

Artikel 1 - Definities

Organisator: Arctic Adventure te Utrecht ingeschreven onder KvK-nummer 30243666.

Reiziger: iedere persoon die met de Organisator een overeenkomst met betrekking tot een Reis wil sluiten en iedere persoon die op grond van de overeenkomst het recht heeft om te reizen.

Reisdienst: a) personenvervoer, b) accommodatie, c) verhuur van motorvoertuigen of bepaalde motorfietsen, of d) een andere toeristische dienst in de zin van artikel 7:500 bw die geen intrinsiek onderdeel vormt van a, b of c en die een aanzienlijk onderdeel van de reis vormt.

Reisdienstverlener: de dienstverlener die een onderdeel van de Reis uitvoert, zoals accommodatieverschaffers, vervoerders, externe gidsen of vergelijkbare dienstverlener.

Overeenkomst: de overeenkomst die betrekking heeft op de geboekte Reis, inclusief deze Voorwaarden.

Schriftelijk: op papier of langs elektronische weg op een duurzame gegevensdrager, waaronder e-mail of andere middelen waarmee informatie voor de toekomst toegankelijk en ongewijzigd kan worden opgeslagen.

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

Pakketreis: een pakketreis als bedoeld in boek 7, titel 7a, afdeling 2 van het burgerlijk wetboek, artikel 7:500 e.v., bestaande uit ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie die overeenkomstig de wet als pakketreis kwalificeert.

Reis: de pakketreis, of, indien deze voorwaarden uitdrukkelijk van toepassing zijn verklaard op een enkele reisdienst, die betreffende reisdienst.

Werkdagen: maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (9u-17u Nederlandse tijd(cet)).

Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden

2.1 Pakketreizen

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Organisator aangeboden of met de Organisator overeengekomen Pakketreizen.

2.2 Reisdiensten

Deze voorwaarden kunnen worden toegepast op afzonderlijke reisdiensten die geen pakketreis vormen. In dat geval is Titel 7a van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (pakketreisovereenkomsten) niet van toepassing. Dit betekent dat de wettelijke bescherming die geldt voor pakketreizen, waaronder verplichte insolventiebescherming, niet geldt. Insolventiebescherming is alleen aanwezig indien in het aanbod uitdrukkelijk staat vermeld welke partij deze bescherming biedt en dit blijkt uit de voorwaarden van die partij.

2.3 Afwijkende en aanvullende voorwaarden

Afwijkende of aanvullende voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen. Deze

schriftelijke afspraken hebben voorrang op deze voorwaarden voor zover zij van elkaar afwijken.

DE BOEKING

Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst

3.1 Inhoud aanbod

De aangeboden Reis omvat enkel de diensten en voorzieningen die in de offerte en publicaties van de Organisator uitdrukkelijk zijn omschreven. Informatie in publicaties van Reisdienstverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van de Organisator. De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.

3.2 Vrijblijvend aanbod

De Organisator stuurt na ontvangst van een aanmelding een automatische ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging vormt geen aanvaarding van de Overeenkomst. De Overeenkomst komt pas tot stand wanneer de Organisator de aanmelding handmatig heeft geaccepteerd en de Reiziger de boekingsbevestiging inclusief factuur heeft ontvangen. Tot dat moment kan het aanbod door de Organisator worden herroepen.

3.3 De boeking

De Overeenkomst komt pas tot stand na de handmatige acceptatie zoals beschreven in artikel 3.2.

3.4 Kennelijke fouten

Kennelijke fouten in het aanbod binden de Organisator niet. Indien er reden is tot twijfel dient de Reiziger navraag te doen.

