blijft de reiziger zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van een eventuele claim bij de betreffende verzekeraar. Het bestaan van een verzekering verandert op zichzelf niets aan de tussen Rihlaa B.V. en de reiziger geldende annuleringsvergoeding.

Artikel 13 – Annulering door Rihlaa B.V.

1. Indien voor een pakketreis een minimumaantal deelnemers vereist is, wordt dit vóór het sluiten van de overeenkomst meegedeeld en in de overeenkomst vermeld.
2. Wanneer het minimum niet wordt bereikt, kan Rihlaa B.V. de pakketreisovereenkomst beëindigen, mits de reiziger binnen de overeengekomen termijn wordt geïnformeerd en uiterlijk:
 - a. twintig (20) dagen vóór aanvang bij reizen van meer dan zes dagen;
 - b. zeven (7) dagen vóór aanvang bij reizen van twee tot en met zes dagen;
 - c. achtenveertig (48) uur vóór aanvang bij reizen van minder dan twee dagen.
3. Rihlaa B.V. kan eveneens vóór aanvang beëindigen indien onvermijdbare en buitengewone omstandigheden haar verhinderen de overeenkomst uit te voeren en de reiziger zonder onnodige vertraging vóór aanvang wordt geïnformeerd.
4. Bij beëindiging op grond van lid 2 of 3 worden alle voor de pakketreis ontvangen bedragen zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen veertien (14) dagen na beëindiging terugbetaald.

5. Rihlaa B.V. is in deze gevallen geen aanvullende schadevergoeding wegens de beëindiging verschuldigd, voor zover dit uit het toepasselijke recht volgt.
 6. Indien redelijkerwijs mogelijk kan Rihlaa B.V. een passende vervangende pakketreis, andere reisdatum, tegoed of andere oplossing aanbieden.
 7. De reiziger is niet verplicht een dergelijke oplossing te aanvaarden indien hij op grond van dwingend recht recht heeft op terugbetaling.
 8. Indien Rihlaa B.V. vóór aanvang om een andere niet aan de reiziger toe te rekenen reden beëindigt, blijven de wettelijke rechten op terugbetaling en, waar van toepassing, schadevergoeding van kracht.
 9. Indien beëindiging het gevolg is van een aan de reiziger toerekenbare omstandigheid, zoals het niet voldoen aan noodzakelijke deelname-, reisdocument-, immigratie- of toelatingseisen, het verstrekken van onjuiste of onvolledige essentiële informatie of een andere ernstige tekortkoming, kunnen de daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de reiziger komen, voor zover wettelijk en contractueel toegestaan.
-

Artikel 14 – Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden

1. Onder onvermijdbare en buitengewone omstandigheden wordt verstaan een situatie waarop de betrokken partij geen invloed heeft en waarvan de gevolgen ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet konden worden vermeden.
2. Voorbeelden kunnen, afhankelijk van de concrete omstandigheden, zijn oorlog, ernstige veiligheidsproblemen, terrorisme, natuurrampen, ernstige ziekte-uitbraken, pandemieën, ingrijpende overheidsmaatregelen en ernstige vervoersverstoringen.
3. Vóór vertrek gelden de wettelijke beëindigings- en terugbetalingsrechten indien zulke omstandigheden aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of het vervoer van passagiers naar de bestemming.
4. Tijdens de reis handelt Rihlaa B.V. volgens haar wettelijke verplichtingen en treft zij, waar vereist, alternatieve regelingen en/of verleent zij bijstand.
5. Indien terugkeer onmogelijk is, draagt Rihlaa B.V., voor zover wettelijk vereist, de kosten van noodzakelijke accommodatie van zoveel mogelijk gelijkwaardige categorie voor maximaal drie (3) nachten per reiziger.
6. De drie-nachtenbeperking geldt niet waar Unierecht, internationale regels of dwingend recht een langere periode voorschrijven, en evenmin voor wettelijk uitgezonderde categorieën zoals, onder voorwaarden, personen met beperkte mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen, niet-begeleide minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand nodig hebben.
7. De reiziger informeert Rihlaa B.V., waar wettelijk relevant en redelijkerwijs mogelijk, vooraf over bijzondere behoeften.
8. Rihlaa B.V. is niet gehouden tot schadevergoeding voor schade die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden is veroorzaakt, voor zover de wet uitsluiting van schadevergoeding toestaat.

9. Dwingendrechtelijke rechten op terugbetaling, prijsverlaging, bijstand, alternatieve regelingen of andere rechten blijven onverlet.
-

Artikel 15 – Gedrag van de reiziger

1. De reiziger gedraagt zich zodanig dat de veiligheid, orde en het normale verloop van de reis niet worden verstoord en geen onredelijke hinder, schade of gevaar ontstaat.
 2. Redelijke veiligheids- en organisatie-instructies van Rihlaa B.V., vertegenwoordigers en dienstverleners moeten worden opgevolgd.
 3. Bij ernstige verstoring, gevaar of een situatie waarin voortzetting redelijkerwijs niet van Rihlaa B.V. kan worden verlangd, kan Rihlaa B.V. passende maatregelen nemen.
 4. Afhankelijk van de ernst kan eerst worden gewaarschuwd en gelegenheid tot correctie worden geboden. Bij urgentie is voorafgaande waarschuwing niet vereist.
 5. Indien minder ingrijpende maatregelen onvoldoende zijn, kan verdere deelname geheel of gedeeltelijk worden beëindigd voor zover wettelijk toegestaan.
 6. Redelijke aantoonbare extra kosten die rechtstreeks uit toerekenbaar gedrag van de reiziger voortvloeien, kunnen voor rekening van de reiziger komen.
 7. De reiziger kan overeenkomstig de wet aansprakelijk zijn voor veroorzaakte schade.
 8. Gerechtaardigde beëindiging wegens aan de reiziger toerekenbaar gedrag schept op zichzelf geen recht op terugbetaling van niet-gebruikte diensten, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.
 9. Dwingendrechtelijke rechten blijven onverlet.
-

Artikel 16 – Aansprakelijkheid, prijsverlaging en schadevergoeding

1. Rihlaa B.V. is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdiensten, ongeacht wie deze uitvoert.
2. Non-conformiteit moet zonder onnodige vertraging worden gemeld zodat Rihlaa B.V. gelegenheid krijgt deze te verhelpen.
3. Voor iedere periode van non-conformiteit heeft de reiziger recht op passende prijsverlaging, tenzij Rihlaa B.V. aantoont dat deze aan de reiziger is toe te rekenen.
4. Daarnaast bestaat recht op passende schadevergoeding voor schade door non-conformiteit voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.
5. Geen schadevergoeding is verschuldigd indien Rihlaa B.V. aantoont dat de non-conformiteit is toe te rekenen:
 - a. aan de reiziger;
 - b. aan een niet bij de uitvoering van de pakketreisovereenkomst betrokken derde en de

non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen; of
c. aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

6. Beperkingen uit internationale verdragen of Unierecht voor dienstverleners gelden voor Rihlaa B.V. voor zover wettelijk toegestaan.
7. Schadevergoeding is alleen verschuldigd indien daarvoor een wettelijk recht bestaat en wordt gebaseerd op daadwerkelijk geleden en aantoonbare schade. Waar beperking wettelijk is toegestaan, bedraagt deze maximaal driemaal de totale reissom. Dit geldt niet voor persoonlijk letsel of schade die opzettelijk of door nalatigheid is veroorzaakt, noch waar beperking wettelijk verboden is.
8. De reiziger neemt redelijke maatregelen om verdere schade te voorkomen of te beperken.
9. Rechten uit internationale verdragen of Unierecht inzake passagiersrechten blijven bestaan. Dubbele vergoeding voor dezelfde schade is niet mogelijk en vergoedingen worden waar wettelijk vereist verrekend.
10. Niets in deze voorwaarden beperkt aansprakelijkheid waar dwingend recht een dergelijke beperking verbiedt.

Artikel 17 – Uitvoering van de pakketreis en oplossing van tekortkomingen

1. Een tekortkoming in de uitvoering van de pakketreis wordt zonder onnodige vertraging aan Rihlaa B.V. gemeld.
2. Rihlaa B.V. verhelpt de tekortkoming tenzij dit onmogelijk is of onevenredig hoge kosten met zich meebrengt, rekening houdend met de ernst van de tekortkoming en de waarde van de betrokken reisdienst.
3. Indien Rihlaa B.V. de tekortkoming niet binnen een redelijke door de reiziger gestelde termijn verhelpt, kan de reiziger dit zelf doen en, voor zover wettelijk gerechtvaardigd, vergoeding verlangen van de noodzakelijke en redelijke kosten.
4. De reiziger hoeft geen termijn te stellen indien Rihlaa B.V. weigert de tekortkoming te verhelpen of indien onmiddellijk herstel noodzakelijk is.
5. Indien een aanzienlijk deel van de overeengekomen reisdiensten niet kan worden uitgevoerd, biedt Rihlaa B.V. zonder extra kosten passende alternatieven aan, indien mogelijk van gelijkwaardige of hogere kwaliteit.
6. Indien de aangeboden alternatieven van lagere kwaliteit zijn, heeft de reiziger waar wettelijk vereist recht op een passende prijsverlaging.
7. De reiziger mag aangeboden alternatieven alleen weigeren indien deze niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is overeengekomen of indien de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.
8. Indien een tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en Rihlaa B.V. deze niet binnen een redelijke termijn verhelpt, kan de reiziger zonder beëindigingsvergoeding de overeenkomst beëindigen indien aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

9. Indien de pakketreis personenvervoer omvat, zorgt Rihlaa B.V. waar wettelijk vereist zonder onnodige vertraging en zonder extra kosten voor gelijkwaardig terugvervoer.
 10. Het niet of te laat melden van een tekortkoming kan worden meegewogen bij de vaststelling van een prijsverlaging of schadevergoeding voor zover tijdige melding schade of verdere gevolgen had kunnen voorkomen of beperken.
-

Artikel 18 – Bijstand aan de reiziger

1. Rihlaa B.V. verleent zonder onnodige vertraging passende bijstand aan een reiziger die tijdens de reis in moeilijkheden verkeert.
 2. Deze bijstand kan onder meer bestaan uit informatie over gezondheidsdiensten, lokale autoriteiten en consulaire bijstand, ondersteuning bij communicatie en hulp of informatie bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.
 3. De reiziger informeert Rihlaa B.V. zo spoedig mogelijk over de situatie en verstrekt de informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is om passende bijstand te kunnen verlenen.
 4. Indien de moeilijkheden opzettelijk of door nalatigheid van de reiziger zijn veroorzaakt, kan Rihlaa B.V. een redelijke vergoeding voor de verleende bijstand vragen, voor zover wettelijk toegestaan.
 5. Deze vergoeding bedraagt niet meer dan de werkelijke kosten die Rihlaa B.V. voor de bijstand heeft gemaakt.
 6. Indien de moeilijkheden niet aan de reiziger zijn toe te rekenen, worden voor wettelijk verplichte bijstand geen kosten in rekening gebracht, behoudens voor zover het toepasselijke recht anders bepaalt.
 7. Verdergaande wettelijke verplichtingen van Rihlaa B.V. blijven onverlet.
-

Artikel 19 – Bagage en persoonlijke bezittingen

1. De reiziger is verantwoordelijk voor het zorgvuldig bewaren en beveiligen van bagage en persoonlijke bezittingen.
2. Rihlaa B.V. is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van bagage of persoonlijke bezittingen voor zover deze schade niet aan Rihlaa B.V. kan worden toegerekend.
3. Waardevolle zaken, geld, reisdocumenten en elektronische apparatuur dienen niet onbeheerd te worden achtergelaten. De reiziger dient waar passend beschikbare beveiligde voorzieningen te gebruiken.
4. Verlies, vertraging of beschadiging van bagage tijdens vervoer wordt zo spoedig mogelijk bij de betreffende vervoerder gemeld overeenkomstig de daarvoor geldende

procedure. De reiziger bewaart waar mogelijk bewijs van de melding en de geleden schade.

