

Reisvoorwaarden Portucale

versie 1 december 2025



Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door Portucale aangeboden pakketreizen en individuele reisdiensten, en vormen onderdeel van de overeenkomst tussen Portucale en de reiziger.

Artikel 1 - Definities

Organisator

Portucale, de reisorganisatie die de reis samenstelt, organiseert en aanbiedt - rechtstreeks of via een partner - aan de reiziger. Portucale kan ook optreden als organisator wanneer de reis slechts één enkele reisdienst omvat (zoals accommodatie of een activiteit), mits deze voorwaarden daarop van toepassing zijn verklaard.

Reiziger

De natuurlijke persoon die met Portucale een overeenkomst inzake een reis wenst te sluiten, of de persoon die op basis van die overeenkomst gerechtigd is om aan de reis deel te nemen.

Reisdienst

Een afzonderlijke dienst zoals personenvervoer, verhuur van een motorvoertuig, verblijf (accommodatie) of een andere toeristische dienst, mits deze onder de definitie van artikel 7:500 sub a van het Burgerlijk Wetboek valt.

Reisdienstverlener

De externe partij die (een deel van) de reis uitvoert in opdracht van Portucale, zoals vervoerders, accommodaties, lokale gidsen, cateringpartners of andere hulppersonen.

Overeenkomst

De overeenkomst, inclusief deze algemene voorwaarden, waarbij Portucale zich jegens de reiziger verplicht tot het leveren van de overeengekomen reis.

Schriftelijk

Elke communicatie op schrift of via elektronische weg, waaronder begrepen e-mail of andere digitale communicatiemiddelen.

Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden van Portucale.

Pakketreis

Een pakketreis zoals bedoeld in de wet (artikel 7:500 e.v. BW), bestaande uit een combinatie van minimaal twee verschillende soorten reisdiensten die voor één gezamenlijke prijs worden aangeboden.

Reis

Een pakketreis of, indien deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, een enkele reisdienst.

Reisdagen

De dag van vertrek en de dag van terugkeer tellen altijd als volledige reisdagen, ongeacht het vertrektijdstip.

Werkdagen

Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen. Onder werktijden wordt verstaan: 09.00-17.00 uur (Nederlandse tijd).

Artikel 2 – Toepasselijkheid van de voorwaarden

2.1 Pakketreizen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Portucale aangeboden of met Portucale overeengekomen pakketreizen. Ze vormen een onlosmakelijk onderdeel van de reisovereenkomst tussen Portucale en de reiziger.

2.2 Gekoppelde reisarrangementen

Deze voorwaarden kunnen eveneens van toepassing worden verklaard op reisdiensten die deel uitmaken van een zogenoemd gekoppeld reisarrangement. Voor reisdiensten die niet rechtstreeks via Portucale zijn geboekt, gelden de voorwaarden van de betreffende dienstverlener. Portucale is in dat geval niet verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van die afzonderlijke diensten.

2.3 Losse reisdiensten

Indien Portucale uitsluitend bemiddelt bij de levering van één enkele reisdienst (zoals accommodatie, vervoer of een activiteit), kunnen deze voorwaarden eveneens van toepassing worden verklaard. In dat geval is Titel 7a van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (inzake pakketreisovereenkomsten en gekoppelde reisarrangementen) niet van toepassing. Voor deze losse diensten geldt geen wettelijke bescherming bij insolventie van Portucale, tenzij in het aanbod uitdrukkelijk is vermeld welke partij dekking biedt voor insolventie.

2.4 Afwijkende of aanvullende afspraken

Afwijkende of aanvullende bepalingen zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk met Portucale zijn overeengekomen. Indien de inhoud van de individuele overeenkomst afwijkt van deze voorwaarden, heeft de tekst van de overeenkomst voorrang.

Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst

3.1 Inhoud van het aanbod

Het aanbod van Portucale omvat de diensten en voorzieningen die uitdrukkelijk staan vermeld in de offertes, reisbeschrijvingen of andere publicaties van Portucale.

De inhoud van de reis wordt uitsluitend bepaald door de informatie die door of namens Portucale is verstrekt. Informatie afkomstig van partners of dienstverleners (zoals hotels of lokale gidsen) maakt geen deel uit van het aanbod, tenzij dit uitdrukkelijk door Portucale is bevestigd.

De aangegeven reisduur wordt vermeld in hele dagen, waarbij zowel de dag van vertrek als de dag van aankomst als volledige dagen worden gerekend.

3.2 Vrijblijvend aanbod

Alle aanbiedingen en offertes van Portucale zijn vrijblijvend. Portucale behoudt zich het recht voor om een aanbod uiterlijk tot 17.00 uur van de eerstvolgende werkdag na aanvaarding zonder opgave van redenen te herroepen, ook wanneer de reiziger reeds een automatische ontvangstbevestiging heeft ontvangen.

3.3 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand zodra de reiziger het aanbod van Portucale aanvaardt.

Bij een online boeking komt de overeenkomst tot stand op het moment dat de reiziger de boeking

elektronisch bevestigt én de (aan)betaling heeft verricht of de betalingsbevestiging door Portucale is ontvangen. Vanaf dat moment zijn de rechten en verplichtingen van beide partijen van kracht.

3.4 Kennelijke fouten

Kennelijke fouten of vergissingen in het aanbod binden Portucale niet. Dit geldt bijvoorbeeld voor evidente prijs- of typefouten of onjuistheden waarvan de reiziger redelijkerwijs kon begrijpen dat het om een vergissing ging. Bij twijfel over de juistheid van informatie of prijzen dient de reiziger contact op te nemen met Portucale.