3.5 Voorkeuren

Aan voorkeuren die de Reiziger doorgeeft kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij de Organisator Schriftelijk heeft bevestigd aan de voorkeur te voldoen. De enkele vermelding als voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

3.6 Bijzondere vereisten

Indien de Reiziger bij de boeking medische vereisten of andere zwaarwegende belangen als vereiste kenbaar maakt, beoordeelt de Organisator of hieraan kan worden voldaan. Indien aanpassing van de Reis leidt tot een prijswijziging, wordt dit vooraf schriftelijk gecommuniceerd. De Reiziger heeft het recht de wijziging te weigeren, in welk geval geen overeenkomst tot stand komt.

3.7 Bevestiging van de boeking

De Organisator stuurt na de boeking van de reis en de controle van beschikbaarheid een boekingsbevestiging en (aanbetalings)factuur.

3.8 Herroeping door reiziger

Een boeking van de Reis is definitief. De Reiziger heeft geen recht om de overeenkomst te herroepen, omdat voor

pakketreizen een wettelijke uitzondering geldt op het herroepingsrecht zoals bedoeld in artikel 6:230p BW.

3.9 **Minderjarigen**

De Reiziger die de reis boekt dient meerderjarig te zijn.

3.10 **Boeken voor andere Reizigers & communicatie**

De Reiziger die voor andere Reizigers boekt, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De andere Reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de Reiziger die de boeking verricht. De Reiziger die de Reis voor anderen boekt, is verplicht relevante persoonlijke omstandigheden van die andere Reizigers bij de boeking door te geven. De Reiziger die de Reis voor anderen boekt, is verplicht die andere Reizigers deze Voorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken. De Reiziger die de reis boekt vrijwaart de Organisator voor schade als gevolg van het niet nakomen van bovenstaande verplichtingen.

INFORMATIE

Artikel 4 - Informatie door de Organisator

4.1 **Reissom**

Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

4.2 **Informatie door de Organisator bij de boeking**

De Organisator verstrekt bij of na de boeking de Overeenkomst. De deelname-eisen worden vermeld op het aanbod en/of de website van de Organisator en maken onderdeel uit van de informatie voorafgaand aan de overeenkomst.

4.3 **Reisdocumenten**

De Organisator verstrekt bij de boeking informatie over de benodigde reisdocumenten en eventuele gezondheidsformaliteiten, afgestemd op de Nederlandse nationaliteit. De Reiziger blijft zelf verantwoordelijk voor het tijdig verkrijgen van de juiste documenten en moet bij officiële instanties controleren of de verstrekte informatie actueel en volledig is. Indien de Reiziger de Reis niet of niet geheel kan maken door het ontbreken van juiste documenten, komen de kosten voor rekening van de Reiziger.

4.4 **Reisbescheiden**

Indien vervoer onderdeel is van de Reis, worden de reisbescheiden uiterlijk zeven dagen voor vertrek verstrekt, mits de volledige betaling is ontvangen en de Reiziger alle noodzakelijke gegevens tijdig heeft aangeleverd. Indien de Reiziger vijf dagen voor vertrek geen reisbescheiden heeft ontvangen, dient hij de Organisator direct te informeren.

4.5 **Informatie over verzekeringen**

De Organisator wijst de Reiziger op de mogelijkheid om een annuleringsverzekering en een reisverzekering af te

sluiten. Indien een verzekering verplicht is, wordt dit voor de boeking duidelijk vermeld.

Artikel 5 - Informatie door de Reiziger

5.1 **Relevante informatie van de Reiziger(s)**

Voor de boeking verstrekt de Reiziger alle relevante informatie over zichzelf en de andere aangemelde Reizigers, in het bijzonder informatie die van belang is voor gezondheid of veiligheid tijdens de Reis. Indien informatie onjuist of onvolledig blijkt en dit gevolgen heeft voor deelname, kan de Reiziger van deelname worden uitgesloten. In dat geval zijn de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 verschuldigd. Eventuele overige kosten die hieruit voortvloeien komen voor rekening van de Reiziger.