5. Toepasselijke internationale verdragen, Unierecht en dwingend recht bepalen de aansprakelijkheid en eventuele vergoeding waar deze van toepassing zijn.
 6. Indien schade voortvloeit uit een tekortkoming waarvoor Rihlaa B.V. wettelijk verantwoordelijk is, blijven de wettelijke rechten van de reiziger tegenover Rihlaa B.V. gelden.
 7. De reiziger is verantwoordelijk voor achtergelaten, verloren of onvoldoende beveiligde persoonlijke bezittingen voor zover het verlies of de schade niet aan Rihlaa B.V. of een andere wettelijk verantwoordelijke partij kan worden toegerekend.
-

Artikel 20 – Reis- en annuleringsverzekering

1. Tenzij uitdrukkelijk anders bij de boeking is vermeld, zijn een reisverzekering en annuleringsverzekering niet in de reissom inbegrepen.
 2. De reiziger beoordeelt zelf of het afsluiten van een passende reis- en/of annuleringsverzekering wenselijk of noodzakelijk is.
 3. Rihlaa B.V. adviseert de reiziger te controleren of voldoende dekking bestaat voor onder meer medische kosten, repatriëring, bagage, annulering en andere relevante reisrisico's.
 4. Indien zich een mogelijk verzekerde gebeurtenis voordoet, is de reiziger verantwoordelijk voor het tijdig melden daarvan bij de verzekeraar en het verstrekken van de door de verzekeraar vereiste informatie en documenten.
 5. Het ontbreken van een reis- of annuleringsverzekering is voor risico van de reiziger voor zover het gaat om kosten of schade waarvoor Rihlaa B.V. niet wettelijk of contractueel verantwoordelijk is.
 6. Het bestaan of ontbreken van een verzekering beperkt geen wettelijke of contractuele rechten van de reiziger tegenover Rihlaa B.V.
 7. Indien Rihlaa B.V. een verzekering aanbiedt of bij de totstandkoming daarvan bemiddelt, gelden daarnaast de voorwaarden van de betreffende verzekeraar en het toepasselijke recht.
-

Artikel 21 – Klachten en meldingen

1. Tekortkomingen, problemen of afwijkingen tijdens de reis worden zonder onnodige vertraging aan Rihlaa B.V. gemeld.
2. De reiziger biedt Rihlaa B.V. een redelijke gelegenheid om de gemelde situatie te onderzoeken en waar mogelijk binnen een redelijke termijn te verhelpen.
3. Meldingen kunnen worden gedaan via de voor de betreffende reis verstrekte contactgegevens of via een door Rihlaa B.V. aangewezen vertegenwoordiger of contactpersoon.

4. Schriftelijke klachten na afloop van de reis worden zo spoedig mogelijk ingediend en bevatten de relevante feiten en, waar beschikbaar, ondersteunende bewijsstukken.
 5. Het niet onmiddellijk indienen van een klacht leidt niet automatisch tot verlies van wettelijke rechten. Een te late melding kan echter worden meegewogen indien een tijdige melding de schade of verdere gevolgen had kunnen voorkomen of beperken.
 6. De reiziger verleent redelijke medewerking bij de behandeling van een klacht en verstrekt beschikbare relevante informatie, correspondentie, foto's, betalingsbewijzen of andere redelijkerwijs noodzakelijke documenten.
 7. Rihlaa B.V. behandelt klachten binnen een redelijke termijn en communiceert daarover via de door de reiziger verstrekte contactgegevens.
 8. Dwingendrechtelijke rechten en wettelijke verjarings- en vervaltermijnen blijven onverlet.
-

Artikel 22 – Communicatie en contactgegevens

1. Communicatie tussen Rihlaa B.V. en de reiziger kan elektronisch plaatsvinden via het door de reiziger opgegeven e-mailadres, telefoonnummer of een andere gebruikte of overeengekomen elektronische communicatiemethode.
 2. De reiziger is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en actuele contactgegevens en meldt wijzigingen daarin zo spoedig mogelijk aan Rihlaa B.V.
 3. De reiziger controleert regelmatig de opgegeven communicatiekanalen, in het bijzonder kort vóór en tijdens de reis.
 4. Rihlaa B.V. is niet aansprakelijk voor schade of kosten die uitsluitend ontstaan doordat de reiziger onjuiste of verouderde contactgegevens heeft verstrekt of redelijkerwijs beschikbare berichten niet tijdig heeft gecontroleerd, voor zover de gevolgen niet aan Rihlaa B.V. kunnen worden toegerekend.
 5. Vóór vertrek verstrekt Rihlaa B.V. actuele gegevens waarmee de reiziger snel en efficiënt contact kan opnemen met Rihlaa B.V., haar vertegenwoordiger of een aangewezen contactpunt. Indien van toepassing wordt tevens een telefoonnummer voor dringende situaties verstrekt.
 6. Bij een dringende situatie of een probleem met de uitvoering van de reis gebruikt de reiziger deze contactgegevens en informeert hij Rihlaa B.V. zo spoedig mogelijk.
 7. Elektronische mededelingen en documenten kunnen op een duurzame gegevensdrager worden verstrekt voor zover wettelijk toegestaan.
-

Artikel 23 – Privacy en persoonsgegevens

1. Rihlaa B.V. verwerkt persoonsgegevens voor zover noodzakelijk voor de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst, de geboekte reisdiensten, communicatie met de reiziger, wettelijke verplichtingen en andere in het Privacybeleid beschreven doeleinden.
 2. Voor de uitvoering van de geboekte reis kunnen persoonsgegevens worden verstrekt aan luchtvaartmaatschappijen, accommodaties, vervoerders, lokale dienstverleners en andere partijen voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of anderszins rechtmatig is.
 3. Indien persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden doorgegeven, gebeurt dit overeenkomstig de toepasselijke regels inzake gegevensbescherming.
 4. De reiziger is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de boeking en uitvoering van de reis.
 5. Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens, bewaartermijnen, de rechten van betrokkenen en contact over privacy is opgenomen in het afzonderlijke Privacybeleid van Rihlaa B.V.
 6. Indien de reiziger persoonsgegevens van medereizigers of andere personen aan Rihlaa B.V. verstrekt, zorgt de reiziger ervoor dat deze gegevens rechtmatig kunnen worden verstrekt en dat de betrokken personen, waar vereist, over de verwerking zijn geïnformeerd.
-

Artikel 24 – Taal

1. Deze algemene voorwaarden zijn oorspronkelijk opgesteld in het Nederlands.
 2. Rihlaa B.V. kan vertalingen van deze algemene voorwaarden aanbieden om de inhoud toegankelijker en begrijpelijker te maken voor reizigers.
 3. Vertalingen worden uitsluitend ter informatie en ondersteuning verstrekt.
 4. In geval van verschillen, tegenstrijdigheden of interpretatieverschillen tussen verschillende taalversies geldt de Nederlandse versie als referentietekst, voor zover dwingend recht dit toestaat.
 5. Deze bepaling beperkt geen dwingendrechtelijke consumentenrechten.
-

Artikel 25 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de pakketreisovereenkomst, deze algemene voorwaarden en de rechtsverhouding tussen Rihlaa B.V. en de reiziger is Nederlands recht van toepassing, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen waarvan niet rechtsgeldig kan worden afgeweken.
2. Rihlaa B.V. en de reiziger spannen zich eerst in om een geschil in onderling overleg op te lossen.

3. Indien dit niet lukt, kan het geschil aan de bevoegde rechter worden voorgelegd.
 4. Voor zover wettelijk toegestaan worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.
 5. Het recht van de reiziger om op grond van dwingend nationaal of Europees recht een andere bevoegde rechter te benaderen, wordt hierdoor niet beperkt.
 6. De rechtskeuze voor Nederlands recht doet geen afbreuk aan dwingendrechtelijke bescherming waarvan niet rechtsgeldig kan worden afgeweken.
-

Artikel 26 – Slotbepalingen

1. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of niet afdwingbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht voor zover wettelijk toegestaan.
2. Een ongeldige of niet-afdwingbare bepaling wordt alleen voor zover noodzakelijk buiten toepassing gelaten. Voor het overige blijft de bepaling waar mogelijk van kracht.
3. Rihlaa B.V. kan deze algemene voorwaarden wijzigen. Voor een pakketreisovereenkomst geldt in beginsel de versie die bij het sluiten van de overeenkomst aan de reiziger ter beschikking is gesteld.
4. Latere wijzigingen veranderen een reeds gesloten overeenkomst niet, tenzij de overeenkomst en het toepasselijke recht dit toestaan en, waar vereist, de reiziger daarmee instemt.
5. Indien een bepaling in strijd blijkt met dwingend recht, prevaleert het dwingende recht uitsluitend voor zover noodzakelijk. De overige bepalingen blijven van kracht.
6. Rihlaa B.V. kan de versie en datum van deze algemene voorwaarden en het moment waarop de reiziger deze heeft aanvaard registreren, zodat kan worden vastgesteld welke versie op een specifieke boeking van toepassing is.
7. De in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen over annulering, waaronder in het bijzonder Artikel 12, maken integraal deel uit van deze algemene voorwaarden en van de pakketreisovereenkomst. Er is geen afzonderlijke aanvaarding van een aparte annuleringsvoorwaarden-document vereist.
8. Deze algemene voorwaarden treden in werking op de datum die op de betreffende versie is vermeld.

Bedrijfsgegevens

Rihlaa B.V.
Prinsessenweg 38
8931 EJ Leeuwarden
Nederland

KvK-nummer: 97248436
E-mail: info@rihlaa.nl

GENERAL TERMS AND CONDITIONS – RIHLAA B.V.

Version 1.2

Last updated: 6 October 2026

These General Terms and Conditions apply to travel agreements concluded between Rihlaa B.V. and the traveler.

Before entering into the agreement, the traveler is given the opportunity to review these General Terms and Conditions. The General Terms and Conditions are made electronically available to the traveler before the booking and payment are completed.

Before the traveler can complete the booking and proceed with payment, the traveler must expressly confirm that they have read and agree to the General Terms and Conditions, including the cancellation conditions contained therein, and the Privacy Policy.

By providing this confirmation and subsequently completing the booking and/or making payment, the traveler accepts the applicability of these General Terms and Conditions to the agreement.

Article 1 – Scope

1. These General Terms and Conditions apply to package travel agreements concluded between Rihlaa B.V., acting as the travel organizer, and the traveler.
 2. Rihlaa B.V. organizes and offers, among other things, tourist, religious, recreational and business trips, both individually and in groups.
 3. A package may consist of a combination of different travel services, including transport, accommodation and other tourist services, as further specified in the booking confirmation and the package travel agreement.
 4. If Rihlaa B.V. offers only a separate travel service and there is no package within the meaning of the applicable legislation, the provisions specifically relating to package travel shall apply only insofar as permitted by law or expressly agreed between the parties.
 5. Mandatory provisions of Dutch law and applicable European consumer and travel law shall apply at all times and cannot be excluded by these General Terms and Conditions.
-

Article 2 – Definitions

For the purposes of these General Terms and Conditions:

1. **Rihlaa B.V. / Travel Organizer:** Rihlaa B.V., acting as the organizer of the package.
 2. **Traveler:** any person who, on the basis of a package travel agreement, uses or intends to use the agreed travel services.
 3. **Package:** a combination of at least two different types of travel services for the same trip or holiday, insofar as this combination qualifies as a package under the applicable legislation.
 4. **Package Travel Agreement:** the agreement relating to the package as a whole or, if the package is provided under separate agreements, all agreements relating to the travel services included in the package.
 5. **Travel Service:** passenger transport, accommodation that is not intrinsically part of passenger transport and is not intended for residential purposes, rental of motor vehicles, and other tourist services insofar as these qualify as travel services under applicable legislation.
 6. **Service Provider:** any third party that performs or provides one or more components of the agreed trip, including airlines, hotels, carriers and local service providers.
 7. **Unavoidable and Extraordinary Circumstances:** a situation beyond the control of the party invoking it, the consequences of which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.
 8. **Total Package Price:** the total agreed price of the package, including taxes and mandatory surcharges and costs, insofar as these are known at the time the agreement is concluded.
-

Article 3 – Travel Information

1. The main characteristics and details of the package shall be provided to the traveler before the agreement is concluded and shall, where applicable, be included in the booking confirmation and/or package travel agreement.
2. This information shall include, where applicable:
 - a. destination(s), itinerary, duration of stay, dates and number of overnight stays;
 - b. departure and return times or approximate times, stopovers and connections;
 - c. accommodation and category;
 - d. meals;
 - e. transport and category;
 - f. included excursions and services;
 - g. whether the trip is carried out as a group and the approximate group size;
 - h. the language of services where relevant oral communication is necessary;
 - i. general suitability for persons with reduced mobility and, upon request, further information;

- j. minimum number of participants and the applicable termination deadline;
 - k. passport, visa and health formalities;
 - l. total package price and payment conditions;
 - m. information concerning termination and cancellation rights under Article 12; and
 - n. information concerning optional or compulsory insurance, insofar as required by law.
- 3. The booking confirmation and package travel agreement, together with these General Terms and Conditions, including the cancellation conditions contained herein, and any other conditions expressly declared applicable to the booking, form the basis of the agreement between Rihlaa B.V. and the traveler.
 - 4. The traveler is responsible for checking the booking confirmation received and must notify Rihlaa B.V. of any inaccuracies as soon as possible after receipt.
 - 5. Before the start of the trip, Rihlaa B.V. shall provide the traveler with the legally required information and travel documents on a durable medium, insofar as applicable to the relevant trip.
-

Article 4 – Obligations of the Travel Organizer

- 1. Rihlaa B.V. is responsible for the performance of the travel services included in the package travel agreement, regardless of whether these services are performed by Rihlaa B.V. itself or by other service providers.
 - 2. Rihlaa B.V. shall perform the agreed package with the level of care that may reasonably be expected from a professional travel organizer.
 - 3. Rihlaa B.V. may engage external service providers. This does not affect its statutory responsibility as travel organizer.
 - 4. Rihlaa B.V. shall provide the legally and contractually required information before the start of the trip.
 - 5. If the traveler experiences difficulties during the trip, Rihlaa B.V. shall provide appropriate assistance without undue delay insofar as required by law.
 - 6. The traveler must report problems or deficiencies without undue delay so that Rihlaa B.V. can, where possible, provide an appropriate solution.
-

Article 5 – Obligations of the Traveler

- 1. The traveler shall provide, in a timely manner, all correct, complete and relevant information necessary for the booking and performance of the trip, including the name as stated in the travel document, date of birth, nationality and passport details.
- 2. The traveler is responsible for possessing valid travel documents and complying with passport, visa, immigration and other entry requirements of the destination and transit countries, unless otherwise agreed in writing.