3.5 Bijzondere wensen

Bijzondere wensen of voorkeuren (zoals dieetwensen, kamerindeling of specifieke voorzieningen) worden door Portucale pas als onderdeel van de overeenkomst beschouwd wanneer deze schriftelijk zijn bevestigd. Een enkele vermelding op het boekingsformulier of in reisbescheiden is hiervoor niet voldoende.

3.6 Bijzondere vereisten

Wanneer de reiziger vóór of bij boeking bijzondere vereisten kenbaar maakt die verband houden met medische omstandigheden of andere zwaarwegende belangen, geldt dit als een opschortende voorwaarde voor de totstandkoming van de overeenkomst.

Portucale bevestigt of weigert het vereiste binnen een redelijke termijn (maximaal 7 dagen).

Bij bevestiging komt de overeenkomst tot stand. Indien aan het vereiste extra kosten verbonden zijn, ontvangt de reiziger vooraf een aangepast aanbod. Wordt het vereiste afgewezen, dan komt geen overeenkomst tot stand.

3.7 Ontvangstbevestiging bij online boeking

Wanneer een boeking elektronisch wordt gedaan, bevestigt Portucale de ontvangst van de aanvraag per e-mail. Deze bevestiging geldt nog niet als definitieve aanvaarding van de boeking.

3.8 Boekingsbevestiging

Portucale stuurt na aanvaarding van de boeking een officiële boekingsbevestiging, eventueel gecombineerd met een (aanbetalings)factuur. Vanaf dat moment is de overeenkomst definitief.

3.9 Geen herroepingsrecht

De reiziger heeft geen recht op herroeping (bedenktijd) als bedoeld in de Wet koop op afstand. Een reisboeking is bindend zodra Portucale de boeking schriftelijk of per e-mail heeft bevestigd.

3.10 Minderjarigen

De persoon die de reis boekt, moet meerderjarig zijn (18 jaar of ouder). Reizen minderjarigen zonder hun gezaghebbende ouder(s) of voogd, dan moeten deze binnen 7 dagen na boeking een ondertekende toestemmingsverklaring aan Portucale toesturen. De overeenkomst wordt pas definitief na ontvangst van deze verklaring.

3.11 Boeken namens andere reizigers en communicatie

Degene die de reis boekt, sluit de overeenkomst namens zichzelf en eventuele medereizigers. Hij of zij is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

Portucale communiceert uitsluitend met de hoofdboeker, die verantwoordelijk is voor het doorgeven van informatie, voorwaarden en reisbescheiden aan de overige deelnemers.

De hoofdboeker dient alle relevante persoonlijke omstandigheden van de andere reizigers - die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de reis - bij boeking aan Portucale te melden.

Artikel 4 - Informatie verstrekt door Portucale

4.1 Reissom

Alle vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

De reissom omvat uitsluitend de in de reisbeschrijving of offerte genoemde diensten en voorzieningen. Eventuele optionele extra's of uitbreidingen (zoals extra nachten, maaltijden of activiteiten) worden apart vermeld en berekend.

4.2 Informatie vóór de boeking

Voor het sluiten van de overeenkomst verstrekt Portucale de reiziger het wettelijk verplichte standaardinformatieformulier (conform de Richtlijn (EU) 2015/2302) en de overige informatie zoals bedoeld in artikel 7:502 van het Burgerlijk Wetboek.

Deze informatie is beschikbaar op de website van Portucale of wordt - bij maatwerkreizen - samen met de offerte digitaal meegestuurd.

4.3 Informatie bij of direct na boeking

Na het tot stand komen van de overeenkomst ontvangt de reiziger de boekingsbevestiging, inclusief: een overzicht van de overeengekomen reis en eventuele bevestigde bijzondere wensen, informatie afgestemd op de Nederlandse reiziger over benodigde reisdocumenten (zoals paspoort, visum en identificatie), informatie over eventuele gezondheids- of vaccinatievereisten, en overige wettelijk verplichte gegevens.

Bij online boekingen ontvangt de reiziger deze informatie automatisch per e-mail, samen met de factuur en/of betalingsbevestiging.

4.4 Informatie vóór aanvang van de reis

Uiterlijk bij verzending van de reisbescheiden verstrekt Portucale uitgebreide informatie over de geboekte reis, waaronder, indien van toepassing :

- vertrektijden en incheckmomenten,
- informatie over tussenstops en aankomst,
- de naam of contactgegevens van de uitvoerende vervoerder of lokale partner, en/of
- praktische details over de startlocatie, ontmoetingspunten en noodnummers.

Portucale streeft ernaar deze informatie tijdig en volledig te verstrekken, zodat de reiziger goed voorbereid op pad gaat.

4.5 Reisdocumenten en formaliteiten

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het in bezit hebben van geldige reisdocumenten (zoals paspoort, identiteitskaart, visa of vaccinatiebewijzen) die vereist zijn voor deelname aan de reis.

Portucale verstrekt hierover algemene informatie, maar adviseert de reiziger om de geldigheid, toepasselijkheid en actualiteit steeds te controleren bij de bevoegde instanties (zoals ambassade, GGD of RIVM).

De reiziger dient vóór boeking na te gaan of voldoende tijd resteert om benodigde documenten te verkrijgen.

Indien de reiziger de reis geheel of gedeeltelijk niet kan maken vanwege ontbrekende of onjuiste reisdocumenten, komen de daaruit voortvloeiende kosten volledig voor rekening van de reiziger.