5.2 **Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen en ziekte**

Reizigers met verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen en Reizigers met een ziekte of aandoening die invloed kan hebben op de Reis, melden dit bij het aangaan van de Overeenkomst of zodra zij hiervan op de hoogte zijn. De Organisator beoordeelt vervolgens of deelname verantwoord is. De Reiziger verifieert zelf bij de vervoerder of een medische verklaring nodig is om te mogen reizen.

VOOR DE REIS

Artikel 6 – Betaling

VZR Garant

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Arctic Adventure gebruik van de garantieregeling van VZR Garant ([www.vzr-garant.nl])(<http://www.vzr-garant.nl>). De garantieregeling is van toepassing op alle reizen die door Arctic Adventure worden aangeboden. Indien Arctic Adventure door financieel onvermogen de overeengekomen dienst niet kan nakomen, kunnen de reizigers zich wenden tot VZR Garant.

In de garantieregeling van VZR Garant staat omschreven in welke gevallen de garantieregeling van toepassing is, wat deze regeling inhoudt en wat de voorwaarden zijn. De garantieregeling is te vinden op de website van VZR Garant.

Wanneer diensten door financieel onvermogen van Arctic Adventure niet worden verleend, kunt u contact opnemen met VZR Garant, gevestigd aan de Torenallee 20, 5617 BC te Eindhoven, Nederland, via info@vzr-garant.nl of +31 (0)85 13 07 630.

6.1 **Aanbetaling**

De aanbetaling bedraagt minimaal €400 of 20% van de reissom plus het volledige bedrag van eventuele vliegtickets. De aanbetaling dient binnen 14 dagen na de facturatie hiervan te zijn ontvangen.

6.2 **Restantbetaling**

Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor aanvang van de Reis te zijn voldaan. Bij boeking binnen 6 weken voor aanvang van de Reis dient de volledige

reissom direct na de boeking te worden voldaan. In ieder geval dient de gehele betaling voor aanvang van de Reis te zijn ontvangen.

6.3 **Verzuim en rente**

Indien de Reiziger niet betaalt binnen de afgesproken termijn is de Reiziger zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

6.4 **Incassokosten**

De Reiziger is buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd indien niet binnen de in een schriftelijke aanmaning gestelde termijn is betaald. De incassokosten worden berekend volgens de wettelijke staffel en bedragen minimaal €40.

6.5 **Verdere gevolgen van uitblijven van betaling**

Zolang de Reiziger niet heeft betaald, kan de Organisator de reisbescheiden onder zich houden. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien niet volledig is betaald voor aanvang van de Reis, kan de Organisator de Reiziger uitsluiten van deelname. De verplichting tot betaling blijft in dat geval bestaan. In plaats van uitsluiting kan de Organisator de Overeenkomst annuleren en de annuleringskosten volgens artikel 9 lid 2 in rekening brengen.

Artikel 7 - Indeplaatsstelling

7.1 **Voorwaarden en kennisgeving**

Een Reiziger kan de Reis overdragen aan een andere persoon die aan alle voorwaarden voor deelname voldoet. Overdracht is alleen mogelijk voor zover de voorwaarden van betrokken reisdienstverleners dit toelaten. Indien vliegtickets onderdeel zijn van de Reis, is overdracht meestal niet mogelijk en moeten, indien gewenst, op kosten van de Reiziger nieuwe tickets worden geboekt. De Reiziger verzoekt de Organisator uiterlijk zeven dagen voor vertrek, op een duurzame gegevensdrager, om de persoon in de plaats te stellen.

7.2 **Hoofdelijke aansprakelijkheid en extra kosten**

De Reiziger en degene die de Reis overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de reissom en alle bijkomende kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling. De Organisator informeert de Reiziger vooraf over de verschuldigde of geschatte kosten, waaronder eventuele wijzigings- en ticketkosten.

Artikel 8 - Wijziging op verzoek van de Reiziger

8.1 **Wijziging**

De Reiziger kan de Organisator verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. De Organisator is hiertoe niet verplicht. De Organisator informeert de Reiziger vooraf over de kosten van de wijziging, inclusief eventuele kosten die door reisdienstverleners in rekening worden gebracht.