3. If the traveler is unable to participate in or continue the trip as a result of failure to meet these requirements, the cancellation conditions set out in Article 12 shall apply, insofar as the cause cannot be attributed to Rihlaa B.V.
 4. Reasonable and demonstrable costs arising directly from incorrect or incomplete information may be charged to the traveler.
 5. The traveler shall comply with reasonable instructions from Rihlaa B.V., its representatives and service providers concerning the safe and proper performance of the trip.
 6. Special wishes or requirements must be communicated before booking and shall form part of the agreement only if expressly accepted.
-

Article 6 – Price and Payment

1. The total package price includes taxes and mandatory surcharges and costs known at the time the agreement is concluded.
 2. The traveler shall pay the package price in accordance with the payment conditions and deadlines communicated at the time of booking or in the booking confirmation.
 3. Rihlaa B.V. may require the full package price to be paid when the agreement is concluded. If Rihlaa B.V. offers payment in installments for a particular booking, the payment conditions communicated at the time of booking shall apply.
 4. The fact that the full package price has been paid before departure does not mean that, upon cancellation by the traveler, the full package price automatically becomes payable as a cancellation fee. In the event of cancellation, Article 12 shall apply.
 5. Payment shall be made through payment methods offered or approved by Rihlaa B.V.
 6. If payment in installments has been agreed, each installment must be paid on time. In the event of late payment, Rihlaa B.V. may, after providing a reasonable period to remedy the non-payment and subject to applicable law, terminate the agreement and charge any resulting costs insofar as legally permitted.
 7. Additional costs not included in the package price shall be clearly communicated to the traveler before the agreement is concluded insofar as they can reasonably be calculated in advance.
-

Article 7 – Price Changes

1. Before the package travel agreement is concluded, Rihlaa B.V. may change the offered package price. The applicable total package price shall be communicated before conclusion of the agreement.
2. After conclusion of the agreement, the package price may only be increased as permitted by law due to changes in:

- a. the cost of passenger transport resulting from fuel or other energy sources;
 - b. taxes or fees imposed by third parties, including tourist taxes, landing fees and port or airport charges; or
 - c. relevant exchange rates.
3. The price change shall be calculated on the basis of the actual change in these costs insofar as they relate to the relevant package.
 4. If these costs decrease, the traveler shall be entitled to a corresponding price reduction. Rihlaa B.V. may deduct actual administrative costs incurred and shall provide evidence thereof upon request.
 5. A price increase shall only be valid if it is communicated clearly on a durable medium no later than twenty (20) days before departure, stating the reason for and calculation of the increase.
 6. If the price increase exceeds 8%, the traveler may, within a reasonable period, accept the change or terminate the agreement without paying a termination fee.
 7. If the agreement is terminated without a substitute package, any amounts legally due to the traveler shall be refunded within the statutory period.
 8. After conclusion of the agreement, the package price shall not be increased on grounds other than those permitted by law.
-

Article 8 – Travel Documents

1. Rihlaa B.V. shall provide, in good time before departure, the necessary travel documents and information that it is required to provide and that are available.
 2. Booking confirmations, tickets, vouchers and other documents may be provided electronically.
 3. The traveler shall provide correct and current contact details and shall check the documents received in a timely manner.
 4. Any inaccuracies or expected documents that have not been received must be reported as soon as possible.
 5. Rihlaa B.V. shall not be responsible for damage or costs arising solely from incorrect contact details or the failure, without valid reason, to report an obvious error or missing document in a timely manner, insofar as timely notification could reasonably have prevented the consequences.
-

Article 9 – Changes by Rihlaa B.V.

1. Before departure, Rihlaa B.V. may unilaterally make minor changes to conditions other than the price if this right has been reserved in the agreement.

2. Minor changes may include limited changes to times, changes to the order of the itinerary, reasonably equivalent accommodation or other limited operational changes, provided that the main characteristics of the package are not substantially altered.
 3. The traveler shall be informed clearly, comprehensibly and prominently on a durable medium.
 4. If there is a significant change to the main characteristics, an inability to meet an expressly accepted special requirement, or a price increase exceeding 8%, the traveler shall be informed without undue delay.
 5. The traveler may, within a reasonable period, accept the change or terminate the agreement without paying a termination fee.
 6. Rihlaa B.V. shall inform the traveler of the change, any consequences for the price, the period within which the traveler must respond, and the legal consequences of failing to respond.
 7. If a substitute package is offered, its characteristics and price shall be communicated. If the substitute package is of lower quality or cost, an appropriate price reduction shall apply.
 8. If the agreement is terminated without a substitute trip, amounts legally due shall be refunded within the statutory period.
-

Article 10 – Changes at the Traveler’s Request

1. The traveler may request Rihlaa B.V. to modify an existing booking, including the travel date, flight, accommodation, room type, transport or other booked travel services.
 2. Any modification is subject to availability, the conditions of the relevant service providers and practical feasibility. Rihlaa B.V. is not obliged to make a modification if it is reasonably impossible or is not permitted by a relevant service provider.
 3. The traveler shall bear the actual and reasonable costs arising directly from the requested modification.
 4. These costs may include reasonable and justified administrative and handling costs of Rihlaa B.V., modification fees charged by service providers, cancellation and rebooking costs, price differences and other demonstrable costs arising directly from the modification.
 5. Where reasonably possible, Rihlaa B.V. shall inform the traveler of the applicable costs before the modification is finally carried out.
 6. A modification becomes final after it has been confirmed by Rihlaa B.V. and, where applicable, any additional amounts due have been paid.
 7. If the requested modification cannot be carried out and the traveler does not wish to retain the original booking, this shall be treated as termination by the traveler and the cancellation conditions of Article 12 shall apply.
 8. This Article does not affect the traveler’s statutory right to transfer the package travel agreement to another traveler in accordance with Article 11.
-

Article 11 – Transfer of the Package

1. Before the start of the package, the traveler may transfer the package travel agreement to another person who meets all conditions applicable to the relevant package.
 2. The traveler must notify Rihlaa B.V. of the transfer within a reasonable period before the start of the package. Notice given no later than seven (7) days before the start shall in any event be considered timely.
 3. The original traveler and the person to whom the package is transferred shall, insofar as provided by law, be jointly and severally liable for payment of any outstanding balance and any fees, surcharges and other costs arising from the transfer.
 4. Rihlaa B.V. shall charge only the actual and reasonable costs of the transfer. These costs may not exceed the actual costs incurred by Rihlaa B.V. as a result of the transfer.
 5. If the transfer requires the modification, cancellation, reissue or new booking of an airline ticket, accommodation, transport or other travel service, the actual resulting costs may be charged to the original and/or new traveler insofar as legally permitted.
 6. For example, if an airline does not permit a name change and a new ticket is therefore required, the actual cost thereof may be charged.
 7. Rihlaa B.V. shall provide information and, insofar as required by law, evidence of the costs arising from the transfer.
 8. The new traveler must comply with all applicable passport, visa, health, immigration, entry and other requirements.
-

Article 12 – Cancellation by the Traveler

1. The traveler may terminate the package travel agreement at any time before the start of the package.
2. Where the traveler terminates the package without having a statutory right to terminate free of charge, Rihlaa B.V. may charge an appropriate and justifiable cancellation fee in accordance with this Article.
3. Unless special cancellation conditions apply to a specific travel component, the following standardized cancellation fees shall apply:

Time of cancellation before departure

43 calendar days or more

42 to 29 calendar days

28 to 22 calendar days

21 to 15 calendar days

14 to 6 calendar days

5 to 1 calendar day

On the day of departure or later

Cancellation fee

25% of the package price

35% of the package price

40% of the package price

50% of the package price

75% of the package price

90% of the package price

100% of the package price

4. The standardized cancellation fees shall be applied insofar as they are appropriate and justifiable under applicable law, taking into account, among other things, the timing of the termination, expected cost savings and income from alternative use of the travel services.
5. A package may contain components that are subject to separate or different cancellation conditions, including wholly or partially non-refundable airline tickets, accommodation bookings, transport, transfers, excursions, admission tickets or other pre-booked travel services.
6. If such special cancellation conditions apply to a specific component, they may be applied to that component if the traveler was clearly informed of them no later than at the time the package travel agreement was concluded and their application is legally permitted.
7. Where special cancellation conditions validly apply to a specific component, the cancellation costs for that component shall be determined in accordance with those conditions. The standardized cancellation fee shall not additionally be charged again for the same component.
8. For other components to which no special conditions apply, the standardized cancellation fee may be applied insofar as legally permitted and without double charging.
9. The mere fact that Rihlaa B.V. has paid a supplier or that a supplier designates an amount as non-refundable does not automatically mean that the full amount may be passed on to the traveler without further assessment.
10. Insofar as required by applicable law, actual costs, savings, refunds, credits and income or benefits from alternative use shall be taken into account.
11. Upon the traveler's request, Rihlaa B.V. shall provide justification for the applicable cancellation fee in accordance with its statutory obligations.
12. The total cancellation fee shall never exceed the total package price to which the cancellation relates.
13. If the traveler has already paid the full package price and the applicable cancellation fee is lower than the amount already paid, the remaining amount shall be refunded without undue delay and no later than within the applicable statutory period.
14. No cancellation fee shall be payable where unavoidable and extraordinary circumstances occur at the destination or in its immediate vicinity that significantly affect the performance of the package or the carriage of passengers to the destination, provided that the statutory conditions for termination free of charge are satisfied.
15. In the circumstances referred to in paragraph 14, the traveler shall be entitled to a full refund of all amounts paid for the package within the applicable statutory period. Non-refundable supplier costs shall not be passed on to the traveler if and insofar as mandatory law requires a full refund.
16. In the event of termination referred to in paragraph 14, the traveler shall not be entitled to additional compensation insofar as the law does not provide otherwise.
17. A cancellation should be communicated to Rihlaa B.V. as soon as possible via the official telephone numbers and/or official communication channels of Rihlaa B.V. stated on its website, booking confirmation or other official communication.
18. The time of cancellation shall be the time at which Rihlaa B.V. receives the cancellation notice. This does not restrict the traveler's right to terminate the agreement by another legally valid method.

19. If the traveler has taken out cancellation insurance, the traveler remains responsible for submitting any claim to the relevant insurer in a timely manner. The existence of insurance does not in itself alter the cancellation fee applicable between Rihlaa B.V. and the traveler.
-

Article 13 – Cancellation by Rihlaa B.V.

1. If a minimum number of participants is required for a package, this shall be communicated before the agreement is concluded and stated in the agreement.
 2. If the minimum number is not reached, Rihlaa B.V. may terminate the package travel agreement, provided that the traveler is informed within the agreed period and no later than:
 - a. twenty (20) days before the start of trips lasting more than six days;
 - b. seven (7) days before the start of trips lasting between two and six days;
 - c. forty-eight (48) hours before the start of trips lasting less than two days.
 3. Rihlaa B.V. may also terminate the agreement before the start of the package if unavoidable and extraordinary circumstances prevent it from performing the agreement and the traveler is informed without undue delay before the start of the package.
 4. In the event of termination under paragraph 2 or 3, all amounts received for the package shall be refunded without undue delay and no later than fourteen (14) days after termination.
 5. In these circumstances, Rihlaa B.V. shall not be liable for additional compensation due to the termination insofar as provided by applicable law.
 6. Where reasonably possible, Rihlaa B.V. may offer a suitable substitute package, another travel date, credit or another solution.
 7. The traveler is not obliged to accept such a solution if the traveler is entitled to a refund under mandatory law.
 8. If Rihlaa B.V. terminates the agreement before the start of the package for another reason not attributable to the traveler, the traveler's statutory rights to a refund and, where applicable, compensation shall remain in force.
 9. If termination results from circumstances attributable to the traveler, such as failure to comply with necessary participation, travel-document, immigration or entry requirements, the provision of incorrect or incomplete essential information, or another serious breach, the resulting costs may be charged to the traveler insofar as legally and contractually permitted.
-

Article 14 – Unavoidable and Extraordinary Circumstances

1. Unavoidable and extraordinary circumstances mean a situation beyond the control of the party invoking it, the consequences of which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.
 2. Depending on the specific circumstances, examples may include war, serious security problems, terrorism, natural disasters, serious outbreaks of disease, pandemics, significant government measures and serious transport disruptions.
 3. Before departure, statutory termination and refund rights shall apply if such circumstances significantly affect the performance of the package or the carriage of passengers to the destination.
 4. During the trip, Rihlaa B.V. shall act in accordance with its statutory obligations and, where required, make alternative arrangements and/or provide assistance.
 5. If return is impossible, Rihlaa B.V. shall, insofar as required by law, bear the cost of necessary accommodation of, where possible, an equivalent category for a maximum of three (3) nights per traveler.
 6. The three-night limitation shall not apply where European Union law, international rules or mandatory law require a longer period, nor shall it apply to legally exempt categories such as, subject to the applicable conditions, persons with reduced mobility and their accompanying persons, pregnant women, unaccompanied minors and persons requiring specific medical assistance.
 7. Where legally relevant and reasonably possible, the traveler shall inform Rihlaa B.V. in advance of any special needs.
 8. Rihlaa B.V. shall not be liable for compensation for damage caused by unavoidable and extraordinary circumstances insofar as the law permits such exclusion of compensation.
 9. Mandatory rights to refunds, price reductions, assistance, alternative arrangements or other rights shall remain unaffected.
-

Article 15 – Conduct of the Traveler

1. The traveler shall behave in such a manner that the safety, order and normal course of the trip are not disrupted and no unreasonable nuisance, damage or danger is caused.
2. Reasonable safety and organizational instructions issued by Rihlaa B.V., its representatives and service providers must be followed.
3. In the event of serious disruption, danger or a situation in which continuation cannot reasonably be required of Rihlaa B.V., Rihlaa B.V. may take appropriate measures.
4. Depending on the seriousness of the situation, the traveler may first be warned and given an opportunity to correct the behavior. In urgent situations, prior warning shall not be required.