4.6 Reisbescheiden

Portucale verstrekt de reisbescheiden (zoals vervoerstickets, vouchers, deelnemersinformatie en praktische instructies) tijdig en uiterlijk 7 dagen voor vertrek, mits de volledige reissom is voldaan. Wanneer de reiziger 5 dagen voor vertrek nog geen reisbescheiden heeft ontvangen, dient hij of zij onmiddellijk contact op te nemen met Portucale via e-mail of telefoon.

De definitieve vertrek- en aankomsttijden, ontmoetingspunten en andere noodzakelijke gegevens worden vermeld in de reisbescheiden of in de aanvullende reisinformatie.

Bij online boekingen worden de documenten digitaal verstrekt via e-mail of via het persoonlijke klantdossier op de website van Portucale (indien van toepassing).

4.7 Informatie over verzekeringen

Voor het sluiten van de overeenkomst informeert Portucale de reiziger over de mogelijkheid om een annuleringsverzekering en een reisverzekering af te sluiten.

Portucale adviseert dringend om een toereikende reisverzekering af te sluiten die medische kosten, verlies van bagage en repatriëring dekt.

Portucale kan een verzekering verplicht stellen wanneer dit noodzakelijk is voor deelname aan een specifieke reis (bijvoorbeeld bij avontuurlijke of bergwandeleizen). In dat geval wordt de reiziger hiervan voor het sluiten van de overeenkomst schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld.

Artikel 5 - Informatie door de Reiziger

5.1 Relevante informatie van de Reiziger(s)

Voor of bij het sluiten van de Overeenkomst verstrekt de Reiziger die de boeking verricht alle voor de Reis relevante informatie van zichzelf en de door hem of haar aangemelde andere Reizigers. In het bijzonder betreft dit informatie over de Reizigers of de samenstelling van de groep indien dit mogelijk van invloed is op de gezondheid of veiligheid van de Reiziger of anderen tijdens de Reis. Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig is kan dit tot gevolg hebben dat de Reiziger van deelname wordt uitgesloten door de Organisator of de Reisdienstverleners. De Reiziger is in dat geval de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 [annuleringskosten] verschuldigd. Andere hieruit voortvloeiende kosten komen eveneens voor rekening van de Reiziger.

5.2 Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en ziekte

Reizigers met verminderde mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en Reizigers met een ziekte die mogelijk effect heeft op de Reis dienen dit bij het aangaan van de Overeenkomst of in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de Reiziger hiermee bekend is te melden bij de Organisator in verband met eventuele gevolgen voor de Reis en in het bijzonder het luchtvervoer. Deze Reizigers dienen zelf bij de vervoerder te verifiëren of er een medische verklaring nodig is om te mogen reizen.

Artikel 6 – Betaling

6.1 Betaling bij boeking

Portucale werkt niet met aanbetalingen. De volledige reissom dient direct bij boeking online te worden voldaan, of uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur bij reizen op maat, tenzij in de bevestiging uitdrukkelijk een andere termijn is vermeld.

Bij online boekingen wordt de betaling direct via de beveiligde betaalomgeving afgerond. Van online betalingen ontvangt de reiziger automatisch een digitale betaalbevestiging.

De overeenkomst is definitief zodra Portucale de betaling heeft ontvangen en de boeking schriftelijk of per e-mail heeft bevestigd.

Indien de reiziger de boeking op factuurbasis doet (bijvoorbeeld na een offerte), dient de betaling binnen de genoemde termijn te zijn bijgeschreven op de rekening van Portucale.

6.2 Te late betaling en rente

Wanneer de reiziger niet betaalt binnen de op de factuur vermelde termijn, is hij of zij van rechtswege in verzuim, zonder dat een verdere ingebrekestelling nodig is. Vanaf dat moment is wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag.

6.3 Incassokosten

Indien de reiziger na een schriftelijke aanmaning niet binnen 14 dagen betaalt, heeft Portucale recht op vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten, conform de wettelijke staffel:

- 15% van het openstaande bedrag tot €2.500,
- 10% over de daaropvolgende €2.500,
- 5% over de daaropvolgende €5.000,
- en 1% over het meerdere, met een minimum van €40.

6.4 Gevolgen van uitblijvende betaling

Wanneer betaling uitblijft, mag Portucale het versturen van reisbescheiden of deelname-instructies opschorten totdat de betaling volledig is ontvangen.

Indien ook na aanmaning geen betaling plaatsvindt of indien niet vóór aanvang van de reis is betaald, heeft Portucale het recht om de overeenkomst te annuleren. De daarbij behorende annuleringskosten worden dan volledig in rekening gebracht. De betalingsverplichting van de reiziger blijft in dat geval bestaan.

Dit laat andere rechten van Portucale (zoals rentevorderingen of schadevergoeding) onverlet.

Artikel 7 – Reissom, prijswijzigingen en toeslagen

7.1 Reissom en inbegrepen diensten

De vermelde reissom geldt per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

In de prijs zijn uitsluitend de diensten en voorzieningen inbegrepen die in de reisbeschrijving of offerte van Portucale zijn genoemd.

Eventuele optionele of aanvullende diensten (zoals extra overnachtingen, excursies, transfers of maaltijden) maken alleen deel uit van de overeenkomst indien zij schriftelijk of per e-mail zijn bevestigd.

7.2 Belastingen en toeslagen

De reissom is gebaseerd op prijzen, belastingen en heffingen zoals deze bekend waren op het moment van publicatie of bevestiging.

Eventuele wijzigingen in belastingen, haven- of luchthavengelden, toeristenbelastingen of brandstoftoeslagen kunnen leiden tot een aanpassing van de reissom.