Indien de Reiziger akkoord gaat, zijn de nieuwe reissom en wijzigingskosten verschuldigd.

8.2 **Wijziging vertrekdatum**

Een wijziging van de vertrekdatum wordt aangemerkt als annulering van de bestaande Overeenkomst en het aangaan van een nieuwe Overeenkomst, tenzij de Organisator uitdrukkelijk aangeeft dat er sprake is van een omboeking. De annuleringsregeling van artikel 9 is van toepassing en wordt berekend op basis van de oorspronkelijke vertrekdatum. Dit volgt uit artikel 7:509 BW.

Artikel 9 - Annulering door de Reiziger

9.1 **Annulering**

Annulering van de Reis vindt uitsluitend schriftelijk plaats op een duurzame gegevensdrager. De datum waarop de annulering door de Organisator wordt ontvangen geldt als moment van annulering. Bij ontvangst na 17.00 uur of buiten werkdagen geldt de eerstvolgende werkdag als datum van ontvangst.

9.2 **Annuleringskosten**

Indien er een vlucht bij de Reis is inbegrepen, worden de annuleringskosten van de vlucht in rekening gebracht op basis van de voorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij. Deze kosten worden niet hoger berekend dan de door de Organisator gemaakte of aan hem doorbelaste kosten.

- tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 20% van het overige deel van de reissom;
- vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 50% van het overige deel van de reissom;
- vanaf 21 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: de annuleringskosten van de vlucht + 75% van het overige deel van de reissom;
- vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

Indien geen vlucht is inbegrepen is de Reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: 20% van de reissom;
- vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: 50% van de reissom;
- vanaf 21 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: 75% van de reissom;
- vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

9.3 **Vermindering aantal reizigers**

Indien binnen één boeking het aantal Reizigers wordt verminderd, kan de Organisator als annuleringskosten de standaardannuleringskosten uit lid 2 in rekening brengen, of de volledige reissom van de geannuleerde persoon minus kostenbesparingen. De Organisator licht de gekozen methode vooraf toe.

9.4 Annuleringskosten bij annulering ná een omgeboekte reis
Indien de Reis in overleg wordt omgeboekt naar een andere datum en de Reiziger deze omgeboekte Reis annuleert, bedragen de annuleringskosten ten minste de kosten die verschuldigd zouden zijn geweest indien op de datum van omboeking was geannuleerd.

9.5 Reistegoeden die uit coulance zijn uitgegeven
Indien een Reis is geannuleerd door de Reiziger en er uit coulance een reistegoed wordt toegekend, geldt (tenzij andere voorwaarden door de Organisator worden gecommuniceerd):

- het reistegoed dient binnen één jaar na toekenning van het reistegoed te zijn besteed.
- de nieuwe reis dient binnen twee jaar na toekenning van het reistegoed te zijn aangevraagd.
- het reistegoed is gebonden aan de Reiziger en niet overdraagbaar.
- het reistegoed kan enkel worden ingezet voor dezelfde Reis op een later moment.
- indien de reis op een later moment duurder is, wordt het prijsverschil doorbelast aan de Reiziger.
- indien de Reiziger de Reis annuleert die is geboekt met een uit coulance toegekend reistegoed vervalt het reistegoed.

Artikel 10 - Prijswijziging

10.1 Prijswijziging
De Organisator kan tot twintig dagen voor aanvang van de Reis de reissom verhogen als gevolg van wijzigingen in de kosten van brandstof of andere energiebronnen, belastingen of heffingen van derden die niet direct bij de uitvoering van de Reis zijn betrokken, of, indien overeengekomen, wijzigingen in wisselkoersen. De Organisator informeert de Reiziger schriftelijk over de prijsverhoging en de onderliggende berekening.

10.2 Beëindiging door Reiziger
Indien de prijsverhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt, kan de Reiziger de Overeenkomst beëindigen en krijgt de Reiziger de betaalde reissom terug.

10.3 Prijsverlaging
Indien recht op prijsverhoging is overeengekomen, heeft de Reiziger een overeenkomstig recht op prijsverlaging. Op het terug te betalen bedrag kunnen redelijke en aantoonbare administratiekosten in mindering worden gebracht, met een maximum van €30 per boeking.

Artikel 11 - Wijziging door de Organisator

11.1 Wijzigingen
De Organisator kan voor aanvang van de Reis kleine wijzigingen aanbrengen in de overeengekomen reisdiensten. Kleine wijzigingen zijn wijzigingen die geen wezenlijke invloed hebben op de uitvoering van de Reis. De Reiziger wordt hiervan op de hoogte gesteld.

11.2 Ingrijpende wijzigingen
Indien noodzakelijk kan de Organisator voor aanvang van de Reis de voornaamste kenmerken van de Reis ingrijpend wijzigen, waaronder het aanbieden van een alternatieve

Reis. De Reiziger kan de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst zonder betaling van annuleringskosten beëindigen. Indien de Reiziger het alternatief aanvaardt en dit alternatief een lagere waarde heeft dan de oorspronkelijke Reis, heeft de Reiziger recht op een passende prijsverlaging. De Organisator kan de Reiziger een redelijke termijn stellen om zijn keuze kenbaar te maken. Indien binnen die termijn geen keuze wordt gemaakt, geldt de wijziging als aanvaard.

11.3 Afwijkingen van het reisschema door omstandigheden in de natuur

De uitvoering van de Reis in arctische en bergachtige gebieden is in hoge mate afhankelijk van weersomstandigheden, sneeuw- en ijscondities, temperatuur, wind, zicht, lawinerisico en andere natuurlijke factoren die niet door de Organisator kunnen worden beïnvloed. De Reiziger erkent dat deze omstandigheden ertoe kunnen leiden dat delen van het reisschema worden aangepast, ingekort, verlengd of vervangen door alternatieve routes of activiteiten.

De gids van de Organisator is ter plaatse bevoegd en verplicht om in het belang van de veiligheid, gezondheid en uitvoerbaarheid beslissingen te nemen over route, dagindeling, tempo, kampeerlocaties en eventuele wijzigingen of onderbrekingen van de Reis. De Reiziger volgt deze beslissingen op.

Aanpassingen die voortkomen uit noodzakelijke veiligheidsafwegingen of onvermijdbare en buitengewone omstandigheden geven de Reiziger geen recht op schadevergoeding. Indien de wijziging leidt tot een reisdienst of activiteit met een lagere waarde dan de oorspronkelijk overeengekomen dienst, heeft de Reiziger recht op een passende prijsverlaging volgens artikel 7:510 Burgerlijk Wetboek.

Artikel 12 - Annulering door de Organisator

12.1 Annulering i.v.m. minimale aantallen
De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis annuleren indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vooraf in het aanbod en in de Overeenkomst vermelde minimumaantal. De Reiziger wordt uiterlijk op de wettelijke termijnen geïnformeerd:

- 20 dagen voor aanvang van de Reis bij een Reis van zes dagen of meer.
- 7 dagen voor aanvang van de Reis bij een Reis van twee tot zes dagen.
- 48 uur voor aanvang van de Reis bij een Reis van minder dan twee dagen.

12.2 Annulering i.v.m. overmacht
De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis annuleren indien uitvoering onmogelijk is door

onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die niet aan de Organisator zijn toe te rekenen. Operationele of interne organisatorische problemen vallen niet onder deze omstandigheden.