5. If less intrusive measures are insufficient, further participation may be terminated in whole or in part insofar as legally permitted.
 6. Reasonable and demonstrable additional costs arising directly from conduct attributable to the traveler may be charged to the traveler.
 7. The traveler may be liable under applicable law for damage caused by the traveler.
 8. Justified termination due to conduct attributable to the traveler does not in itself create a right to a refund for unused services, except insofar as mandatory law provides otherwise.
 9. Mandatory statutory rights shall remain unaffected.
-

Article 16 – Liability, Price Reduction and Compensation

1. Rihlaa B.V. is responsible for the proper performance of the travel services included in the package travel agreement, regardless of who performs those services.
2. Any lack of conformity must be reported without undue delay so that Rihlaa B.V. has an opportunity to remedy it.
3. For any period during which there is a lack of conformity, the traveler shall be entitled to an appropriate price reduction unless Rihlaa B.V. proves that the lack of conformity is attributable to the traveler.
4. The traveler shall also be entitled to appropriate compensation for damage resulting from a lack of conformity insofar as the statutory conditions are satisfied.
5. No compensation shall be payable if Rihlaa B.V. proves that the lack of conformity is attributable:
 - a. to the traveler;
 - b. to a third party unconnected with the performance of the package travel agreement and the lack of conformity was unforeseeable or unavoidable; or
 - c. to unavoidable and extraordinary circumstances.
6. Limitations under international conventions or European Union law applicable to service providers shall apply to Rihlaa B.V. insofar as legally permitted.
7. Compensation shall only be payable where a statutory right exists and shall be based on actual and demonstrable damage suffered. Where limitation is legally permitted, compensation shall be limited to a maximum of three times the total package price. This limitation shall not apply to personal injury or damage caused intentionally or through negligence, nor where limitation is prohibited by law.
8. The traveler shall take reasonable measures to prevent or limit further damage.
9. Rights under international conventions or European Union law concerning passenger rights shall remain applicable. Double compensation for the same damage is not permitted, and compensation shall be offset where required by law.
10. Nothing in these General Terms and Conditions limits liability where mandatory law prohibits such limitation.

Article 17 – Performance of the Package and Remedy of Deficiencies

1. Any deficiency in the performance of the package shall be reported to Rihlaa B.V. without undue delay.
2. Rihlaa B.V. shall remedy the deficiency unless this is impossible or entails disproportionate costs, taking into account the seriousness of the deficiency and the value of the affected travel service.
3. If Rihlaa B.V. does not remedy the deficiency within a reasonable period set by the traveler, the traveler may remedy it themselves and, insofar as legally justified, claim reimbursement of the necessary and reasonable costs.
4. The traveler is not required to set a time limit if Rihlaa B.V. refuses to remedy the deficiency or if immediate remedy is necessary.
5. If a significant proportion of the agreed travel services cannot be provided, Rihlaa B.V. shall offer suitable alternative arrangements at no additional cost, where possible of equivalent or higher quality.
6. If the alternative arrangements offered are of lower quality, the traveler shall, where required by law, be entitled to an appropriate price reduction.
7. The traveler may reject the proposed alternative arrangements only if they are not comparable with what was agreed in the package travel agreement or if the proposed price reduction is inadequate.
8. If a deficiency substantially affects the performance of the package and Rihlaa B.V. fails to remedy it within a reasonable period, the traveler may terminate the agreement without paying a termination fee if the statutory conditions are satisfied.
9. If the package includes passenger transport, Rihlaa B.V. shall, where required by law, arrange equivalent return transport without undue delay and at no additional cost.
10. Failure to report, or late reporting of, a deficiency may be taken into account when determining a price reduction or compensation insofar as timely notification could have prevented or limited the damage or further consequences.

Article 18 – Assistance to the Traveler

1. Rihlaa B.V. shall provide appropriate assistance without undue delay to a traveler who experiences difficulties during the trip.
2. Such assistance may include information about health services, local authorities and consular assistance, assistance with communications, and help or information in finding alternative travel arrangements.
3. The traveler shall inform Rihlaa B.V. of the situation as soon as possible and provide the information reasonably necessary to enable appropriate assistance to be provided.

4. If the difficulties were caused intentionally or through negligence by the traveler, Rihlaa B.V. may charge a reasonable fee for the assistance provided, insofar as legally permitted.
 5. Such fee shall not exceed the actual costs incurred by Rihlaa B.V. in providing the assistance.
 6. If the difficulties are not attributable to the traveler, no charge shall be made for assistance that Rihlaa B.V. is legally required to provide, except insofar as applicable law provides otherwise.
 7. Any further statutory obligations of Rihlaa B.V. shall remain unaffected.
-

Article 19 – Baggage and Personal Belongings

1. The traveler is responsible for the careful custody and security of baggage and personal belongings.
 2. Rihlaa B.V. shall not be liable for loss, theft or damage to baggage or personal belongings insofar as such loss or damage cannot be attributed to Rihlaa B.V.
 3. Valuables, money, travel documents and electronic equipment should not be left unattended. Where appropriate, the traveler should use available secure storage facilities.
 4. Loss, delay or damage to baggage during transport shall be reported as soon as possible to the relevant carrier in accordance with the applicable procedure. Where possible, the traveler shall retain evidence of the report and the damage suffered.
 5. Applicable international conventions, European Union law and mandatory law shall determine liability and any compensation where applicable.
 6. If damage results from a deficiency for which Rihlaa B.V. is legally responsible, the traveler's statutory rights against Rihlaa B.V. shall remain applicable.
 7. The traveler is responsible for items that are left behind, lost or insufficiently secured insofar as the loss or damage cannot be attributed to Rihlaa B.V. or another legally responsible party.
-

Article 20 – Travel and Cancellation Insurance

1. Unless expressly stated otherwise at the time of booking, travel insurance and cancellation insurance are not included in the package price.
2. The traveler is responsible for determining whether appropriate travel and/or cancellation insurance is desirable or necessary.

3. Rihlaa B.V. advises the traveler to check whether sufficient coverage exists for, among other things, medical expenses, repatriation, baggage, cancellation and other relevant travel risks.
 4. If an event occurs that may be covered by insurance, the traveler is responsible for notifying the insurer in a timely manner and providing the information and documents required by the insurer.
 5. The absence of travel or cancellation insurance is at the traveler's risk insofar as it concerns costs or damage for which Rihlaa B.V. is not legally or contractually responsible.
 6. The existence or absence of insurance does not limit the traveler's statutory or contractual rights against Rihlaa B.V.
 7. If Rihlaa B.V. offers insurance or acts as an intermediary in arranging insurance, the terms and conditions of the relevant insurer and applicable law shall also apply.
-

Article 21 – Complaints and Notifications

1. Deficiencies, problems or deviations during the trip shall be reported to Rihlaa B.V. without undue delay.
 2. The traveler shall provide Rihlaa B.V. with a reasonable opportunity to investigate the reported situation and, where possible, remedy it within a reasonable period.
 3. Notifications may be made using the contact details provided for the relevant trip or through a representative or contact person designated by Rihlaa B.V.
 4. Written complaints after the trip shall be submitted as soon as possible and shall include the relevant facts and, where available, supporting evidence.
 5. Failure to submit a complaint immediately shall not automatically result in the loss of statutory rights. However, late notification may be taken into account if timely notification could have prevented or limited the damage or further consequences.
 6. The traveler shall reasonably cooperate in the handling of a complaint and provide available relevant information, correspondence, photographs, payment receipts or other reasonably necessary documents.
 7. Rihlaa B.V. shall handle complaints within a reasonable period and communicate regarding the complaint using the contact details provided by the traveler.
 8. Mandatory statutory rights and statutory limitation periods shall remain unaffected.
-

Article 22 – Communication and Contact Details

1. Communication between Rihlaa B.V. and the traveler may take place electronically via the email address, telephone number or other electronic communication method provided, used or agreed by the traveler.
 2. The traveler is responsible for providing correct and current contact details and shall notify Rihlaa B.V. of any changes as soon as possible.
 3. The traveler shall regularly check the communication channels provided, particularly shortly before and during the trip.
 4. Rihlaa B.V. shall not be liable for damage or costs arising solely because the traveler provided incorrect or outdated contact details or failed to check reasonably available messages in a timely manner, insofar as the consequences cannot be attributed to Rihlaa B.V.
 5. Before departure, Rihlaa B.V. shall provide current details enabling the traveler to contact Rihlaa B.V., its representative or a designated contact point quickly and efficiently. Where applicable, a telephone number for urgent situations shall also be provided.
 6. In an urgent situation or in the event of a problem with the performance of the trip, the traveler shall use these contact details and inform Rihlaa B.V. as soon as possible.
 7. Electronic communications and documents may be provided on a durable medium insofar as legally permitted.
-

Article 23 – Privacy and Personal Data

1. Rihlaa B.V. processes personal data insofar as necessary for the conclusion and performance of the agreement, the booked travel services, communication with the traveler, compliance with legal obligations and other purposes described in the Privacy Policy.
2. For the performance of the booked trip, personal data may be provided to airlines, accommodation providers, carriers, local service providers and other parties insofar as necessary for performance of the agreement or otherwise lawful.
3. If personal data is transferred outside the European Economic Area, this shall take place in accordance with applicable data protection rules.
4. The traveler is responsible for providing correct personal data necessary for the booking and performance of the trip.
5. Further information regarding the processing of personal data, retention periods, data subject rights and privacy contact details is contained in Rihlaa B.V.'s separate Privacy Policy.

6. If the traveler provides Rihlaa B.V. with personal data relating to fellow travelers or other persons, the traveler shall ensure that such data may lawfully be provided and that the persons concerned have, where required, been informed about the processing.
-

Article 24 – Language

1. These General Terms and Conditions were originally drafted in Dutch.
 2. Rihlaa B.V. may provide translations of these General Terms and Conditions to make their content more accessible and understandable to travelers.
 3. Translations are provided solely for information and assistance.
 4. In the event of differences, inconsistencies or differences in interpretation between different language versions, the Dutch version shall serve as the reference text, insofar as permitted by mandatory law.
 5. This provision does not limit any mandatory consumer rights.
-

Article 25 – Applicable Law and Disputes

1. Dutch law applies to the package travel agreement, these General Terms and Conditions and the legal relationship between Rihlaa B.V. and the traveler, subject to mandatory provisions from which no valid derogation may be made.
 2. Rihlaa B.V. and the traveler shall first make reasonable efforts to resolve any dispute by mutual consultation.
 3. If this does not lead to a resolution, the dispute may be submitted to the competent court.
 4. Insofar as legally permitted, disputes shall be submitted to the competent Dutch court.
 5. The traveler's right to bring proceedings before another competent court under mandatory national or European law shall not be restricted.
 6. The choice of Dutch law does not affect mandatory protection from which no valid derogation may be made.
-

Article 26 – Final Provisions

1. If any provision of these General Terms and Conditions is wholly or partly void, voidable or unenforceable, the remaining provisions shall remain in force insofar as legally permitted.
2. An invalid or unenforceable provision shall be disregarded only to the extent necessary. To the extent possible, the remainder of the provision shall remain in effect.

3. Rihlaa B.V. may amend these General Terms and Conditions. In principle, the version made available to the traveler at the time the package travel agreement was concluded shall apply to that agreement.
 4. Subsequent amendments shall not alter an agreement already concluded unless the agreement and applicable law permit this and, where required, the traveler agrees.
 5. If any provision conflicts with mandatory law, the mandatory law shall prevail only to the extent necessary. The remaining provisions shall remain in force.
 6. Rihlaa B.V. may record the version and date of these General Terms and Conditions and the time at which the traveler accepted them, so that it can be established which version applies to a specific booking.
 7. The cancellation provisions contained in these General Terms and Conditions, including in particular Article 12, form an integral part of these General Terms and Conditions and of the package travel agreement. Separate acceptance of a separate cancellation-conditions document is not required.
 8. These General Terms and Conditions shall enter into force on the date stated on the relevant version.
-

Company Details

Rihlaa B.V.