Portucale zal een dergelijke wijziging uitsluitend doorvoeren indien deze objectief gerechtvaardigd is en dit uiterlijk 20 dagen vóór vertrek schriftelijk aan de reiziger meedelen.

7.3 Valuta- en prijswijzigingen

Indien de reissom afhankelijk is van wisselkoersen of van prijzen van diensten die in buitenlandse valuta worden betaald, behoudt Portucale zich het recht voor om de prijs te wijzigen bij significante koersschommelingen.

Een prijsverhoging wordt nooit toegepast op reeds volledig betaalde reizen.

7.4 Prijsverlagingen

Indien zich na boeking omstandigheden voordoen die leiden tot een verlaging van de kosten (bijvoorbeeld door lagere belastingen of tarieven), zal Portucale de reissom overeenkomstig verlagen.

De reiziger heeft in dat geval recht op terugbetaling van het verschil, na aftrek van eventuele administratieve kosten.

Eventuele terugbetalingen vinden plaats via hetzelfde betaalmiddel waarmee de betaling is gedaan, tenzij anders overeengekomen.

7.5 Duidelijkheid en transparantie

Portucale streeft ernaar de reissommen zo transparant mogelijk te communiceren.

Eventuele toeslagen (bijvoorbeeld voor eenpersoonskamers, lokale toeristenbelastingen of facultatieve activiteiten) worden altijd duidelijk vermeld vóór boeking of in de offerte.

Na volledige betaling worden geen prijsverhogingen meer toegepast, behalve indien sprake is van wettelijke verplichtingen die buiten de invloed van Portucale vallen.

Artikel 8 – Indeplaatsstelling (overdracht van deelname)

8.1 Voorwaarden en kennisgeving

De reiziger kan zijn of haar plaats op de reis overdragen aan een andere persoon, mits die persoon voldoet aan alle deelname- en gezondheidsvoorwaarden die voor de betreffende reis gelden.

De reiziger dient Portucale uiterlijk 7 dagen vóór vertrek – of binnen een redelijke termijn die het mogelijk maakt de wijziging administratief te verwerken – schriftelijk of per e-mail van de voorgenomen overdracht op de hoogte te stellen.

Indeplaatsstelling is alleen mogelijk voor zover de betrokken dienstverleners dit toestaan (zoals hotels, vervoerders of lokale partners).

Wanneer vliegtickets onderdeel uitmaken van de reis, is overdracht van het ticket doorgaans niet mogelijk. In dat geval kan de vervanging alleen plaatsvinden als op kosten van de reiziger een nieuw vliegticket wordt geboekt.

Portucale brengt hiervoor een redelijke vergoeding in rekening, die nooit hoger is dan de werkelijke administratiekosten.

8.2 Hoofdelijke aansprakelijkheid en bijkomende kosten

De oorspronkelijke reiziger en de vervangende deelnemer zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor:

- betaling van het nog openstaande reissombedrag, en
- alle extra kosten of toeslagen die voortvloeien uit de indeplaatsstelling (zoals wijzigings- of administratiekosten van Portucale of haar partners).

Portucale zal deze kosten altijd zo laag mogelijk houden en vooraf communiceren.

Artikel 9 – Annulering door de Reiziger

9.1 Wijze van annulering

Annulering van de reis kan uitsluitend schriftelijk of per e-mail plaatsvinden.

De reiziger kan de overeenkomst op elk moment vóór aanvang van de reis schriftelijk of per e-mail annuleren.

De datum waarop de annulering door Portucale wordt ontvangen, geldt als moment van annulering.

Annuleringen die na 17.00 uur of in het weekend of op een feestdag worden ontvangen, gelden als ontvangen op de eerstvolgende werkdag.

9.2 Annuleringskosten

Bij annulering is de reiziger annuleringskosten verschuldigd. Deze worden berekend op basis van het moment van annulering, tenzij in de offerte of boekingsbevestiging anders is vermeld.

a. Reizen zonder vlucht (de meeste Portucale-reizen):

- Tot en met 56 dagen vóór vertrek: 20% van de reissom
- 55 t/m 22 dagen vóór vertrek: 50% van de reissom
- 21 t/m 7 dagen vóór vertrek: 75% van de reissom
- Minder dan 7 dagen vóór vertrek of bij niet-verschijnen ("no-show"): 100% van de reissom

b. Reizen met inbegrepen vlucht, trein- of busvervoer:

Naast bovengenoemde percentages worden eventuele annuleringskosten van de vervoersmaatschappij (zoals luchtvaartmaatschappij of touroperator) volledig doorberekend aan de reiziger.

Indien tickets niet-restitueerbaar zijn, wordt het volledige ticketbedrag in rekening gebracht.

9.3 Deelnemer vermindert of vervalt

Indien binnen één boeking het aantal deelnemers wordt verminderd, en niet alle overeengekomen diensten evenredig kunnen worden aangepast (zoals gedeelde kamers, gidskosten of transfers), wordt het bedrag van de werkelijke kostenbesparingen op de reissom in mindering gebracht.

Eventuele inkomsten uit alternatief gebruik van de vrijgekomen plaats(en) worden eveneens verrekend.

9.4 Indeplaatsstelling

In plaats van annulering kan de reiziger -indien gewenst- een andere persoon laten deelnemen aan de reis, onder de voorwaarden genoemd in Artikel 8 (Indeplaatsstelling).

9.5 Annuleringsverzekering

Portucale adviseert iedere reiziger dringend om een annuleringsverzekering af te sluiten die dekking biedt bij ziekte, ongeval of andere persoonlijke omstandigheden waardoor deelname aan de reis niet mogelijk is.