- 12.3 Terugbetaling betaalde reissom – geen schadevergoeding**
In de in dit artikel genoemde gevallen betaalt de Organisator alle door de Reiziger betaalde bedragen zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen veertien dagen terug. De Organisator is geen schadevergoeding verschuldigd. Niet vergoed worden kosten die de Reiziger heeft gemaakt voor diensten die geen onderdeel van de Overeenkomst zijn, zoals inentingen, visa, verzekeringen, aanschaf van materiaal of de vliegreis indien deze niet in de Reis is begrepen.
- 12.4 Annulering door toedoen van de Reiziger**
Indien de Reiziger niet voldoet aan vooraf gecommuniceerde deelname-eisen of indien onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt, kan de Organisator de Overeenkomst annuleren. De Reiziger is in dat geval de annuleringskosten verschuldigd zoals bepaald in artikel 9 lid 2.

UITVOERING VAN DE REIS

Artikel 13 – Verantwoordelijkheid & tekortkomingen

- 13.1 Goede uitvoering van de Reis**
De Organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeengekomen reisdiensten, ongeacht of deze door hemzelf of door een reisdienstverlener worden uitgevoerd. De uitvoering wordt beoordeeld aan de hand van de Overeenkomst en de informatie die door de Organisator voorafgaand aan de boeking is verstrekt.
- 13.2 Wijzigingen in reisschema en reistijden**
De Organisator zal de Reiziger informeren over wijzigingen in het reisschema. Indien de Organisator niet op de hoogte is van de plaats van verblijf zal de Reiziger enkel worden geïnformeerd op het bij de Organisator bekende e-mailadres of mobiele telefoonnummer.
- 13.3 Klachtplicht reiziger**
De Reiziger meldt een gebrek in de uitvoering direct aan de betrokken reisdienstverlener en aan de Organisator. De melding moet op een redelijke en voor de situatie passende manier worden gedaan.
- 13.4 Oplossing door de Organisator**
De Organisator verhelpt een tekortkoming indien dit mogelijk is en geen onevenredig hoge kosten met zich meebrengt. Indien de tekortkoming niet kan worden verholpen, heeft de Reiziger recht op een passende prijsverlaging voor de periode waarin de reisdienst niet overeenkomstig de Overeenkomst is uitgevoerd.
- 13.5 Compensatie**
Indien een tekortkoming niet kan worden verholpen, treedt de Organisator of reisdienstverlener met de Reiziger in overleg over een passend alternatief of een

compensatie. De Reiziger heeft geen recht op compensatie indien de tekortkoming aan hem is toe te rekenen of het gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Artikel 14 - Hulp en bijstand

- 14.1 Verplichte bijstand**
De Organisator verleent de Reiziger hulp en bijstand indien de Reiziger in moeilijkheden verkeert. Dit omvat het verstrekken van informatie over medische diensten, lokale autoriteiten en consulaire bijstand, ondersteuning bij het gebruik van communicatiemiddelen en, indien noodzakelijk, het helpen bij het regelen van geschikte alternatieve reisarrangementen.
- 14.2 Kosten**
De Organisator kan een redelijke vergoeding vragen voor de verleende hulp en bijstand indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de Reiziger. In alle andere gevallen is de bijstand kosteloos.

AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 15 - Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen

- 15.1 Toerekening & overmacht**
De Reiziger heeft geen recht op vergoeding van schade die het gevolg is van een tekortkoming die is toe te rekenen aan:
a. de Reiziger zelf;
b. derden die niet bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken en waarvan de tekortkoming niet kon worden voorzien of voorkomen;
c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.
- 15.2 Aansprakelijkheidsuitsluiting**
De aansprakelijkheid van de Organisator voor schade is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij de schade bestaat uit overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger of is veroorzaakt door opzet of nalatigheid van de Organisator.
- 15.3 Aansprakelijkheidsuitsluiting krachtens verdrag of EU-verordening**
Indien de Organisator aansprakelijk is voor schade, waaronder schade door overlijden of persoonlijk letsel, wordt deze aansprakelijkheid beperkt of uitgesloten voor zover de van toepassing zijnde internationale verdragen of EU-verordeningen die betrekking hebben op de betreffende reisdienst dat toestaan.
- 15.4 Verzekerde schade**
De Organisator is niet aansprakelijk voor schade die is gedekt door verzekeringen, zoals zorg-, reis-, evenementen-, of annuleringsverzekeringen.
- 15.5 Verjaring**
Iedere aanspraak van de Reiziger op vergoeding van schade verjaart twee jaar nadat de Reis heeft

plaatsgevonden of, indien de Reis geen doorgang vond, twee jaar na de geplande aanvangsdatum.

15.6 Verval van recht

Onverminderd de verjaringstermijn geldt dat iedere aanspraak van de Reiziger op vergoeding van schade vervalt drie jaar na de aanvangsdatum van de Reis, voor zover dit niet in strijd is met dwingend recht.

15.7 Geen dubbele compensatie

De Reiziger heeft geen recht op dubbele compensatie. Indien op grond van internationale verdragen of EU-verordeningen recht bestaat op compensatie, vindt geen aanvullende compensatie plaats op basis van deze voorwaarden. De Reiziger behoudt recht op de regeling die voor hem het meest gunstig is.

VERPLICHTINGEN REIZIGER

Artikel 16 - Verplichtingen Reiziger

16.1 Gedrag en opvolging van aanwijzingen

De Reiziger dient zich als een redelijk handelend Reiziger te gedragen en opvolging te geven aan redelijke en noodzakelijke aanwijzingen van de Organisator en de Reisdienstverleners.

16.2 Gevolgen niet naleving – uitsluiting van deelname

Indien de Reiziger aanwijzingen niet naleeft of overlast veroorzaakt, kan de Organisator of Reisdienstverlener de Reiziger de verdere deelname aan de Reis geheel of gedeeltelijk ontzeggen, voor zover dit gerechtvaardigd is door de omstandigheden. De Reiziger heeft in dat geval geen recht op terugbetaling, en de hiermee samenhangende kosten zijn voor rekening van de Reiziger.

16.3 Waarschuwing

Voorafgaand aan uitsluiting van deelname ontvangt de Reiziger een mondelinge of schriftelijke waarschuwing, tenzij een waarschuwing gezien de omstandigheden objectief niet passend is.

16.4 Aansprakelijkheid reiziger en vrijwaring

De Reiziger is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van zijn gedrag, het niet naleven van verplichtingen of andere aan hem toe te rekenen omstandigheden. De Reiziger vrijwaart de Organisator voor aanspraken van Reisdienstverleners, andere Reizigers of derden voor zover deze schade is veroorzaakt door de Reiziger.

16.5 Controle tijdstip terugreis

De Reiziger dient uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de terugreis het exacte tijdstip van vertrek te verifiëren. Voor zover de Reisdienstverlener dit voorschrijft.

16.6 Formele gezondheidseisen

De Reiziger dient te voldoen aan alle op de bestemming (en doorreislanden) geldende gezondheidseisen. Overheden kunnen deze vereisten onaangekondigd

wijzigen. De gevolgen van deze wijzigingen vallen binnen de risicosfeer van de Reiziger.

16.7 Maatregelen door Reisdienstverleners

Reisdienstverleners kunnen alle redelijke maatregelen nemen en medewerking van Reizigers verlangen, onder meer ter voorkoming en bestrijding van calamiteiten, ter beperking van gezondheidsrisico's, ter voorkoming van schade dan wel ter naleving van overheidsvoorschriften. Bij het niet-naleven van de maatregelen of aanwijzingen kan de Reiziger de Reisdienst en de toegang worden ontzegd.

16.8 Materiaalgebruik

Materiaal dat door de Organisator tijdens de Reis ter beschikking wordt gesteld, wordt door de Reiziger in bruikleen ontvangen. Dit geldt zowel voor materiaal dat standaard bij de Reis is inbegrepen als voor optionele materiaalpakketten die tegen meerprijs worden afgenomen.

De Reiziger gaat zorgvuldig om met het verstrekte materiaal en gebruikt dit uitsluitend voor het doel waarvoor het is bedoeld. Bij ontvangst controleert de Reiziger het materiaal en meldt hij eventuele gebreken zo spoedig mogelijk aan de Organisator of de aanwezige gids.

De Reiziger is aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van het materiaal voor zover deze schade niet het gevolg is van normale slijtage, een constructiefout of omstandigheden die niet aan de Reiziger kunnen worden toegerekend. De Reiziger meldt schade of verlies zo spoedig mogelijk.

Optionele materiaalpakketten die tegen een meerprijs worden afgenomen, vallen onder dezelfde gebruiks- en aansprakelijkheidsregels als hierboven omschreven.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 17 - Klachten

17.1 Informatie

Voor aanvang van de Reis verstrekt de Organisator aan de Reiziger de noodcontactgegevens op een duurzame gegevensdrager.

17.2 Melden ter plaatse

Indien de Reiziger meent dat de Reis niet goed wordt uitgevoerd, meldt hij het probleem zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is bij de betrokken Reisdienstverlener en, indien aanwezig, bij de reisleiding van de Organisator. Indien er geen reisleiding aanwezig is, meldt de Reiziger het probleem bij de Organisator via de vooraf verstrekte noodcontactgegevens. De melding kan worden gedaan via elk redelijk en beschikbaar communicatiemiddel.

17.3 Communicatiekosten

De Reiziger dient eventuele communicatiekosten te beperken onder meer door gebruik te maken van bellen via internet, WhatsApp en e-mail.

17.4 Niet verholpen klacht melden na terugkomst

Klachten die tijdens de Reis niet volledig zijn verholpen of gecompenseerd, dienen binnen twee maanden na afloop van de Reis schriftelijk en met redenen omkleed bij de Organisator te zijn ingediend. Indien de Reiziger aantoont dat hij de klacht niet binnen deze termijn kon indienen, wordt de klacht alsnog in behandeling genomen.

17.5 Gevolgen niet of niet tijdig melden van de tekortkoming of klacht

Het niet of niet tijdig melden van een gebrek kan gevolgen hebben voor de hoogte van een eventuele prijsverlaging of compensatie, voor zover de Organisator door de te late melding in zijn belangen is geschaad. Indien dit niet het geval is, behoudt de Reiziger zijn recht op een volledige vergoeding.

Artikel 18 - Overige bepalingen

18.1 Rechten van derden

Ondergeschikten, hulppersonen en andere derden die door de Organisator worden ingezet bij de uitvoering van de Overeenkomst kunnen tegenover de Reiziger dezelfde verweermiddelen, aansprakelijkheidsbeperkingen en vrijwaringen invoeren als de Organisator, voor zover zij betrokken zijn bij de uitvoering van de betreffende reisdiensten.

18.2 Vervangende bepalingen

Indien een bepaling in deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig is of wordt vernietigd, wordt deze geacht te zijn vervangen door een geldige bepaling die qua inhoud en strekking zo dicht mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling, voor zover dit niet in strijd is met dwingend consumentenrecht.

18.3 Toepasselijk recht

Op het aanbod, de Overeenkomst en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit strijdig is met dwingend recht. Indien de consument ten tijde van de boeking buiten Nederland woont, behoudt de consument de bescherming van het dwingend recht van het land van zijn woonplaats, indien de Organisator commerciële activiteiten richt op dat land en de overeengekomen reisdiensten (gedeeltelijk) in dat land worden uitgevoerd.

18.4 Bevoegde rechter

Geschillen met betrekking tot de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van de Organisator, tenzij dit strijdig is met dwingend consumentenrecht. De consument behoudt het recht om een geschil voor te leggen aan de rechter in het land van zijn woonplaats.