Prinsessenweg 38
8931 EJ Leeuwarden
The Netherlands

Chamber of Commerce (KvK) number: 97248436

Email: info@rihlaa.nl

الشروط والأحكام العامة. RIHLAA B.V. –

الإصدار 1.2

آخر تحديث: 6 أكتوبر 2026

تتطبق هذه الشروط والأحكام العامة على اتفاقيات السفر المبرمة بين شركة **Rihlaa B.V.** والمسافر.

يُتاح للمسافر، قبل إبرام الاتفاقية، الاطلاع على هذه الشروط والأحكام العامة. ويتم توفيرها للمسافر إلكترونياً قبل إتمام الحجز والدفع.

قبل أن يتمكن المسافر من إتمام الحجز والانتقال إلى الدفع، يجب عليه أن يؤكد صراحةً أنه قد اطلع على الشروط والأحكام العامة، بما في ذلك شروط الإلغاء الواردة فيها، وعلى سياسة الخصوصية، وأنه يوافق عليها.

ومن خلال هذا التأكيد، ثم إتمام الحجز و/أو إجراء الدفع، يوافق المسافر على تطبيق هذه الشروط والأحكام العامة على الاتفاقية.

المادة 1 – نطاق التطبيق

1. تنطبق هذه الشروط والأحكام العامة على اتفاقيات رحلات الباقات المبرمة بين شركة **Rihlaa B.V.**، بصفتها منظم الرحلة، والمسافر.
2. تنظم **Rihlaa B.V.** وتقدم، من بين أمور أخرى، رحلات سياحية ودينية وترفيهية وتجارية، سواء بصورة فردية أو ضمن مجموعات.
3. قد تتكون رحلة الباقة من مجموعة من خدمات السفر المختلفة، بما في ذلك النقل والإقامة والخدمات السياحية الأخرى، وفقاً لما هو موضح بشكل أكثر تفصيلاً في تأكيد الحجز واتفاقية رحلة الباقة.
4. إذا قدمت **Rihlaa B.V.** خدمة سفر منفردة فقط، ولم تكن هناك رحلة باقة بالمعنى المقصود في التشريعات المعمول بها، فإن الأحكام المتعلقة تحديداً برحلات الباقات تنطبق فقط بالقدر الذي يسمح به القانون أو الذي يتفق عليه الطرفان صراحةً.
5. تظل الأحكام الأمرة في القانون الهولندي والقانون الأوروبي المعمول بهما في مجال حماية المستهلك والسفر سارية في جميع الأوقات، ولا يجوز استبعادها بموجب هذه الشروط والأحكام العامة.

المادة 2 – التعريفات

لأغراض هذه الشروط والأحكام العامة، يُقصد بالمصطلحات التالية:

1. **Rihlaa B.V. / منظم الرحلة:** شركة **Rihlaa B.V.** بصفتها الجهة المنظمة لرحلة الباقة.
2. **المسافر:** كل شخص يستخدم أو ينوي استخدام خدمات السفر المتفق عليها بموجب اتفاقية رحلة باقة.
3. **رحلة الباقة:** مجموعة مكونة من نوعين مختلفين على الأقل من خدمات السفر للرحلة أو العطلة نفسها، بالقدر الذي تُعتبر فيه هذه المجموعة رحلة باقة وفقاً للتشريعات المعمول بها.
4. **اتفاقية رحلة الباقة:** الاتفاقية المتعلقة برحلة الباقة بأكملها، أو جميع الاتفاقيات المتعلقة بخدمات السفر التي تتكون منها رحلة الباقة إذا كانت الباقة مقدمة بموجب اتفاقيات منفصلة.

5. **خدمة السفر:** نقل الركاب، والإقامة التي لا تشكل جزءاً جوهرياً من نقل الركاب وغير المخصصة لأغراض السكن، وتأجير المركبات، وغيرها من الخدمات السياحية بالقدر الذي تُعتبر فيه خدمات سفر وفقاً للتشريعات المعمول بها.
 6. **مقدم الخدمة:** أي طرف ثالث ينفذ أو يقدم جزءاً أو أكثر من الرحلة المتفق عليها، بما في ذلك شركات الطيران والفنادق وشركات النقل ومقدمو الخدمات المحليون.
 7. **الظروف التي لا يمكن تجنبها والاستثنائية:** حالة خارجة عن سيطرة الطرف الذي يستند إليها، ولا يمكن تجنب عواقبها حتى مع اتخاذ جميع التدابير المعقولة.
 8. **السعر الإجمالي للرحلة:** السعر الإجمالي المتفق عليه لرحلة الباقية، بما في ذلك الضرائب والرسوم والتكاليف الإلزامية، بالقدر الذي تكون فيه معروفة عند إبرام الاتفاقية.
-

المادة 3 – معلومات الرحلة

1. يتم تزويد المسافر بالخصائص والتفاصيل الرئيسية لرحلة الباقية قبل إبرام الاتفاقية، ويتم، حيثما ينطبق ذلك، إدراجها في تأكيد الحجز و/أو اتفاقية رحلة الباقية.
 2. تشمل هذه المعلومات، حيثما ينطبق:
 - أ. الوجهة أو الوجهات، ومسار الرحلة، ومدة الإقامة، والتواريخ، وعدد ليالي المبيت؛
 - ب. أوقات المغادرة والعودة أو الأوقات التقريبية، والتوقيفات، ورحلات الربط؛
 - ج. مكان الإقامة وفنته؛
 - د. الوجبات؛
 - هـ. وسائل النقل وفنتها؛
 - و. الرحلات والأنشطة والخدمات المشمولة؛
 - ز. ما إذا كانت الرحلة تُنفذ ضمن مجموعة والحجم التقريبي للمجموعة؛
 - ح. لغة تقديم الخدمات إذا كان التواصل الشفهي ذا الصلة ضرورياً؛
 - ط. مدى الملاءمة العامة للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة، وتقديم معلومات إضافية عند الطلب؛
 - ي. الحد الأدنى لعدد المشاركين والموعد النهائي المطبق لإنهاء الاتفاقية؛
 - ك. متطلبات جواز السفر والتأشيرة والصحة؛
 - ل. السعر الإجمالي للرحلة وشروط الدفع؛
 - م. المعلومات المتعلقة بحق الإنهاء والإلغاء وفقاً للمادة 12؛
 - ن. المعلومات المتعلقة بالتأمين الاختياري أو الإلزامي، بالقدر الذي يتطلبه القانون.
 3. يشكل تأكيد الحجز واتفاقية رحلة الباقية، إلى جانب هذه الشروط والأحكام العامة، بما في ذلك شروط الإلغاء الواردة فيها، وأي شروط أخرى تم الإعلان صراحةً عن انطباقها على الحجز، أساس الاتفاقية بين Rihlaa B.V. والمسافر.
 4. يكون المسافر مسؤولاً عن التحقق من تأكيد الحجز الذي استلمه، ويجب عليه إبلاغ Rihlaa B.V. بأي أخطاء في أقرب وقت ممكن بعد استلامه.
 5. قبل بدء الرحلة، تزود Rihlaa B.V. المسافرين بالمعلومات ووثائق السفر المطلوبة قانوناً على وسيط دائم، بالقدر الذي ينطبق فيه ذلك على الرحلة المعنية.
-

المادة 4 – التزامات منظم الرحلة

1. تكون Rihlaa B.V. مسؤولة عن تنفيذ خدمات السفر التي تشكل جزءاً من اتفاقية رحلة الباقية، سواء تم تنفيذ هذه الخدمات بواسطة Rihlaa B.V. نفسها أو بواسطة مقدمي خدمات آخرين.

2. تنفيذ Rihlaa B.V. رحلة الباقية المتفق عليها بالعناية التي يمكن توقعها بصورة معقولة من منظم رحلات محترف.
 3. يجوز لـ Rihlaa B.V. الاستعانة بمقدمي خدمات خارجيين. ولا يؤثر ذلك على مسؤوليتها القانونية بصفقتها منظم الرحلة.
 4. تقدم Rihlaa B.V. المعلومات الضرورية قانونيًا وتعاقديًا قبل بدء الرحلة.
 5. إذا واجه المسافر صعوبات أثناء الرحلة، تقدم Rihlaa B.V. المساعدة المناسبة دون تأخير غير مبرر، بالقدر الذي يقتضيه القانون.
 6. يجب على المسافر الإبلاغ عن المشكلات أو أوجه القصور دون تأخير غير مبرر حتى تتمكن Rihlaa B.V. ، حيثما أمكن، من تقديم حل مناسب.
-

المادة 5 – التزامات المسافر

1. يقدم المسافر في الوقت المناسب جميع المعلومات الصحيحة والكاملة وذات الصلة اللازمة للحجز وتنفيذ الرحلة، بما في ذلك الاسم كما هو وارد في وثيقة السفر، وتاريخ الميلاد، والجنسية، وبيانات جواز السفر.
 2. يكون المسافر مسؤولاً عن حيازة وثائق سفر سارية وعن الامتثال لمتطلبات جواز السفر والتأشيرة والهجرة والدخول وغيرها من المتطلبات الخاصة بدولة الوجهة ودول العبور، ما لم يتم الاتفاق كتابيًا على خلاف ذلك.
 3. إذا تعذر على المسافر المشاركة في الرحلة أو مواصلتها بسبب عدم استيفاء هذه المتطلبات، تطبق شروط الإلغاء الواردة في المادة 12، بالقدر الذي لا يكون فيه السبب منسوبًا إلى Rihlaa B.V.
 4. يجوز تحميل المسافر التكاليف المعقولة والقابلة للإثبات التي تنشأ مباشرة عن تقديم معلومات غير صحيحة أو غير كاملة.
 5. يلتزم المسافر بالتعليمات المعقولة الصادرة عن Rihlaa B.V. وممثليها ومقدمي الخدمات فيما يتعلق بالتنفيذ الآمن والسليم للرحلة.
 6. يجب إبلاغ Rihlaa B.V. بالطلبات أو الاحتياجات الخاصة قبل الحجز، ولا تصبح جزءًا من الاتفاقية إلا إذا تم قبولها صراحةً.
-

المادة 6 – السعر والدفع

1. يشمل السعر الإجمالي للرحلة الضرائب والرسوم والتكاليف الإلزامية المعروفة عند إبرام الاتفاقية.
 2. يدفع المسافر سعر الرحلة وفقًا لشروط ومواعيد الدفع التي تم إبلاغه بها عند الحجز أو في تأكيد الحجز.
 3. يجوز لـ Rihlaa B.V. أن تشترط دفع السعر الإجمالي للرحلة كاملاً عند إبرام الاتفاقية. وإذا أتاحت Rihlaa B.V. الدفع على أقساط لحجز معين، فتطبق شروط الدفع التي تم إبلاغ المسافر بها عند الحجز.
 4. إن دفع السعر الإجمالي للرحلة كاملاً قبل المغادرة لا يعني أن السعر الإجمالي يصبح تلقائيًا مستحقًا بالكامل كرسوم إلغاء إذا قام المسافر بالإلغاء. وفي حالة الإلغاء، تطبق أحكام المادة 12.
 5. يتم الدفع من خلال وسائل الدفع التي توفرها أو تعتمد عليها Rihlaa B.V.
 6. إذا تم الاتفاق على الدفع بالأقساط، فيجب دفع كل قسط في موعده. وفي حالة التأخر في الدفع، يجوز لـ Rihlaa B.V. ، بعد منح مهلة معقولة لتدارك عدم الدفع ومع مراعاة القانون المعمول به، إنهاء الاتفاقية وفرض التكاليف الناتجة عن ذلك بالقدر الذي يسمح به القانون.
 7. يتم إبلاغ المسافر بوضوح بأي تكاليف إضافية غير مشمولة في سعر الرحلة قبل إبرام الاتفاقية، بالقدر الذي يمكن فيه حسابها مسبقًا بصورة معقولة.
-

المادة 7 – تغييرات الأسعار

1. قبل إبرام اتفاقية رحلة الباقية، يجوز لـ Rihlaa B.V. تغيير السعر المعروف، ويتم إبلاغ المسافر بالسعر الإجمالي الساري قبل إبرام الاتفاقية.
2. بعد إبرام الاتفاقية، لا يجوز زيادة السعر إلا وفقًا لما يسمح به القانون نتيجة تغير:
 - أ. تكلفة نقل الركاب بسبب الوقود أو مصادر الطاقة الأخرى؛
 - ب. الضرائب أو الرسوم المفروضة من أطراف ثالثة، بما في ذلك الضرائب السياحية ورسوم الهبوط ورسوم الموانئ أو المطارات؛
 - ج. أسعار الصرف ذات الصلة.
3. يتم احتساب تغيير السعر على أساس التغير الفعلي في هذه التكاليف بالقدر المتعلق برحلة الباقية المعنية.
4. إذا انخفضت هذه التكاليف، يحق للمسافر الحصول على تخفيض مقابل في السعر. ويجوز لـ Rihlaa B.V. خصم التكاليف الإدارية الفعلية التي تكبدتها، وتقديم دليلًا عليها عند الطلب.
5. لا تكون زيادة السعر سارية إلا إذا تم إبلاغ المسافر بها بوضوح على وسيط دائم في موعد أقصاه عشرون (20) يومًا قبل المغادرة، مع بيان سبب الزيادة وطريقة احتسابها.
6. إذا تجاوزت الزيادة 8%، يجوز للمسافر، خلال مدة معقولة، قبول التغير أو إنهاء الاتفاقية دون دفع رسوم إنهاء.
7. إذا تم إنهاء الاتفاقية دون رحلة باقية بديلة، تتم إعادة المبالغ المستحقة قانونًا للمسافر خلال المدة القانونية.
8. بعد إبرام الاتفاقية، لا تتم زيادة سعر الرحلة لأسباب أخرى غير تلك التي يسمح بها القانون.