Indien de reiziger geen verzekering heeft afgesloten, komen de annuleringskosten volledig voor eigen rekening.

Artikel 10 – Prijswijziging

10.1 Voorwaarden voor prijswijziging

Portucale hanteert vaste en transparante prijzen. In uitzonderlijke gevallen kan Portucale de reissom tot uiterlijk 20 dagen vóór vertrek aanpassen indien sprake is van:

- stijging van brandstof- of energiekosten,
- verhoging van belastingen of heffingen van derden (zoals toeristenbelasting, haven- of luchthavengelden), of
- wijzigingen in wisselkoersen die van invloed zijn op de prijs van de ingekochte reisdiensten.

Een prijswijziging wordt uitsluitend toegepast als deze objectief gerechtvaardigd is, en de berekeningswijze hiervan wordt voor boeking kenbaar gemaakt.

Portucale zal nooit prijsverhogingen toepassen met terugwerkende kracht op reeds volledig betaalde boekingen.

10.2 Recht van de reiziger bij prijsverhoging

Indien een prijsverhoging meer dan 8% van de totale reissom bedraagt, heeft de reiziger het recht de overeenkomst kosteloos te beëindigen. In dat geval worden alle door de reiziger betaalde bedragen onverwijld terugbetaald.

Portucale stelt de reiziger schriftelijk op de hoogte van de verhoging en geeft daarbij een redelijke termijn om aan te geven of de reiziger de overeenkomst wil beëindigen. Indien de reiziger niet binnen de gestelde termijn reageert, wordt de prijswijziging geacht te zijn aanvaard.

10.3 Prijsverlaging

Wanneer Portucale zich het recht op prijsverhoging heeft voorbehouden, heeft de reiziger in voorkomende gevallen ook recht op prijsverlaging indien de betreffende kosten dalen. In dat geval ontvangt de reiziger het overeenkomstige verschil, na aftrek van €30 administratiekosten.

Artikel 11 – Wijziging door Portucale

11.1 Kleine wijzigingen

Portucale heeft het recht om vóór aanvang van de reis de overeenkomst eenzijdig te wijzigen, voor zover het gaat om niet-ingrijpende aanpassingen. Dergelijke wijzigingen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op volgorde van het programma, overnachtingslocaties of praktische uitvoering. De reiziger wordt hierover schriftelijk en op duidelijke wijze geïnformeerd. Portucale streeft ernaar dat de beleving en kwaliteit van de reis hierdoor niet worden beïnvloed.

11.2 Ingrijpende wijzigingen

Indien het noodzakelijk is om één of meer essentiële onderdelen van de reis te wijzigen, zal Portucale een gelijkwaardige of – indien mogelijk – betere alternatieve reis aanbieden. De reiziger kan in dat geval kiezen om:

- de voorgestelde wijziging te aanvaarden, of
- de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

Indien de reiziger de overeenkomst beëindigt, worden alle betaalde bedragen onverwijld terugbetaald. In dat geval heeft de reiziger geen recht op aanvullende schadevergoeding.

11.3 Bijzondere wensen

Wanneer Portucale een eerder schriftelijk bevestigde bijzondere wens (zoals dieet, kamerindeling of specifieke route) niet of niet zonder onevenredige inspanning kan realiseren, mag dit onderdeel worden gewijzigd. De reiziger kan dan de wijziging aanvaarden of de overeenkomst kosteloos beëindigen.

11.4 Redelijke termijn voor reactie

Bij ingrijpende wijzigingen stelt Portucale de reiziger een redelijke termijn (vermeld in de kennisgeving) waarbinnen schriftelijk of per e-mail moet worden aangegeven of de wijziging wordt aanvaard of de reis wordt geannuleerd. Reageert de reiziger niet binnen deze termijn, dan wordt de wijziging geacht te zijn aanvaard en vervalt het recht op kosteloze beëindiging.

11.5 Prijsverlaging

Indien de wijziging leidt tot een verlaging van de kwaliteit of kosten van de reis, heeft de reiziger recht op een passende prijsverlaging.

11.6 Kennisgeving

Bij elke ingrijpende wijziging informeert Portucale de reiziger onverwijld over:

- de aard en inhoud van de wijziging,
- de termijn waarbinnen de reiziger moet reageren,
- de gevolgen van het niet tijdig reageren, en
- indien van toepassing: de inhoud van een vervangende reis of de hoogte van de prijsverlaging.

11.7 Terugbetaling bij beëindiging

Indien de reiziger besluit de overeenkomst te beëindigen en geen vervangende reis accepteert, betaalt Portucale alle reeds ontvangen bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen na annulering terug.

Artikel 12 – Opzegging door Portucale

12.1 Wanneer Portucale een reis mag annuleren

Portucale kan de overeenkomst vóór aanvang van de reis beëindigen en alle reeds betaalde bedragen volledig terugbetalen, zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn, in de volgende gevallen:

a. Onvoldoende deelnemers

Wanneer het aantal aanmeldingen lager is dan het minimumaantal van 6 deelnemers en Portucale de reiziger hierover tijdig informeert:

- uiterlijk 20 dagen vóór vertrek bij een reis van 6 dagen of meer,
- uiterlijk 7 dagen vóór vertrek bij een reis van 2 tot 6 dagen,
- uiterlijk 48 uur vóór vertrek bij een reis van minder dan 2 dagen.

b. Overmacht

Wanneer zich onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen waardoor de uitvoering van de reis onmogelijk wordt. Voorbeelden hiervan zijn natuurrampen, ernstige weersomstandigheden, pandemieën, politieke onrust, stakingen, plotselinge beperkingen van vervoer of veiligheidssituaties in het reisgebied.