المادة 8 – وثائق السفر

1. تقدم Rihlaa B.V. في الوقت المناسب قبل المغادرة وثائق السفر والمعلومات الضرورية التي يتعين عليها تقديمها والتي تكون متاحة.
2. يجوز تقديم تأكيدات الحجز والتذاكر والقسائم وغيرها من الوثائق إلكترونيًا.
3. يقدم المسافر بيانات اتصال صحيحة ومحدثة، ويتحقق في الوقت المناسب من الوثائق التي استلمها.
4. يجب الإبلاغ في أقرب وقت ممكن عن أي أخطاء أو عن الوثائق المتوقعة التي لم يتم استلامها.
5. لا تكون Rihlaa B.V. مسؤولة عن الأضرار أو التكاليف الناشئة حصريًا عن بيانات اتصال غير صحيحة أو عن عدم الإبلاغ، دون سبب وجيه، وفي الوقت المناسب عن خطأ واضح أو وثيقة مفقودة، بالقدر الذي كان من الممكن فيه بصورة معقولة منع العواقب من خلال الإبلاغ في الوقت المناسب.

المادة 9 – التغييرات من قبل Rihlaa B.V.

1. يجوز لـ Rihlaa B.V. قبل المغادرة إجراء تغييرات طفيفة من جانب واحد على شروط الاتفاقية بخلاف السعر، إذا كان هذا الحق محفوظًا في الاتفاقية.
2. قد تشمل التغييرات الطفيفة تغييرات محدودة في الأوقات، أو تغيير ترتيب البرنامج، أو توفير إقامة معادلة بصورة معقولة، أو تغييرات تشغيلية محدودة أخرى، بشرط ألا تتغير الخصائص الرئيسية للرحلة بشكل جوهري.
3. يتم إبلاغ المسافر بالتغيير بوضوح وبطريقة مفهومة وبارزة على وسيط دائم.
4. في حالة حدوث تغيير جوهري في الخصائص الرئيسية، أو تعذر تلبية حاجة خاصة تم قبولها صراحةً، أو زيادة السعر بأكثر من 8%، يتم إبلاغ المسافر دون تأخير غير مبرر.
5. يجوز للمسافر خلال مدة معقولة قبول التغيير أو إنهاء الاتفاقية دون دفع رسوم إنهاء.

6. تقوم Rihlaa B.V. بإبلاغ المسافر بالتغيير وأي آثار على السعر والمدة المحددة للرد والآثار القانونية المترتبة على عدم الرد.
7. إذا تم عرض رحلة باقة بديلة، يتم إبلاغ المسافر بخصائصها وسعرها. وإذا كانت أقل جودة أو تكلفة، يطبق تخفيض مناسب في السعر.
8. في حالة إنهاء الاتفاقية دون رحلة بديلة، تتم إعادة المبالغ المستحقة قانونًا خلال المدة القانونية.

المادة 10 – التغييرات بناءً على طلب المسافر

1. يجوز للمسافر أن يطلب من Rihlaa B.V. تعديل حجز قائم، بما في ذلك تاريخ الرحلة أو الرحلة الجوية أو مكان الإقامة أو نوع الغرفة أو وسيلة النقل أو غيرها من خدمات السفر المحجوزة.
2. يخضع أي تعديل للتوافر وشروط مقدمي الخدمات المعنيين وإمكانية التنفيذ عمليًا. ولا تكون Rihlaa B.V. ملزمة بتنفيذ تعديل إذا كان مستحيلًا بصورة معقولة أو غير مسموح به من مقدم الخدمة المعني.
3. يتحمل المسافر التكاليف الفعلية والمعقولة الناشئة مباشرةً عن التعديل المطلوب.
4. قد تشمل هذه التكاليف تكاليف الإدارة والمعالجة المعقولة والمبررة لدى Rihlaa B.V. ، ورسوم التعديل التي يفرضها مقدمو الخدمات، وتكاليف الإلغاء وإعادة الحجز، وفروق الأسعار، وغيرها من التكاليف القابلة للإثبات والناشئة مباشرةً عن التعديل.
5. تقوم Rihlaa B.V. ، حينما كان ذلك ممكنًا بصورة معقولة، بإبلاغ المسافر بالتكاليف المطبقة قبل تنفيذ التعديل نهائيًا.
6. يصبح التعديل نهائيًا بعد تأكيده من Rihlaa B.V. ودفع أي مبالغ إضافية مستحقة، حينما ينطبق ذلك.
7. إذا تعذر تنفيذ التعديل المطلوب ولم يرغب المسافر في الاحتفاظ بالحجز الأصلي، يُعتبر ذلك إنهاءً من جانب المسافر وتطبق شروط الإلغاء الواردة في المادة 12.
8. لا تمس هذه المادة بالحق القانوني للمسافر في نقل اتفاقية رحلة الباقية إلى مسافر آخر وفقًا للمادة 11.

المادة 11 – نقل رحلة الباقية إلى مسافر آخر

1. يجوز للمسافر، قبل بدء رحلة الباقية، نقل اتفاقية رحلة الباقية إلى شخص آخر يستوفي جميع الشروط المطبقة على الرحلة المعنية.
2. يجب على المسافر إبلاغ Rihlaa B.V. بالنقل خلال مدة معقولة قبل بدء الرحلة. ويُعتبر الإبلاغ قبل سبعة (7) أيام على الأقل من بدء الرحلة إبلاغًا في الوقت المناسب في جميع الأحوال.
3. يكون المسافر الأصلي والشخص الذي نُقلت إليه الرحلة، بالقدر الذي ينص عليه القانون، مسؤولين بالتضامن عن دفع أي مبلغ متبقي والرسوم والتكاليف الإضافية وغيرها من التكاليف الناشئة عن النقل.
4. لا تفرض Rihlaa B.V. إلا التكاليف الفعلية والمعقولة الناتجة عن النقل، ولا يجوز أن تتجاوز هذه التكاليف التكاليف الفعلية التي تكبدتها Rihlaa B.V. بسبب النقل.
5. إذا استلزم النقل تعديل أو إلغاء أو إعادة إصدار أو إجراء حجز جديد لتذكرة طيران أو إقامة أو نقل أو خدمة سفر أخرى، فيجوز تحميل المسافر الأصلي و/أو المسافر الجديد التكاليف الفعلية الناتجة عن ذلك، بالقدر الذي يسمح به القانون.
6. على سبيل المثال، إذا لم تسمح شركة الطيران بتغيير الاسم وأصبح إصدار تذكرة جديدة ضروريًا، فيجوز تحميل التكلفة الفعلية لذلك.
7. تقدم Rihlaa B.V. معلومات عن التكاليف الناتجة عن النقل، وتقدم إثباتًا عليها بالقدر الذي يتطلبه القانون.
8. يجب على المسافر الجديد استيفاء جميع متطلبات جواز السفر والتأشيرة والصحة والهجرة والدخول وغيرها من الشروط المطبقة.

المادة 12 – الإلغاء من قبل المسافرين

1. يجوز للمسافر إنهاء اتفاقية رحلة الباقية في أي وقت قبل بدء الرحلة.
2. إذا أنهى المسافر رحلة الباقية دون أن يكون لديه حق قانوني في الإنهاء المجاني، فيجوز لـ Rihlaa B.V. فرض رسوم إلغاء مناسبة ومبررة وفقًا لهذه المادة.
3. ما لم تكن هناك شروط إلغاء خاصة تنطبق على عنصر معين من عناصر الرحلة، تطبق رسوم الإلغاء القياسية التالية:

رسوم الإلغاء	توقيت الإلغاء قبل المغادرة
25% من سعر الرحلة	43 يومًا تقويمياً أو أكثر
35% من سعر الرحلة	من 42 إلى 29 يومًا تقويمياً
40% من سعر الرحلة	من 28 إلى 22 يومًا تقويمياً
50% من سعر الرحلة	من 21 إلى 15 يومًا تقويمياً
75% من سعر الرحلة	من 14 إلى 6 أيام تقويمية
90% من سعر الرحلة	من 5 أيام إلى يوم واحد
100% من سعر الرحلة	في يوم المغادرة أو بعده

4. تطبق رسوم الإلغاء القياسية بالقدر الذي تكون فيه مناسبة ومبررة وفقًا للقانون المعمول به، مع مراعاة، من بين أمور أخرى، توقيت الإنهاء، والتوفير المتوقع في التكاليف، والدخل الناتج عن الاستخدام البديل لخدمات السفر.
5. قد تتضمن رحلة الباقية عناصر تخضع لشروط إلغاء منفصلة أو مختلفة، بما في ذلك تذاكر الطيران غير القابلة للاسترداد كليًا أو جزئيًا، وحجوزات الإقامة، والنقل، وخدمات التوصيل، والرحلات والأنشطة، وتذاكر الدخول، أو غيرها من خدمات السفر المحجوزة مسبقًا.
6. إذا كانت شروط إلغاء خاصة تنطبق على عنصر معين، فيجوز تطبيقها على ذلك العنصر إذا تم إبلاغ المسافر بها بوضوح في موعد أقصاه وقت إبرام اتفاقية رحلة الباقية، وكان تطبيقها مسموحًا به قانونيًا.
7. عندما تنطبق شروط إلغاء خاصة بصورة صحيحة على عنصر معين، يتم تحديد تكاليف إلغاء ذلك العنصر وفقًا لتلك الشروط، ولا يتم بالإضافة إلى ذلك فرض رسوم الإلغاء القياسية مرة أخرى على العنصر نفسه.
8. بالنسبة للعناصر الأخرى التي لا تنطبق عليها شروط خاصة، يجوز تطبيق رسوم الإلغاء القياسية بالقدر الذي يسمح به القانون ودون احتساب مزدوج.
9. مجرد قيام Rihlaa B.V. بدفع مبلغ لمورد، أو اعتبار المورد مبلغًا معينًا غير قابل للاسترداد، لا يعني تلقائيًا جواز تحميل المسافر كامل ذلك المبلغ دون تقييم إضافي.
10. بالقدر الذي يتطلبه القانون المعمول به، تؤخذ في الاعتبار التكاليف الفعلية، والتوفيرات، والمبالغ المستردة، والأرصدة، والدخل أو المنافع الناتجة عن الاستخدام البديل.
11. بناءً على طلب المسافرين، تقدم Rihlaa B.V. تبريرًا لرسوم الإلغاء المطبقة وفقًا لالتزاماتها القانونية.
12. لا تتجاوز رسوم الإلغاء الإجمالية في أي حال السعر الإجمالي للرحلة التي يتعلق بها الإلغاء.
13. إذا كان المسافر قد دفع بالفعل السعر الإجمالي للرحلة بالكامل وكانت رسوم الإلغاء المطبقة أقل من المبلغ المدفوع، تتم إعادة المبلغ المتبقي دون تأخير غير مبرر وفي موعد أقصاه خلال المدة القانونية المطبقة.
14. لا تستحق رسوم إلغاء إذا حدثت في مكان الوجهة أو في محيطها المباشر ظروف لا يمكن تجنبها واستثنائية تؤثر بصورة كبيرة على تنفيذ رحلة الباقية أو نقل الركاب إلى الوجهة، وكانت الشروط القانونية للإنهاء المجاني مستوفاة.
15. في الحالة المشار إليها في الفقرة 14، يحق للمسافر استرداد كامل جميع المبالغ المدفوعة مقابل رحلة الباقية خلال المدة القانونية المطبقة. ولا يتم تحميل المسافرين تكاليف الموردين غير القابلة للاسترداد إذا وبالقدر الذي يفرض فيه القانون الأمر إعادة المبلغ كاملاً.

16. في حالة الإنهاء المشار إليها في الفقرة 14، لا يحق للمسافر الحصول على تعويض إضافي، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك.
17. ينبغي إبلاغ Rihlaa B.V. بالإلغاء في أقرب وقت ممكن عبر أرقام الهاتف الرسمية و/أو قنوات الاتصال الرسمية التابعة لـ Rihlaa B.V. والمذكورة على موقعها الإلكتروني أو في تأكيد الحجز أو في مراسلاتها الرسمية الأخرى.
18. يُعتبر وقت الإلغاء هو الوقت الذي تستلم فيه Rihlaa B.V. إشعار الإلغاء. ولا يحد ذلك من حق المسافر في إنهاء الاتفاقية بأي وسيلة أخرى صحيحة قانونًا.
19. إذا كان المسافر قد أبرم تأمين إلغاء، فإنه يظل مسؤولاً عن تقديم أي مطالبة إلى شركة التأمين المعنية في الوقت المناسب. ولا يؤدي وجود التأمين بحد ذاته إلى تغيير رسوم الإلغاء المطبقة بين Rihlaa B.V. والمسافر.