12.2 Terugbetaling van betaalde bedragen

In bovenstaande gevallen betaalt Portucale alle reeds ontvangen bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen terug. Niet vergoed worden kosten die door de reiziger zelf zijn gemaakt voor diensten buiten de overeenkomst, zoals: inentingen, visa, verzekeringen, aanschaf van wandelmateriaal of kleding, en indien niet bij de reis inbegrepen: vliegtickets, overige accommodaties of transfers die door de reiziger zelfstandig zijn geboekt.

12.3 Beëindiging door toedoen van de reiziger

Wanneer blijkt dat de reiziger niet voldoet aan de vooraf gestelde deelnamevoorwaarden (zoals voldoende conditie of gezondheid voor deelname aan wandeltochten), of wanneer de reiziger onvolledige of onjuiste informatie heeft verstrekt over relevante persoonlijke omstandigheden (zoals

lichamelijke beperkingen of medische aandoeningen), kan Portucale de overeenkomst beëindigen. In dat geval blijft de reiziger aansprakelijk voor de eventuele kosten of schade die daaruit voortvloeien. Dit laat andere rechten van Portucale onverlet.

Artikel 13 – Verantwoordelijkheid van Portucale

13.1 Goede uitvoering van de reis

Portucale is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die onder de overeenkomst vallen, ongeacht of deze worden uitgevoerd door Portucale zelf of door zorgvuldig geselecteerde lokale partners, zoals accommodaties, vervoerders of gidsen. Portucale zorgt ervoor dat deze partners hun diensten leveren volgens de overeengekomen kwaliteit en afspraken.

13.2 Wijzigingen in reisschema of reistijden

Wanneer zich wijzigingen voordoen in het reisschema of in vertrek- of aankomsttijden, informeert Portucale de reiziger hier zo spoedig mogelijk over. Indien Portucale de reiziger niet persoonlijk kan bereiken, wordt de informatie verstuurd naar het bij Portucale bekende e-mailadres of mobiele telefoonnummer.

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van juiste en actuele contactgegevens, zodat Portucale hem of haar tijdens de reis kan bereiken indien nodig.

Portucale aanvaardt geen aansprakelijkheid voor informatie die door derden op hun eigen websites of publicaties wordt verstrekt, ook niet indien via een link op de website van Portucale naar deze derden wordt verwezen.

Artikel 14 – Conformiteit en non-conformiteit

14.1 Verwachtingen en uitvoering

Portucale voert de overeenkomst uit in overeenstemming met de redelijke verwachtingen die de reiziger op basis van de publicaties, de overeenkomst en de omstandigheden ter plaatse mag hebben. Portucale streeft ernaar dat iedere reis voldoet aan het beloofde karakter en de kwaliteit die kenmerkend zijn voor de Portucale-ervaring.

14.2 Melding van problemen tijdens de reis

Indien de reiziger tijdens de reis een tekortkoming (non-conformiteit) constateert, dient hij of zij onverwijld melding te maken bij zowel de lokale dienstverlener (bijv. gids, accommodatie of vervoerder) als bij Portucale zelf (zie ook Artikel 18 over klachtenafhandeling). Hierdoor krijgt Portucale de kans het probleem direct op te lossen.

14.3 Verantwoordelijkheid van Portucale bij herstel

Portucale zorgt ervoor dat een gemelde tekortkoming zo snel mogelijk wordt hersteld of opgelost. Herstel is niet verplicht wanneer dit onmogelijk is of onevenredig hoge kosten met zich meebrengt, rekening houdend met de aard van het probleem, de duur van de reis en de waarde van de betrokken dienst.

14.4 Zelf oplossen door de reiziger

Wanneer een tekortkoming niet binnen een redelijke termijn wordt verholpen, mag de reiziger zelf een redelijke oplossing treffen en vervolgens terugbetaling van de gemaakte kosten vragen aan Portucale. De reiziger dient de gemaakte kosten aan te tonen met een specificatie of betalingsbewijs.

14.5 Alternatief programma

Als een belangrijk deel van de reis niet volgens afspraak kan worden uitgevoerd, biedt Portucale de reiziger een geschikt alternatief van vergelijkbare of betere kwaliteit, zonder extra kosten. Indien het alternatief van lagere kwaliteit is, heeft de reiziger recht op een passende prijsverlaging. De reiziger mag een aangeboden alternatief alleen afwijzen wanneer het niet redelijk vergelijkbaar is of de prijsverlaging ontoereikend is.

14.6 Beëindiging bij ernstige tekortkoming

Wanneer een tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en Portucale deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, mag de reiziger de overeenkomst kosteloos beëindigen.

Indien vervoer deel uitmaakt van de reis, zorgt Portucale in dat geval voor kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.

14.7 Prijsverlaging en schadevergoeding

In de in lid 6 genoemde gevallen, of wanneer geen passend alternatief wordt geboden, heeft de reiziger recht op een passende prijsverlaging en, indien van toepassing, een redelijke schadevergoeding.

14.8 Voorwaarden voor prijsverlaging

Prijsverlaging geldt uitsluitend voor de periode waarin de tekortkoming bestond en niet wanneer de oorzaak te wijten is aan de reiziger zelf, aan derden die niet bij de uitvoering betrokken zijn, of aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Artikel 15 – Hulp en bijstand

15.1 Bijstand tijdens de reis

Wanneer de reiziger tijdens de reis in moeilijkheden komt te verkeren, biedt Portucale onverwijd hulp en bijstand. Deze hulp kan onder meer bestaan uit:

- het verstrekken van informatie over medische diensten, lokale autoriteiten of consulaire bijstand;
- het ondersteunen bij het gebruik van communicatiemiddelen (zoals contact met thuis of verzekeringsmaatschappijen);
- het helpen bij het vinden van alternatieve reisarrangementen indien dat nodig is om de reis voort te zetten of terug te keren.

Portucale is tijdens de reis bereikbaar via het bekende noodnummer of contactadres dat in de reisbescheiden wordt vermeld.

15.2 Kosten

Wanneer de moeilijkheden zijn veroorzaakt door opzet, nalatigheid of eigen toedoen van de reiziger (bijvoorbeeld door het negeren van veiligheidsinstructies of het verliezen van documenten), kan Portucale de kosten die verband houden met de verleende hulp in redelijkheid doorberekenen aan de reiziger. In alle andere gevallen is deze bijstand uiteraard kosteloos.

Artikel 16 – Toerekening, overmacht en aansprakelijkheid

16.1 Geen schadevergoeding bij eigen toedoen of overmacht

De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding voor schade die is ontstaan door een tekortkoming (non-conformiteit) wanneer deze te wijten is aan:

- a. de reiziger zelf, bijvoorbeeld door het niet opvolgen van aanwijzingen of veiligheidsinstructies;
- b. derden die niet rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst, en waarbij de tekortkoming redelijkerwijs niet kon worden voorzien of voorkomen;
- c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht), zoals natuurrampen, extreme weersomstandigheden, oorlog, politieke onrust, pandemieën, grenssluitingen, stakingen of beslissingen van autoriteiten.

16.2 Beperking van aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Portucale voor schade is beperkt tot maximaal driemaal de reissom, tenzij: sprake is van overlijden of persoonlijk letsel van de reiziger, of de schade het gevolg is van opzettelijk of nalatig handelen van Portucale of haar leidinggevenden.

16.3 Internationale verdragen en EU-verordeningen

Indien Portucale aansprakelijk is voor schade – waaronder schade door overlijden of letsel – wordt deze aansprakelijkheid in ieder geval beperkt of uitgesloten volgens de toepasselijke internationale verdragen en/of EU-verordeningen die van toepassing zijn op de betreffende reisdiensten (zoals vervoer per vliegtuig, schip, trein of bus).

16.4 Verzekerde schade

Portucale is niet aansprakelijk voor schade die wordt gedekt door een verzekering van de reiziger, zoals een zorg-, reis- of annuleringsverzekering.

Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om passende verzekeringen af te sluiten.

16.5 Verjaringstermijn

Elke aanspraak van de reiziger op schadevergoeding verjaart na twee jaar. Deze termijn begint te lopen vanaf de dag waarop de reis is voltooid, of – indien de reis geen doorgang vond – vanaf de geplande vertrekdatum.

16.6 Geen dubbele vergoeding

Wanneer de reiziger recht heeft op compensatie of schadevergoeding op grond van een internationaal verdrag of EU-verordening (zoals de verordening inzake rechten van luchtreizigers bij vertraging of annulering), wordt die compensatie in mindering gebracht op eventuele schadevergoeding of prijsverlaging die Portucale op grond van deze overeenkomst verschuldigd is. Het maakt daarbij niet uit of de vergoeding wordt betaald door Portucale zelf of door de betrokken dienstverlener.

Artikel 17 – Verplichtingen van de reiziger

17.1 Gedrag en opvolging van aanwijzingen

Van iedere reiziger wordt verwacht dat hij of zij zich verantwoordelijk en respectvol gedraagt tegenover medereizigers, gidsen, chauffeurs en lokale partners.

De reiziger is verplicht om alle redelijke aanwijzingen van Portucale en van de lokale dienstverleners op te volgen, zodat de reis veilig en prettig verloopt voor iedereen.

17.2 Gevolgen van niet-naleving – uitsluiting van deelname

Indien een reiziger de aanwijzingen niet opvolgt of door zijn gedrag de uitvoering van de reis belemmert of overlast veroorzaakt voor anderen, heeft Portucale - of de betreffende dienstverlener - het recht om de reiziger gedeeltelijk of geheel uit te sluiten van verdere deelname aan de reis. In dat geval bestaat geen recht op restitutie van (een deel van) de reissom, en komen eventuele extra kosten die hieruit voortvloeien volledig voor rekening van de reiziger.

17.3 Waarschuwing

Voordat tot uitsluiting van deelname wordt overgegaan, ontvangt de reiziger in principe eerst een mondelinge of schriftelijke waarschuwing.

Een waarschuwing is echter niet vereist wanneer dit, gelet op de omstandigheden, niet redelijkerwijs van Portucale of haar partners kan worden verlangd.

Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met:

- de ernst van het gedrag,
- de kans op verbetering,
- de gevolgen voor de groep en de reis, en
- de veiligheid van andere reizigers en betrokkenen.

17.4 Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor schade die door zijn of haar gedrag wordt veroorzaakt, of die anderszins aan hem of haar kan worden toegerekend.

De reiziger vrijwaart Portucale voor aanspraken van derden of dienstverleners die voortvloeien uit dit gedrag of deze schade.

17.5 Controle van terugreisinformatie

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het controleren van het exacte tijdstip van terugreis, uiterlijk 24 uur vóór vertrek.