المادة 13 – الإلغاء من قبل Rihlaa B.V.

1. إذا كانت رحلة الباقية تتطلب حدًا أدنى من المشاركين، يتم إبلاغ المسافر بذلك قبل إبرام الاتفاقية ويتم ذكره في الاتفاقية.
2. إذا لم يتم الوصول إلى الحد الأدنى، يجوز لـ Rihlaa B.V. إنهاء اتفاقية رحلة الباقية، بشرط إبلاغ المسافر خلال المدة المتفق عليها وفي موعد أقصاه:
 - أ. عشرون (20) يومًا قبل بدء الرحلة إذا كانت مدتها أكثر من ستة أيام؛
 - ب. سبعة (7) أيام قبل بدء الرحلة إذا كانت مدتها من يومين إلى ستة أيام؛
 - ج. ثمان وأربعون (48) ساعة قبل بدء الرحلة إذا كانت مدتها أقل من يومين.
3. يجوز لـ Rihlaa B.V. أيضًا إنهاء الاتفاقية قبل بدء الرحلة إذا منعتها ظروف لا يمكن تجنبها واستثنائية من تنفيذ الاتفاقية، شريطة إبلاغ المسافر بذلك دون تأخير غير مبرر قبل بدء الرحلة.
4. في حالة الإنهاء وفقًا للفقرة 2 أو 3، تتم إعادة جميع المبالغ المستلمة مقابل رحلة الباقية دون تأخير غير مبرر وفي موعد أقصاه أربعة عشر (14) يومًا من تاريخ الإنهاء.
5. في هذه الحالات، لا تكون Rihlaa B.V. ملزمة بدفع تعويض إضافي بسبب الإنهاء، بالقدر الذي ينص عليه القانون المعمول به.
6. حيثما كان ذلك ممكنًا بصورة معقولة، يجوز لـ Rihlaa B.V. عرض رحلة باقية بديلة مناسبة أو تاريخ سفر آخر أو رصيد أو حل آخر.
7. لا يكون للمسافر ملزمًا بقبول مثل هذا الحل إذا كان يحق له الحصول على استرداد بموجب القانون الأمر.
8. إذا أنهت Rihlaa B.V. الاتفاقية قبل بدء الرحلة لسبب آخر لا يُنسب إلى المسافر، تظل الحقوق القانونية للمسافر في الاسترداد، وحيثما ينطبق، التعويض، سارية.
9. إذا كان الإنهاء ناتجًا عن ظرف يُنسب إلى المسافر، مثل عدم استيفاء متطلبات المشاركة أو وثائق السفر أو الهجرة أو الدخول، أو تقديم معلومات أساسية غير صحيحة أو غير كاملة، أو أي إخلال جسيم آخر، فيجوز تحميل المسافر التكاليف الناتجة عن ذلك بالقدر المسموح به قانونًا وتعاقديًا.

المادة 14 – الظروف التي لا يمكن تجنبها والاستثنائية

1. يُقصد بالظروف التي لا يمكن تجنبها والاستثنائية حالة خارجة عن سيطرة الطرف الذي يستند إليها، ولا يمكن تجنب عواقبها حتى مع اتخاذ جميع التدابير المعقولة.

2. قد تشمل الأمثلة، بحسب الظروف المحددة، الحرب، والمشكلات الأمنية الخطيرة، والإرهاب، والكوارث الطبيعية، والتفشي الخطير للأمراض، والأوبئة، والإجراءات الحكومية الجوهرية، والاضطرابات الخطيرة في وسائل النقل.
3. قبل المغادرة، تطبق الحقوق القانونية المتعلقة بإنهاء الاتفاقية واسترداد الأموال إذا كانت هذه الظروف تؤثر بصورة كبيرة على تنفيذ رحلة الباقية أو نقل الركاب إلى الوجهة.
4. أثناء الرحلة، تتصرف Rihlaa B.V. وفقاً لالتزاماتها القانونية، وتقوم، حيثما يكون ذلك مطلوباً، باتخاذ ترتيبات بديلة و/أو تقديم المساعدة.
5. إذا أصبحت العودة مستحيلة، تتحمل Rihlaa B.V. ، بالقدر الذي يقتضيه القانون، تكلفة الإقامة الضرورية، على أن تكون من فئة معادلة قدر الإمكان، لمدة أقصاها ثلاث (3) ليالٍ لكل مسافر.
6. لا ينطبق حد الليالي الثلاث إذا كان قانون الاتحاد الأوروبي أو القواعد الدولية أو القانون الأمر يفرض مدة أطول، كما لا ينطبق على الفئات المستثناة قانوناً، مثل الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة ومرافقيهم، والنساء الحوامل، والفاسرين غير المصحوبين، والأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة طبية محددة، وفقاً للشروط القانونية المطبقة.
7. يقوم المسافر، حيثما كان ذلك ذا صلة قانونية وممكنًا بصورة معقولة، بإبلاغ Rihlaa B.V. مسبقاً بأي احتياجات خاصة.
8. لا تكون Rihlaa B.V. ملزمة بتعويض الأضرار الناتجة عن الظروف التي لا يمكن تجنبها والاستثنائية بالقدر الذي يسمح فيه القانون باستبعاد هذا التعويض.
9. تظل الحقوق الأمرة المتعلقة بالاسترداد أو تخفيض السعر أو المساعدة أو الترتيبات البديلة أو غيرها من الحقوق سارية دون مساس.

المادة 15 – سلوك المسافر

1. يلتزم المسافر بالتصرف بطريقة لا تعطل السلامة أو النظام أو السير الطبيعي للرحلة، ولا تسبب إزعاجاً غير معقول أو ضرراً أو خطراً.
2. يجب اتباع تعليمات السلامة والتنظيم المعقولة الصادرة عن Rihlaa B.V. وممثليها ومقدمي الخدمات.
3. في حالة حدوث اضطراب خطير أو خطر أو حالة لا يمكن فيها مطالبة Rihlaa B.V. بصورة معقولة بمواصلة تقديم الرحلة، يجوز لها اتخاذ التدابير المناسبة.
4. بحسب خطورة الحالة، يجوز أولاً تحذير المسافر ومنحه فرصة لتصحيح سلوكه. وفي الحالات العاجلة، لا يكون التحذير المسبق مطلوباً.
5. إذا لم تكن التدابير الأقل شدة كافية، فيجوز إنهاء مشاركة المسافر كلياً أو جزئياً بالقدر الذي يسمح به القانون.
6. يجوز تحميل المسافر التكاليف الإضافية المعقولة والقابلة للإثبات التي تنشأ مباشرة عن سلوك منسوب إليه.
7. يجوز أن يكون المسافر مسؤولاً وفقاً للقانون عن الأضرار التي تسبب بها.
8. لا ينشأ عن الإنهاء المبرر بسبب سلوك منسوب إلى المسافر، بحد ذاته، حق في استرداد قيمة الخدمات غير المستخدمة، إلا بالقدر الذي ينص فيه القانون الأمر على خلاف ذلك.
9. تظل الحقوق الأمرة سارية دون مساس.

المادة 16 – المسؤولية وتخفيض السعر والتعويض

1. تكون Rihlaa B.V. مسؤولة عن التنفيذ السليم لخدمات السفر المدرجة في اتفاقية رحلة الباقية، بغض النظر عن الجهة التي تنفذ هذه الخدمات.
2. يجب الإبلاغ عن أي عدم مطابقة دون تأخير غير مبرر حتى تتاح لـ Rihlaa B.V. فرصة لمعالجته.

3. يحق للمسافر الحصول على تخفيض مناسب في السعر عن كل فترة يوجد خلالها عدم مطابقة، ما لم تثبت Rihlaa B.V. أن عدم المطابقة يُنسب إلى المسافر.
4. يحق للمسافر أيضًا الحصول على تعويض مناسب عن الضرر الناتج عن عدم المطابقة، بالقدر الذي تستوفي فيه الشروط القانونية.
5. لا يستحق التعويض إذا أثبتت Rihlaa B.V. أن عدم المطابقة يُنسب:
 - أ. إلى المسافر؛
 - ب. إلى طرف ثالث غير مرتبط بتنفيذ اتفاقية رحلة الباقية، وكان عدم المطابقة غير متوقع أو لا يمكن تجنبه؛
 - ج. إلى ظروف لا يمكن تجنبها واستثنائية.
6. تطبق على Rihlaa B.V. القيود المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية أو قانون الاتحاد الأوروبي بالنسبة لمقدمي الخدمات، بالقدر الذي يسمح به القانون.
7. لا يستحق التعويض إلا إذا كان هناك حق قانوني فيه، ويستند إلى الضرر الفعلي والقابل للإثبات. وحيثما يسمح القانون بتحديد المسؤولية، يكون الحد الأقصى للتعويض ثلاثة أضعاف السعر الإجمالي للرحلة. ولا ينطبق هذا الحد على الإصابة الشخصية أو الضرر الناتج عمدًا أو عن إهمال، ولا في الحالات التي يحظر فيها القانون تحديد المسؤولية.
8. يتخذ المسافر التدابير المعقولة لمنع وقوع المزيد من الضرر أو الحد منه.
9. تظل الحقوق الناشئة عن الاتفاقيات الدولية أو قانون الاتحاد الأوروبي بشأن حقوق الركاب سارية. ولا يجوز الحصول على تعويض مزدوج عن الضرر نفسه، ويتم إجراء المقاصة بين التعويضات حيثما يقتضي القانون ذلك.
10. لا يحد أي حكم من هذه الشروط والأحكام العامة من المسؤولية في الحالات التي يحظر فيها القانون الأمر مثل هذا التحديد.

المادة 17 – تنفيذ رحلة الباقية ومعالجة أوجه القصور

1. يجب إبلاغ Rihlaa B.V. بأي قصور في تنفيذ رحلة الباقية دون تأخير غير مبرر.
2. تقوم Rihlaa B.V. بمعالجة القصور، ما لم يكن ذلك مستحيلًا أو ينطوي على تكاليف غير متناسبة، مع مراعاة خطورة القصور وقيمة خدمة السفر المتأثرة.
3. إذا لم تعالج Rihlaa B.V. القصور خلال مدة معقولة يحددها المسافر، فيجوز للمسافر معالجته بنفسه والمطالبة، بالقدر الذي يجيزه القانون، باسترداد التكاليف الضرورية والمعقولة.
4. لا يكون المسافر ملزمًا بتحديد مهلة إذا رفضت Rihlaa B.V. معالجة القصور أو إذا كان العلاج الفوري ضروريًا.
5. إذا تعذر تنفيذ جزء كبير من خدمات السفر المتفق عليها، تقدم Rihlaa B.V. ترتيبات بديلة مناسبة دون تكلفة إضافية، وتكون، حيثما أمكن، من جودة مساوية أو أعلى.
6. إذا كانت الترتيبات البديلة المعروضة أقل جودة، يحق للمسافر، حيثما يقتضي القانون، الحصول على تخفيض مناسب في السعر.
7. لا يجوز للمسافر رفض الترتيبات البديلة المقترحة إلا إذا لم تكن مماثلة لما تم الاتفاق عليه في اتفاقية رحلة الباقية، أو إذا كان تخفيض السعر المقترح غير كافٍ.
8. إذا كان القصور يؤثر بصورة كبيرة على تنفيذ رحلة الباقية ولم تعالجه Rihlaa B.V. خلال مدة معقولة، فيجوز للمسافر إنهاء الاتفاقية دون دفع رسوم إنهاء إذا كانت الشروط القانونية مستوفاة.
9. إذا كانت رحلة الباقية تشمل نقل الركاب، تقوم Rihlaa B.V. ، حيثما يقتضي القانون، بترتيب نقل عودة مكافئ دون تأخير غير مبرر ودون تكلفة إضافية.
10. يجوز أخذ عدم الإبلاغ أو التأخر في الإبلاغ عن القصور في الاعتبار عند تحديد تخفيض السعر أو التعويض، بالقدر الذي كان من الممكن فيه للإبلاغ في الوقت المناسب منع الضرر أو الحد منه.

المادة 18 – تقديم المساعدة للمسافر

1. تقدم Rihlaa B.V. دون تأخير غير مبرر المساعدة المناسبة للمسافر الذي يواجه صعوبات أثناء الرحلة.
2. قد تشمل هذه المساعدة تقديم معلومات عن الخدمات الصحية والسلطات المحلية والمساعدة القنصلية، والمساعدة في التواصل، وتقديم المساعدة أو المعلومات للعثور على ترتيبات سفر بديلة.
3. يقوم المسافر بإبلاغ Rihlaa B.V. بالحالة في أقرب وقت ممكن ويقدم المعلومات الضرورية بصورة معقولة لتمكينها من تقديم المساعدة المناسبة.
4. إذا كانت الصعوبات قد نتجت عمداً أو بسبب إهمال من جانب المسافر، فيجوز لـ Rihlaa B.V. طلب رسوم معقولة مقابل المساعدة المقدمة، بالقدر الذي يسمح به القانون.
5. لا تتجاوز هذه الرسوم التكاليف الفعلية التي تكبدها Rihlaa B.V. في تقديم المساعدة.
6. إذا لم تكن الصعوبات منسوبة إلى المسافر، فلا يتم فرض رسوم على المساعدة التي يتعين على Rihlaa B.V. تقديمها قانوناً، إلا بالقدر الذي ينص فيه القانون المعمول به على خلاف ذلك.
7. تظل أي التزامات قانونية إضافية على Rihlaa B.V. سارية دون مساس.

المادة 19 – الأمتعة والممتلكات الشخصية

1. يكون المسافر مسؤولاً عن العناية بأمتعته وممتلكاته الشخصية وتأمينها.
2. لا تكون Rihlaa B.V. مسؤولة عن فقدان الأمتعة أو الممتلكات الشخصية أو سرقتها أو تلفها بالقدر الذي لا يمكن فيه نسبة الخسارة أو الضرر إلى Rihlaa B.V.
3. ينبغي عدم ترك الأشياء الثمينة أو الأموال أو وثائق السفر أو الأجهزة الإلكترونية دون مراقبة، وعلى المسافر استخدام وسائل الحفظ الآمنة المتاحة حيثما كان ذلك مناسباً.
4. يجب الإبلاغ في أقرب وقت ممكن عن فقدان الأمتعة أو تأخرها أو تلفها أثناء النقل إلى شركة النقل المعنية وفقاً للإجراءات المطبقة لديها. ويحتفظ المسافر، حيثما أمكن، بإثبات الإبلاغ والضرر المتكبد.
5. تحدد الاتفاقيات الدولية وقانون الاتحاد الأوروبي والقانون الأمر المطبق المسؤولية وأي تعويض مستحق، حيثما ينطبق ذلك.
6. إذا نتج الضرر عن قصور تكون Rihlaa B.V. مسؤولة عنه قانوناً، تظل الحقوق القانونية للمسافر تجاه Rihlaa B.V. سارية.
7. يكون المسافر مسؤولاً عن الأشياء التي يتركها خلفه أو يفقدها أو لا يؤمنها بصورة كافية، بالقدر الذي لا يمكن فيه نسبة الخسارة أو الضرر إلى Rihlaa B.V. أو إلى طرف آخر مسؤول قانوناً.

المادة 20 – تأمين السفر وتأمين الإلغاء

1. ما لم يُذكر صراحةً خلاف ذلك عند الحجز، لا يكون تأمين السفر أو تأمين الإلغاء مشمولاً في سعر الرحلة.
2. يكون المسافر مسؤولاً عن تحديد ما إذا كان من المناسب أو الضروري الحصول على تأمين سفر و/أو تأمين إلغاء مناسب.
3. تنصح Rihlaa B.V. المسافر بالتحقق من وجود تغطية كافية، من بين أمور أخرى، للنفقات الطبية، والإعادة إلى الوطن، والأمتعة، والإلغاء، وغيرها من مخاطر السفر ذات الصلة.

4. إذا وقع حدث قد يكون مشمولاً بالتأمين، يكون المسافر مسؤولاً عن إبلاغ شركة التأمين في الوقت المناسب وتقديم المعلومات والوثائق المطلوبة منها.
5. يتحمل المسافر مخاطر عدم وجود تأمين سفر أو تأمين إلغاء، بالقدر الذي يتعلق فيه الأمر بتكاليف أو أضرار لا تكون Rihlaa B.V. مسؤولة عنها قانوناً أو تعاقدياً.
6. لا يؤدي وجود التأمين أو عدم وجوده إلى الحد من الحقوق القانونية أو التعاقدية للمسافر تجاه Rihlaa B.V.
7. إذا عرضت Rihlaa B.V. تأميناً أو قامت بالوساطة في ترتيبه، فتطبق أيضاً شروط شركة التأمين المعنية والقانون المعمول به.

المادة 21 – الشكاوى والإشعارات

1. يجب إبلاغ Rihlaa B.V. بأي أوجه قصور أو مشكلات أو انحرافات أثناء الرحلة دون تأخير غير مبرر.
2. يمنح المسافر Rihlaa B.V. فرصة معقولة للتحقق من الحالة المبلغ عنها ومعالجتها، حيثما أمكن، خلال مدة معقولة.
3. يجوز تقديم الإشعارات باستخدام بيانات الاتصال المقدمة للرحلة المعنية أو من خلال ممثل أو جهة اتصال تعينها Rihlaa B.V.
4. تُقدم الشكاوى الكتابية بعد انتهاء الرحلة في أقرب وقت ممكن، وتتضمن الوقائع ذات الصلة والأدلة الداعمة المتاحة.
5. لا يؤدي عدم تقديم الشكاوى فوراً تلقائياً إلى فقدان الحقوق القانونية. ومع ذلك، يجوز أخذ التأخر في الإبلاغ في الاعتبار إذا كان من الممكن للإبلاغ في الوقت المناسب منع الضرر أو الحد من آثاره.
6. يقدم المسافر تعاوناً معقولاً في معالجة الشكاوى ويوفر المعلومات والمراسلات والصور وإيصالات الدفع أو غيرها من الوثائق ذات الصلة والمتاحة والتي تكون ضرورية بصورة معقولة.
7. تتعامل Rihlaa B.V. مع الشكاوى خلال مدة معقولة وتتواصل بشأنها عبر بيانات الاتصال التي قدمها المسافر.
8. تظل الحقوق الأمرة ومدد التقادم والسقوط القانونية سارية دون مساس.

المادة 22 – التواصل وبيانات الاتصال

1. يجوز أن يتم التواصل بين Rihlaa B.V. والمسافر إلكترونياً عبر عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف أو أي وسيلة اتصال إلكترونية أخرى قدمها المسافر أو استخدمها أو تم الاتفاق عليها.
2. يكون المسافر مسؤولاً عن تقديم بيانات اتصال صحيحة ومحدثة، وعن إبلاغ Rihlaa B.V. بأي تغييرات فيها في أقرب وقت ممكن.
3. يتحقق المسافر بانتظام من قنوات الاتصال التي قدمها، ولا سيما قبل الرحلة بوقت قصير وأثناءها.
4. لا تكون Rihlaa B.V. مسؤولة عن الأضرار أو التكاليف التي تنشأ حصرياً بسبب تقديم المسافر بيانات اتصال غير صحيحة أو قديمة أو بسبب عدم تحققه في الوقت المناسب من الرسائل المتاحة له بصورة معقولة، بالقدر الذي لا يمكن فيه نسبة العواقب إلى Rihlaa B.V.
5. قبل المغادرة، تقدم Rihlaa B.V. بيانات اتصال حديثة تمكن المسافر من التواصل بسرعة وفعالية مع Rihlaa B.V. أو ممثلها أو جهة اتصال محددة. وحيثما ينطبق، يتم أيضاً توفير رقم هاتف للحالات العاجلة.
6. في حالة طارئة أو عند حدوث مشكلة في تنفيذ الرحلة، يستخدم المسافر بيانات الاتصال هذه ويبلغ Rihlaa B.V. في أقرب وقت ممكن.
7. يجوز تقديم المراسلات والوثائق الإلكترونية على وسيط دائم بالقدر الذي يسمح به القانون.

المادة 23 – الخصوصية والبيانات الشخصية

1. تعالج Rihlaa B.V. البيانات الشخصية بالقدر اللازم لإبرام الاتفاقية وتنفيذها، وخدمات السفر المحجوزة، والتواصل مع المسافرين، والامتثال للالتزامات القانونية، وللأغراض الأخرى الموضحة في سياسة الخصوصية.
2. لتنفيذ الرحلة المحجوزة، يجوز تقديم البيانات الشخصية إلى شركات الطيران، ومقدمي خدمات الإقامة، وشركات النقل، ومقدمي الخدمات المحليين، وغيرهم من الأطراف، بالقدر اللازم لتنفيذ الاتفاقية أو إذا كانت المعالجة مشروعة على أساس آخر.
3. إذا تم نقل البيانات الشخصية إلى خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية، يتم ذلك وفقاً لقواعد حماية البيانات المعمول بها.
4. يكون المسافر مسؤولاً عن تقديم بيانات شخصية صحيحة وضرورية للحجز وتنفيذ الرحلة.
5. ترد معلومات إضافية عن معالجة البيانات الشخصية، ومدد الاحتفاظ بها، وحقوق أصحاب البيانات، وبيانات الاتصال المتعلقة بالخصوصية في سياسة الخصوصية المنفصلة الخاصة بـ Rihlaa B.V.
6. إذا قدم المسافر إلى Rihlaa B.V. بيانات شخصية تخص مسافرين آخرين أو أشخاصاً آخرين، فعليه التأكد من إمكانية تقديم هذه البيانات بصورة مشروعة، ومن إبلاغ الأشخاص المعنيين بالمعالجة حيثما يكون ذلك مطلوباً.

المادة 24 – اللغة

1. تمت صياغة هذه الشروط والأحكام العامة أصلاً باللغة الهولندية.
2. يجوز لـ Rihlaa B.V. توفير ترجمات لهذه الشروط والأحكام العامة لجعل محتواها أكثر سهولة ووضوحاً للمسافرين.
3. يتم توفير الترجمات لأغراض المعلومات والمساعدة فقط.
4. في حالة وجود اختلافات أو تعارضات أو اختلاف في التفسير بين النسخ اللغوية المختلفة، تُعتبر النسخة الهولندية النص المرجعي، بالقدر الذي يسمح به القانون الأمر.
5. لا يحد هذا الحكم من أي حقوق إلزامية للمستهلك.

المادة 25 – القانون المطبق والنزاعات

1. يخضع لاتفاقية رحلة الباقية، ولهذه الشروط والأحكام العامة، وللعلاقة القانونية بين Rihlaa B.V. والمسافر، القانون الهولندي، مع مراعاة الأحكام الأمرة التي لا يجوز الاتفاق على مخالفتها بصورة صحيحة.
2. تبذل Rihlaa B.V. والمسافر أولاً جهوداً معقولة لحل أي نزاع بالتشاور المتبادل.
3. إذا لم يؤد ذلك إلى حل، يجوز إحالة النزاع إلى المحكمة المختصة.
4. بالقدر الذي يسمح به القانون، تُعرض النزاعات على المحكمة الهولندية المختصة.
5. لا يحد ذلك من حق المسافرين في اللجوء إلى محكمة أخرى مختصة بموجب الأحكام الأمرة في القانون الوطني أو الأوروبي.
6. لا يؤدي اختيار القانون الهولندي إلى المساس بأي حماية إلزامية لا يجوز الاتفاق على مخالفتها بصورة صحيحة.

المادة 26 – الأحكام الختامية

1. إذا كان أي حكم من هذه الشروط والأحكام العامة باطلاً أو قابلاً للإبطال أو غير قابل للتنفيذ كلياً أو جزئياً، تظل الأحكام الأخرى سارية بالقدر الذي يسمح به القانون.
2. لا يتم استبعاد الحكم الباطل أو غير القابل للتنفيذ إلا بالقدر الضروري، ويظل الجزء المتبقي منه سارياً قدر الإمكان.
3. يجوز لـ Rihlaa B.V. تعديل هذه الشروط والأحكام العامة. ومن حيث المبدأ، تطبق على اتفاقية رحلة الباقية النسخة التي تم توفيرها للمسافر عند إبرام الاتفاقية.
4. لا تؤدي التعديلات اللاحقة إلى تغيير اتفاقية سبق إبرامها، إلا إذا كانت الاتفاقية والقانون المعمول به يسمحان بذلك، ووافق المسافر حينما تكون موافقته مطلوبة.
5. إذا تعارض أي حكم مع قانون أمر، تكون الأولوية للقانون الأمر فقط بالقدر الضروري، وتظل بقية الأحكام سارية.
6. يجوز لـ Rihlaa B.V. تسجيل رقم إصدار هذه الشروط والأحكام العامة وتاريخها ووقت قبول المسافر لها، بحيث يمكن تحديد النسخة التي تنطبق على حجز معين.
7. تشكل أحكام الإلغاء الواردة في هذه الشروط والأحكام العامة، وبشكل خاص المادة 12، جزءاً لا يتجزأ من هذه الشروط والأحكام العامة ومن اتفاقية رحلة الباقية. ولا يلزم قبول منفصل لوثيقة مستقلة لشروط الإلغاء.
8. تدخل هذه الشروط والأحكام العامة حيز التنفيذ في التاريخ المذكور على الإصدار المعني.

بيانات الشركة

Rihlaa B.V.

Prinsessenweg 38

8931 EJ Leeuwarden

هولندا

رقم غرفة التجارة الهولندية KVK : 97248436

البريد الإلكتروني : info@rihlaa.nl