Eventuele wijzigingen worden door Portucale of haar lokale partner tijdig gecommuniceerd, maar de reiziger dient dit te verifiëren bij de lokale contactpersoon of vervoerder.

Artikel 18 – Klachten

18.1 Contactinformatie in geval van nood

Voor aanvang van de reis verstrekt Portucale aan de reiziger de nood- en contactgegevens van Portucale en, indien van toepassing, van haar lokale vertegenwoordiger of gids. Deze informatie staat vermeld in de reisbescheiden.

18.2 Melding tijdens de reis

Indien de reiziger van mening is dat een onderdeel van de reis niet naar behoren wordt uitgevoerd (non-conformiteit), dient hij of zij dit onverwijld, maar in ieder geval tijdens de reis, te melden zodat Portucale of de betrokken dienstverlener een oplossing kan bieden.

De melding kan worden gedaan:

- bij de lokale dienstverlener (bijv. accommodatie of gids), en
- indien aanwezig, bij de reisleiding van Portucale ter plaatse, of
- rechtstreeks bij Portucale via WhatsApp, sms, telefoon of e-mail.

Meldingen kunnen op werkdagen tijdens kantooruren (09.00 – 17.00 uur) telefonisch worden gedaan, en buiten kantooruren via WhatsApp of e-mail. Portucale bevestigt de ontvangst van de melding via hetzelfde communicatiekanaal en per e-mail.

18.3 Communicatiekosten

De kosten voor noodzakelijke communicatie met Portucale worden door Portucale vergoed. De reiziger wordt verzocht, waar mogelijk, gebruik te maken van internetbellen, WhatsApp of e-mail om kosten te beperken.

18.4 Klacht na afloop van de reis

Wanneer een klacht tijdens de reis niet naar tevredenheid is opgelost, kan de reiziger deze uiterlijk binnen twee maanden na terugkomst schriftelijk en gemotiveerd bij Portucale indienen.

Portucale bevestigt de ontvangst en reageert binnen één maand met een gemotiveerd antwoord of voorstel.

18.5 Gevolgen van niet of te laat melden

Het niet of te laat melden van een probleem tijdens de reis kan gevolgen hebben voor het recht op prijsverlaging of schadevergoeding, tenzij de reiziger redelijkerwijs niet in staat was om de melding tijdig te doen of de belangen van Portucale daardoor niet zijn geschaad.

Klachten die na terugkomst later dan twee maanden worden ingediend, worden alleen behandeld indien dit in de gegeven omstandigheden redelijk is.

18.6 Geschillenregeling via GGTO

Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de reiziger het geschil binnen 12 maanden na het ontstaan ervan voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van de Stichting GGTO.

De uitspraak van deze commissie is bindend. Informatie hierover is te vinden op www.stichting-ggto.nl

Artikel 19 – Garantieregeling voor de reiziger

19.1 Stichting GGTO – garantiefonds

Portucale is aangesloten bij de Stichting GGTO (Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators). GGTO biedt reizigers de wettelijk verplichte garantie bij financieel onvermogen van de organisator. Dit betekent dat, indien Portucale door financieel onvermogen haar verplichtingen niet meer kan nakomen:

- de reeds betaalde reissom aan de reiziger wordt terugbetaald, en
- indien de reis al gedeeltelijk is uitgevoerd, de terugreis naar Nederland wordt vergoed.

De garantieregeling is van toepassing binnen de grenzen en voorwaarden zoals beschreven op de website van de Stichting GGTO: www.stichting-ggto.nl. U kunt via de deelnemerspagina op de website van GGTO controleren dat Portucale bij het fonds is aangesloten.

19.2 Bijdrage van de reiziger

Voor deelname aan deze garantieregeling brengt Portucale per boeking een bijdrage van € 9,- in rekening. Met deze bijdrage wordt het garantiefonds in stand gehouden en worden alle deelnemers aan de GGTO-regeling collectief beschermd.

Deze bijdrage wordt apart vermeld op de factuur en afgedragen aan de Stichting GGTO.

19.3 Contactgegevens GGTO

Stichting GGTO

Postadres: Parkweg 46, 2271 AJ Voorburg, Nederland

E-mail: info@stichting-ggto.nl

Website: www.stichting-ggto.nl

Artikel 20 – Overige bepalingen

20.1 Rechten van derden

Medewerkers, lokale partners, hulppersonen en andere derden die door Portucale bij de uitvoering van de reis zijn betrokken, kunnen zich jegens de reiziger beroepen op dezelfde bepalingen en aansprakelijkheidsbeperkingen als vermeld in deze voorwaarden en in de overeenkomst.

20.2 Ongeldige of nietige bepalingen

Indien een bepaling uit deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig blijkt te zijn of door een rechter wordt vernietigd, blijft de rest van de voorwaarden onverminderd van kracht.

De betreffende bepaling wordt dan vervangen door een geldige bepaling die qua inhoud en bedoeling zo dicht mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke tekst.

20.3 Toepasselijk recht

Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend consumentenrecht.

Consumenten die hun woonplaats buiten Nederland hebben, behouden de bescherming die wordt geboden door het dwingend recht van hun eigen land, indien Portucale haar commerciële activiteiten (zoals reclame of online aanbod) nadrukkelijk op dat land richt.

20.4 Bevoegde rechter

Eventuele geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst of deze voorwaarden worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

Portucale – Reisvoorwaarden

Versie 1 december 2025

KvK-nummer: 27197579

BTW NL003168837B92

Portucale is gevestigd te Appelscha.

E-mail: info@portucale.nl

Website: www.portucale.nl

Lid van Stichting GGTO – Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators