ALGEMENE VOORWAARDEN BORIS BERG & SPORT

Versie 1 februari 2019

ALGEMEEN DEEL 1
Artikel 1 - DEFINITIES 1
Artikel 2 - TOEPASSELIJKHEID VOORWAARDEN 1
Artikel 3 - AANBOD EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST 1
Artikel 4 - PRIJS 1
Artikel 5 - BETALING EN UITBLIJVEN VAN BETALING 1
Artikel 6 - INFORMATIE 2
Artikel 7 - VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER EN DEELNEMERS 2
Artikel 8 – VERHUUR EN GEBRUIK VAN MATERIAAL 2
Artikel 9 - WIJZIGINGEN DOOR DE OPDRACHTGEVER 2
Artikel 10 - ANNULERING VAN DE DIENST DOOR DE OPDRACHTGEVER 2
Artikel 11 - INDEPLAATSSTELLING 3
Artikel 12 - PRIJSWIJZIGING 3
Artikel 13 – AANPASSING AAN HET WEER, PLAATSELIJKE OMSTANDIGHEDEN EN DE DEELNEMERS 3
Artikel 14 - WIJZIGINGEN EN ANNULERING DOOR DE ONDERNEMING 3
Artikel 15 - OVERMACHT 3
Artikel 16 - EIGEN RISICO DEELNEMER EN AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING VAN DE ONDERNEMING 3
Artikel 17 - KLACHTEN 4
Artikel 18 - OVERIGE BEPALINGEN 4

PAKKETREIZEN 4
Artikel 19 - PRIJSWIJZIGING 4
Artikel 20 - WIJZIGING DOOR DE ONDERNEMING 4
Artikel 21 - ANNULERING DOOR DE ONDERNEMING 4
Artikel 22 - VERANTWOORDELIJKHEID 4
Artikel 23 - CONFORMITEIT & NON-CONFORMITEIT 4
Artikel 24 - BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID 4
Artikel 25 - HULP EN BIJSTAND 5

ALGEMEEN DEEL

Artikel 1 - DEFINITIES

1.1 In deze Voorwaarden en de Overeenkomst wordt verstaan onder:
Diensten: De door de Onderneming te verlenen diensten.
Reisdienst: een reisdienst in de zin van artikel 7:500 onder a BW.
Pakketreis: iedere combinatie van ten minste twee verschillende soorten Reisdiensten voor dezelfde reis, die tenminste 24 uur beslaat of een overnachting omvat, voor zover dit een pakketreis in de zin van artikel 7:500 sub b Burgerlijk Wetboek vormt.
Opdrachtgever: iedere persoon die voor zichzelf dan wel ten behoeve van derden met de Onderneming een Overeenkomst sluit.
Deelnemer: iedere persoon die deelneemt aan of gebruik maakt van een Dienst.
Onderneming: Boris Berg & Sport, gevestigd aan de Botanicuslaan 14 te (9751AC) Haren en in ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 59361735.
Hulppersonen: iedere niet-ondergeschikte die in opdracht van de Onderneming werkzaamheden verricht, waaronder externe dienstverleners die in opdracht van de Onderneming Diensten aan de Opdrachtgever of Deelnemer leveren.
Overeenkomst: de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) tussen de Onderneming en Opdrachtgever, op grond waarvan de Onderneming aan Opdrachtgever en Deelnemer haar Diensten levert.
Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
Schriftelijk: op schrift of via elektronische weg (waaronder per e-mail of sms, maar niet via Whatsapp, Facebook en andere sociale media).

Artikel 2 - TOEPASSELIJKHEID VOORWAARDEN

2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten van de Onderneming en de daarmee samenhangende rechtsverhoudingen.
2.2 Afwijking van deze Voorwaarden dient schriftelijk te geschieden.
2.3 Opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid van deze Voorwaarden door het aangaan van een Overeenkomst met de Onderneming, door het feitelijk gebruik maken van een Dienst van de Onderneming, of door het (aan)betalen van de verschuldigde prijs. De Deelnemer aanvaardt de toepasselijkheid van deze Voorwaarden door het ondertekenen van een deelnameformulier, of door het feitelijk gebruik maken van een Dienst.
2.4 De Opdrachtgever die andere Deelnemers inschrijft, verplicht zich deze Voorwaarden indien mogelijk vóór de inschrijving en uiterlijk voor aanvang van de dienst aan die Deelnemer(s) bekend te maken. Opdrachtgever is aansprakelijk jegens de Onderneming voor de gevolgen van het niet of niet tijdig bekend maken van de Voorwaarden aan de Deelnemer.

Artikel 3 - AANBOD EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

3.1 De aangeboden Diensten omvatten enkel hetgeen in de offertes en publicaties van de Onderneming uitdrukkelijk is omschreven. De inhoud van het aanbod wordt uitsluitend bepaald aan de hand van de door of namens de Onderneming verstrekte informatie. Informatie in publicaties van Hulppersonen zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van de Onderneming.
3.2 Ieder aanbod geschiedt onder voorbehoud van beschikbaarheid van de aangeboden Diensten.
3.3 Alle offertes en aanbiedingen door de Onderneming zijn herroepbaar en vrijblijvend en kunnen ook na aanvaarding door de Opdrachtgever onverwijld en zonder opgaaf van redenen worden herroepen door de Onderneming.
3.4 Kennelijke fouten binden de Onderneming niet. Indien er reden is tot twijfel aan de juistheid van de prijs of informatie dient de Opdrachtgever navraag te doen.
3.5 De Overeenkomst komt tot stand door de aanvaarding door de Opdrachtgever van het aanbod van de Onderneming én ontvangst van de aanbetaling. Deze aanvaarding (“de boeking”) kan zowel mondeling als Schriftelijk geschieden. Voor de Opdrachtgever geldt geen herroepingstermijn, tenzij er een dwingendrechtelijke herroepingstermijn van toepassing is.
3.6 De Onderneming stuurt binnen 7 dagen na ontvangst van de boeking én aanbetaling een boekingsbevestiging.
3.7 De persoon die namens of ten behoeve van een of meer Deelnemers een Overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De Deelnemers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de Opdrachtgever. De Opdrachtgever dient de Deelnemer volledig te informeren over de afgenomen Diensten, verstrekte informatie en de van toepassing zijnde Voorwaarden. De Opdrachtgever vrijwaart de Onderneming voor alle aanspraken en schades die volgen door het niet naleven van deze verplichtingen.

Artikel 4 - PRIJS

4.1 De prijs in offertes en publicaties van de Onderneming geldt per persoon en is inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Bij zakelijke klanten is de vermelde prijs exclusief btw.
4.2 De aangeboden prijzen zijn inclusief alle bekende onvermijdbare bijkomende kosten (zoals (toeristen)belastingen), tenzij de kosten niet in de prijs kunnen worden verwerkt. In dat geval worden deze kosten of de aard van de kosten duidelijk en nabij de prijs vermeld.

Artikel 5 - BETALING EN UITBLIJVEN VAN BETALING

5.1 Na het tot stand komen van de Overeenkomst dient een aanbetaling van 20% te worden voldaan.
5.2 De restantbetaling geschiedt 8 weken vóór aanvang van de Dienst.
5.3 Indien de Dienst binnen zes weken voor aanvang wordt geboekt, dient de gehele betaling direct te worden voldaan.
5.4 Tenzij in de Overeenkomst of op de factuur een langere termijn is aangegeven, dienen betalingen onverwijld, maar uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan. In ieder geval dienen betalingen voor aanvang van de Dienst te zijn voldaan.
5.5 Indien de Opdrachtgever niet betaalt binnen de overeengekomen termijn is de Opdrachtgever zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag vanaf dan de wettelijke rente verschuldigd.
5.6 De Opdrachtgever is gehouden tot betaling van de buitengerechtelijke incassokosten indien deze is aangemaand tot betaling waarbij een betalingstermijn van veertien gehele dagen is gesteld en volledige betaling binnen die termijn is uitgebleven. De buitengerechtelijke incassokosten worden geheven conform het dan geldende besluit buitengerechtelijke incassokosten.
5.7 Indien de Opdrachtgever in verzuim is, kan de Onderneming zijn verplichtingen opschorten tot de volledige betaling is ontvangen. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de Dienst is betaald, heeft de Onderneming het recht de Opdrachtgever/ Deelnemers uit te sluiten van deelname. De verplichting tot betaling blijft bestaan. Indien betaling na aanmaning uitblijft of indien niet voor

aanvang van de Dienst is betaald, kan de Onderneming de Overeenkomst ook annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten bij de Opdrachtgever in rekening brengen. De annuleringskosten worden bepaald overeenkomstig artikel 10. Het bepaalde in dit lid laat andere rechten van de Onderneming onverlet.

Artikel 6 - INFORMATIE

6.1 Indien de Opdrachtgever wensen voor of bij het aangaan van de Overeenkomst kenbaar maakt, kunnen er slechts rechten aan worden ontleend voor zover deze wensen zijn geaccepteerd via een schriftelijke toezegging van de Onderneming dat aan de wens tegemoet wordt gekomen. De enkele vermelding als wens of voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

6.2 De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.

6.3 Bij het sluiten van de Overeenkomst of onverwijld daarna, verstrekt de Onderneming de Overeenkomst aan de Opdrachtgever met inbegrip van de geaccepteerde wensen en op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie over de benodigde reisdocumenten en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.

6.4 De Deelnemer dient gedurende de gehele periode van uitvoer te beschikken over de noodzakelijke reisdocumenten, zoals een ID-kaart, paspoort, visa, bewijs van inentingen, etc.. Gelet op het grote belang hiervan, dienen de Opdrachtgever en Deelnemer de door de Onderneming verstrekte algemene informatie hierover bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te controleren. De Opdrachtgever dient vóór de boeking van de Pakketreis te verifiëren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen in verband met de mogelijk lange doorlooptijd van een aanvraag van reisdocumenten en in het bijzonder een eventueel benodigd visum. Indien de Deelnemer de Pakketreis niet of niet geheel kan meemaken wegens het ontbreken van geldige, volledige en juiste reisdocumenten, komen de daaruit voortvloeiende kosten geheel voor rekening van de Deelnemer.

6.5 Eventuele reisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden tijdig en uiterlijk 7 dagen voor vertrek aan de Opdrachtgever toegezonden, tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Indien de Opdrachtgever de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen, dient deze de Onderneming onverwijld op de hoogte te stellen. Definitieve vertrektijden en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 7 - VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER EN DEELNEMERS

7.1 De Diensten kunnen aanzienlijke lichamelijke inspanning en concentratie vergen. De Deelnemers dienen daarom over voldoende conditie te beschikken en geen lichamelijke of geestelijke (gezondheids)beperkingen te hebben die een risico vormen voor de veiligheid van de Deelnemer of anderen. Bij twijfel dient de Deelnemer van te voren met zijn arts te bespreken of hij of zij veilig kan deelnemen.

7.2 Indien de Deelnemer dient te beschikken over een minimaal of maximaal gewicht voor het gebruik van materialen of een bepaalde vaardigheid voor een tocht, kan de Onderneming het gebruik verbieden dan wel de Deelname aan de Dienst weigeren en/of beëindigen indien de Deelnemer naar het redelijke oordeel van de Onderneming niet of niet voldoende hieraan voldoet. De Onderneming geeft deze voorwaarden reeds bij het aanbod van haar Diensten aan.

7.3 Voor of bij het sluiten van de Overeenkomst verstrekt de Opdrachtgever alle voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante informatie van zichzelf en de door hem of haar aangemelde Deelnemers. In het bijzonder betreft dit informatie die mogelijk van invloed is op de veiligheid van de Deelnemer of anderen. De Deelnemer is verplicht voor aanvang alle relevante persoonlijke omstandigheden van zichzelf (nogmaals) te melden voor zover deze van invloed kunnen zijn op een goed verloop van de Dienst. Deze verplichting geldt met name voor medische en conditionele bijzonderheden die van invloed kunnen zijn op de veiligheid van de Deelnemer en die van anderen.

7.4 Indien naar het redelijke oordeel van de Onderneming deelname niet verantwoord is, kan de Onderneming de Deelnemer uitsluiten van deelname aan de Dienst. Indien informatie niet, onjuist of onvolledig wordt verstrekt, kan de Onderneming de Deelnemer uitsluiten van deelname aan de Dienst. De Opdrachtgever of Deelnemer heeft geen recht op restitutie van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening en risico van de Deelnemer/Opdrachtgever.

7.5 De Deelnemer dient zich als een redelijk handelend Deelnemer te gedragen. De Deelnemer dient de Voorwaarden, (veiligheids)instructies, aanwijzingen en waarschuwingen van de Onderneming strikt op te volgen.

7.6 Bij niet naleving van de Voorwaarden, (veiligheids)instructies, aanwijzingen en waarschuwingen en in het geval een Deelnemer overlast veroorzaakt, zichzelf of anderen in gevaar brengt of op onverantwoorde wijze omgaat met natuur en milieu, heeft de Onderneming het recht de Deelnemer van verdere deelname uit te sluiten. Indien een waarschuwing gegeven de omstandigheden van het geval op zijn plaats is, zal eerst een mondelinge of schriftelijke waarschuwing worden gegeven voordat wordt overgegaan tot uitsluiting van deelname. De Opdrachtgever of Deelnemer heeft geen recht op restitutie van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening en risico van de Deelnemer/Opdrachtgever.

7.7 De Opdrachtgever en de Deelnemer zijn hoofdelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door gedrag van de Deelnemer, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan de Deelnemer moet worden toegerekend. De Opdrachtgever en Deelnemer vrijwaren de Onderneming van aanspraken van Hulppersonen of derden voor schade die door de Deelnemer is veroorzaakt of aan de Deelnemer moet worden toegerekend.

7.8 De Opdrachtgever dan wel de Deelnemer dient voor aanvang van de Dienst een adequate reisverzekering voor de Deelnemer af te sluiten die de afgenomen Diensten dekt (bergsportdekking).

Artikel 8 – VERHUUR EN GEBRUIK VAN MATERIAAL

8.1 De Onderneming stelt het gehuurde ter beschikking aan de Opdrachtgever en/of Deelnemer op de overeengekomen tijd en plaats na ontvangst van de volledige betaling.

8.2 De Opdrachtgever en Deelnemer zijn verantwoordelijk voor het gehuurde. Opdrachtgever en Deelnemer dienen het gehuurde enkel te gebruiken op een wijze waartoe het krachtens zijn aard en de Overeenkomst is bestemd. Opdrachtgever en Deelnemer mogen geen wijzigingen aanbrengen of het gehuurde aan derden in gebruik geven of aan derden toegang verlenen zonder toestemming van de Onderneming.

8.3 Opdrachtgever en Deelnemer dienen eventuele gebreken bij ontvangst van het gehuurde te melden bij de Vertegenwoordiger. Bij het uitblijven van een melding wordt het gehuurde geacht in orde te zijn geweest bij aanvang.

8.4 Indien het gehuurde gebreken vertoont waardoor de Dienst niet, niet veilig of niet naar behoren kan worden voortgezet, dient dit onmiddellijk te worden aangegeven bij de Onderneming. De Onderneming zal zich inspannen het gebrek zo spoedig mogelijk te repareren of het gehuurde te vervangen. Indien reparatie of vervanging redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de Onderneming de prijs naar rato van het niet verkregen huurgenot terugbetalen. Nieuwe beschadigingen of gebreken deelt de Deelnemer en/of Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij het inleveren van het gehuurde aan de Onderneming mee.

8.5 Voor reparaties door externe partijen is vooraf toestemming van de Onderneming vereist.

8.6 Opdrachtgever en Deelnemer zullen het gehuurde aan het einde van de Overeenkomst op de vooraf afgesproken plaats en tijd overdragen aan een Vertegenwoordiger in dezelfde staat als waarin de Opdrachtgever dan wel de Deelnemer het heeft ontvangen en zo schoon als mogelijk. Indien het gehuurde niet voldoende schoon wordt ingeleverd kan de Onderneming redelijke schoonmaakkosten in rekening brengen. Indien het gehuurde wordt achtergelaten zonder het aan een Vertegenwoordiger te overhandigen blijft de Opdrachtgever en Deelnemer verantwoordelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van het gehuurde.

8.7 Veroorzaakte schade dient direct te worden gemeld bij de Onderneming. Opdrachtgever en Deelnemer zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de verlies of diefstal van of schade aan het gehuurde of schade veroorzaakt door of met het gehuurde.

8.8 Tenzij de inhoud van de bepaling zich er niet toe leent, zijn de bepalingen inzake Verhuur ook van toepassing op gebruik van materiaal van de Onderneming of Hulppersonen.

Artikel 9 - WIJZIGINGEN DOOR DE OPDRACHTGEVER

9.1 Opdrachtgever kan de Onderneming Schriftelijk verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. Het staat de Onderneming vrij de wijziging af te wijzen, tenzij dit in een specifiek geval onredelijk is. Een vermindering van het aantal Deelnemers wordt gezien als een (deel)annulering.

9.2 Bij wijziging is Opdrachtgever de kosten als gevolg van de wijziging verschuldigd.

Artikel 10 - ANNULERING VAN DE DIENST

10.1 Opdrachtgever kan de overeengekomen Diensten voor aanvang schriftelijk annuleren.

10.2 Bij annulering zijn de volgende annuleringskosten cumulatief verschuldigd aan de Onderneming:
1. aan gidskosten:
a. bij annulering tot 2 maanden voor aanvang: de aanbetaling;
b. bij annulering vanaf 2 maanden tot 1 maand voor aanvang: 50% van

de gidskosten;
c. bij annulering vanaf 1 maand tot 14 dagen voor aanvang: 85% van de gidskosten;
d. bij annulering vanaf 14 dagen voor aanvang of later: 100% van de gidskosten.
en aanvullend;
2.de kosten die de Onderneming verschuldigd is/blijft aan andere dienstverleners voor de ingekochte diensten (zoals overnachtingskosten).

10.3 De datum van ontvangst van de annulering door de Onderneming geldt als annuleringsdatum.

10.4 De vermindering van het aantal personen of de hoeveelheid van het gehuurde wordt gezien als een deelannulering. De Onderneming kan – naar haar keuze - in afwijking van lid 1 de betaling van de volledige prijs minus de niet gemaakte kosten als annuleringskosten verlangen. Voor zover er sprake is van inkomsten uit alternatief gebruik van de vrijgekomen capaciteit wordt hier rekening mee gehouden in de hoogte van de annuleringskosten.

10.5 Hetgeen is bepaald in dit artikel laat artikel 7:509 lid 3 BW onverlet.

Artikel 11 - INDEPLAATSSTELLING

11.1 De Deelnemer kan zich door een andere Deelnemer laten vervangen onder de volgende cumulatieve voorwaarden:
a. de plaatsvervanger moet voldoen aan alle aan de Overeenkomst verbonden voorwaarden;
b. het verzoek tot indeplaatsstelling geschiedt uiterlijk 7 dagen voorafgaand aan de start van de Dienst; en
c. de voorwaarden van de bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen de indeplaatsstelling.

11.2 Opdrachtgever, Deelnemer en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de Onderneming voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de prijs, wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

Artikel 12 - PRIJSWIJZIGING

12.1 De Onderneming heeft het recht om voor aanvang van de Dienst de prijs te wijzigen in verband met prijswijzigingen van verschuldigde belastingen of heffingen van (lokale) overheden.

12.2 De Onderneming heeft het recht om voor aanvang van de Dienst de prijs te verhogen in verband met prijsstijgingen van de diensten van Hulppersonen, toegenomen brandstofkosten, wisselkoersen of anderszins kosten die niet bekend waren ten tijde van het aanbod. Voor zover prijzen worden verhoogd binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst heeft de Opdrachtgever de bevoegdheid in dat geval de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 13 – AANPASSING AAN HET WEER, PLAATSELIJKE OMSTANDIGHEDEN EN DE DEELNEMERS

13.1 Alle Diensten worden aangeboden onder het voorbehoud dat aanpassing op grond van weersinvloeden, plaatselijke omstandigheden en de competentie, conditie, medische gesteldheid en ervaring van de deelnemers nodig is. Het risico hiervan (de gevolgen voor de Diensten) ligt bij de Opdrachtgever.

13.2 Onverminderd lid 2 van dit artikel vindt een Dienst, al dan niet in aangepaste vorm, in beginsel ook bij slecht weer doorgang.

13.3 Indien het weer, de plaatselijke omstandigheden of andere factoren ervoor zorgen dat de Dienst niet veilig kan worden uitgevoerd, wordt een alternatieve tocht, route of een alternatief programma uitgevoerd, aangepast op de omstandigheden. Dit kan ook inhouden dat men in of bij de accommodatie blijft en een beperkt programma in of rondom de accommodatie wordt uitgevoerd. Het oordeel dat een Dienst niet veilig kan worden uitgevoerd, ligt geheel bij de Onderneming.

Artikel 14 - WIJZIGINGEN EN ANNULERING DOOR DE ONDERNEMING

14.1 De Onderneming kan de Overeenkomst wijzigen op grond van gewichtige redenen. Deze wijzigingen deelt de Onderneming onverwijld en met redenen omkleed aan de Opdrachtgever mee. Bij wijzigingen die niet zijn gebaseerd op artikel 13 of op overmacht (artikel 15) geldt het volgende: De Onderneming zal zich in dat geval inspannen Opdrachtgever een Dienst van vergelijkbare kwaliteit aan te bieden, zo mogelijk in dezelfde periode. Een aangeboden alternatief kan slechts worden afgewezen indien het niet vergelijkbaar is. Indien de wijziging niet is geaccepteerd én geen alternatief is aangeboden of het alternatief is afgewezen, eindigt de Overeenkomst en heeft de Opdrachtgever recht op restitutie van de prijs en indien de Dienst reeds ten dele is uitgevoerd een evenredig deel daarvan.

14.2 De Onderneming kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleren op grond van gewichtige redenen. De Onderneming deelt de Opdrachtgever de annulering en de reden daarvoor onverwijld mee. Bij een annulering door de Onderneming die niet is gebaseerd op overmacht (artikel 15) geldt het volgende: De Opdrachtgever heeft (enkel) recht op restitutie van de reeds betaalde prijs en indien de Dienst reeds ten dele is uitgevoerd een evenredig deel daarvan. Indien de oorzaak van de annulering aan Opdrachtgever en/of Deelnemer kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Opdrachtgever en blijft de prijs verschuldigd.

14.3 De Onderneming kan de Overeenkomst annuleren omdat de in het aanbod aangegeven minimale aantallen voor de Dienst niet zijn behaald. De Opdrachtgever heeft in dat geval enkel recht op restitutie van de reeds betaalde prijs.

Artikel 15 - OVERMACHT

15.1 De Onderneming is niet gehouden de Overeenkomst uit te voeren voor zover nakoming onmogelijk is of onevenredige inspanningen of kosten vergt als gevolg van onvoorziene en onvermijdbare omstandigheden (“overmacht”), zoals (burger)oorlog, terreur, politieke onrust, natuurrampen, stakingen, gesperde straten, gesperde tunnels of bergpassen, gesloten (ski)gebieden/liften, gebiedsverboden, en gevaarlijke (weers)omstandigheden. In deze gevallen kan de Onderneming de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen en draagt iedere partij zijn eigen schade.

Artikel 16 - EIGEN RISICO DEELNEMER EN AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING VAN DE ONDERNEMING

16.1 Met de aangeboden Diensten c.q. de bergsportactiviteiten, is een onvermijdbaar risico op schade en ongevallen verbonden. Ondanks zorgvuldig handelen van de Onderneming is het risico op schade, overlijden of ernstig letsel niet uit te sluiten. De verzekeringsmogelijkheden van de Onderneming voor schade zijn bovendien begrensd. Een eigen risico voor de Deelnemer is daarom onlosmakelijk verbonden met de deelname.

16.2 De Onderneming is niet aansprakelijk voor schade of een gebeurtenis die haar niet valt toe te rekenen, waaronder:
a. omstandigheden die zijn toe te rekenen aan Deelnemer of Opdrachtgever, zoals:
- een ontoereikende gezondheid of conditie,
- een ontoereikende persoonlijke uitrusting,
- onjuist handelen of niet-handelen van de Deelnemer,
- overschatting van de eigen vermogens,
- onzorgvuldig of roekeloos gedrag,
- het negeren van instructies,
- het niet opvolgen van één of meerdere veiligheidsvoorschriften,
- het deelnemen onder invloed van alcohol, drugs, medicijnen of andere verdovende middelen,
- het zich bewust of onbewust (laten) indelen in een verkeerde categorie.
- het verstrekken van onjuiste informatie over de eigen ervaring of competenties.
b. handelingen en invloeden van niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden;
c. overmacht.

16.3 Iedere aansprakelijkheid van de Onderneming voor schade is beperkt tot driemaal de prijs van de Dienst, tenzij de schade volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Deelnemer.

16.4 Indien de schade is geleden als gevolg van een Dienst die valt binnen het toepassingsbereik van een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie of Nederland partij bij is, dan is de aansprakelijkheid in afwijking van lid 3 beperkt tot hetgeen is toegestaan volgens dit verdrag. Dit ziet ook op schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Deelnemer.

16.5 De aansprakelijkheid is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat door de Onderneming afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, tenzij de uitsluiting in strijd is met dwingend recht. In geen geval is het eigen risico van de Onderneming uitgesloten.

16.6 De Onderneming is niet aansprakelijk voor schade van de Opdrachtgever/Deelnemer die is gedekt door verzekeringen van de Opdrachtgever/Deelnemer, zoals zorg-, reis- of annuleringsverzekeringen.

16.7 De aansprakelijkheidsbeperkingen en uitsluitingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Onderneming.

16.8 Verjaringstermijnen, waaronder termijnen betreffende de verjaring van aansprakelijkheid, bedragen één (1) jaar, tenzij deze beperking niet is toegestaan. Voor pakketreizen bedraagt dit twee jaar.

16.9 Vorderingsrechten vervallen na één (1) jaar, tenzij deze beperking niet is toegestaan of in een bepaald geval niet gerechtvaardigd is.

Artikel 17 - KLACHTEN

17.1 Indien de Opdrachtgever of Deelnemer een tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst constateert, dient hij deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval tijdens de Dienst te melden bij de Onderneming zodat een passende oplossing kan worden getroffen.

17.2 Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid is opgelost, kan deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de Dienst schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de Onderneming. Heeft de Dienst geen doorgang gevonden dan dient de klacht binnen één maand na de oorspronkelijke contractuele aanvangsdatum bij de Onderneming ingediend te worden.

17.3 Het niet of niet tijdig melden van de klacht kan van invloed zijn op de hoogte van een eventuele prijsverlaging of schadevergoeding, tenzij de belangen van de Onderneming door het niet tijdig klagen niet geschaad zijn. Klachten die na terugkomst niet tijdig zijn ontvangen worden niet in behandeling genomen, tenzij dit in de omstandigheden van het geval niet redelijk is.

Artikel 18 - OVERIGE BEPALINGEN

18.1 Ondergeschikten, Hulppersonen en andere bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken (rechts)personen, kunnen zich jegens de Opdrachtgever en Deelnemer beroepen op de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden (met inbegrip van de aansprakelijkheidsuitsluitingen).

18.2 Indien dwingend recht aan de geldigheid van een bepaling in deze Voorwaarden in de weg staat of indien een bepaling wordt vernietigd, worden partijen geacht een geldige bepaling te zijn overeengekomen die qua inhoud en strekking zo dicht mogelijk de oorspronkelijke intentie benadert.

18.3 Uitsluitend Nederlands recht is van toepassing, tenzij dat in strijd is met dwingend recht.

18.4 Voor de niet in Nederland wonende consument geldt dat indien de Diensten gedeeltelijk of geheel worden verricht in het land van de woonplaats van deze consument én de Onderneming de commerciële of beroepsactiviteiten ontplooit in dit land of commerciële activiteiten voor de overeengekomen Dienst richt op dit land, ondanks de rechtskeuze voor Nederlands recht de consument de bescherming toekomt die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt.

18.5 De Nederlandse rechter is exclusief bevoegd, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.

PAKKETREIZEN

Dit hiernavolgende bepalingen zijn enkel van toepassing door de Onderneming samengestelde en aan de Opdrachtgever aangeboden Pakketreizen. Indien de bepalingen in dit deel strijdig zijn met bepalingen in het vorige deel prevaleren deze bepalingen. De wettelijke bepalingen omtrent Pakketreizen vullen dit deel aan. Waar in dit deel wordt gesproken van Opdrachtgever heeft de 'reiziger' in de zin van artikel 7:500 onder f BW overeenkomstige rechten en plichten voor zover de Onderneming jegens deze reiziger als 'organisator' wordt aangemerkt.

VOOR AANVANG VAN DE PAKKETREIS:

Artikel 19 - PRIJSWIJZIGING

19.1 In afwijking van artikel 12 geldt het volgende:

19.2 De Onderneming heeft het recht om tot 20 dagen vóór de dag van aanvang van de Pakketreis de prijs te verhogen in verband met wijzigingen in kosten van brandstof of andere energiebronnen en in verband met belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de Pakketreis betrokken derden.

19.3 De Onderneming kan zich in de Overeenkomst het recht voorbehouden om tot 20 dagen vóór de dag van aanvang van de Pakketreis de prijs te verhogen als gevolg van wijzigingen in de wisselkoersen.

19.4 De prijsherzieningsmethode dient voor de boeking kenbaar te zijn en is onderdeel van de Overeenkomst.

19.5 Indien de verhoging meer dan 8% van de prijs bedraagt, heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen. De Onderneming stelt een redelijke termijn waarbinnen de Opdrachtgever Schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de prijsverhoging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging. Wordt de Overeenkomst beëindigd, is er recht op onverwijlde terugbetaling van de betaalde bedragen.

19.6 Indien het recht op prijsverhoging of prijswijziging is bedongen, heeft de Opdrachtgever in voorkomend geval het recht op prijsverlaging overeenkomstig de prijsherzieningsmethode. Op het bedrag wat de Opdrachtgever op basis van de eventuele prijsverlaging toekomt, wordt een bedrag van 30 euro aan administratiekosten ingehouden.

Artikel 20 - WIJZIGING DOOR DE ONDERNEMING

(voor aanvang)

20.1 In afwijking van artikel 14.1 geldt het volgende:

20.2 De Onderneming heeft het recht voor aanvang van de Pakketreis eenzijdig de overeenkomst te wijzigen voor zover het onbeduidende wijzigingen betreft en de Opdrachtgever Schriftelijk en op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze van de wijzigingen op de hoogte wordt gesteld.

Artikel 21 - ANNULERING DOOR DE ONDERNEMING

21.1 In afwijking van artikel 14.2 en 14.3 en 15 geldt het volgende:

21.2 De Onderneming kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Pakketreis annuleren en de Opdrachtgever alle voor de Pakketreis betaalde bedragen terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn:

a) ingeval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal en de Opdrachtgever van de opzegging in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:

- 20 dagen voor aanvang van de Pakketreis bij een Pakketreis van meer dan 6 dagen.
- 7 dagen voor aanvang van de Pakketreis bij een Pakketreis van 2 tot 6 dagen.
- 48 uur voor aanvang van de Pakketreis bij een Pakketreis van minder dan 2 dagen.

b) ingeval de overeenkomst niet kan worden uitgevoerd als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

21.3 In de in lid 2 genoemde gevallen betaalt de Onderneming reeds ontvangen bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen terug. Niet vergoed worden kosten die door de Opdrachtgever zijn gemaakt voor diensten die buiten de Overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de Pakketreis inbegrepen de vliegreis, tickets, accommodatie, e.d..

UITVOERING VAN DE PAKKETREIS:

Artikel 22 - VERANTWOORDELIJKHEID

22.1 De Onderneming is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Reisdiensten waarop de Overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze Reisdiensten door de Onderneming zelf of door een andere dienstverlener worden uitgevoerd.

Artikel 23 - CONFORMITEIT & NON-CONFORMITEIT

23.1 De Onderneming dient de Overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die de Opdrachtgever op grond van de publicaties, de Overeenkomst en de omstandigheden op de bestemmingen redelijkerwijs mocht hebben.

23.2 De Opdrachtgever/Deelnemer stelt de Reisdienstverlener en de Onderneming overeenkomstig artikel 17 [klachten] onverwijld in kennis van een non-conformiteit die de Opdrachtgever/Deelnemer heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de Overeenkomst opgenomen Dienst.

23.3 De Onderneming draagt er zorg voor dat de gemelde non-conformiteit wordt verholpen. De non-conformiteit behoeft niet te worden verholpen indien dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende Diensten.

Artikel 24 - BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

24.1 In afwijking van artikel 16.2 t/m 16.9 geldt:

24.2 De Opdrachtgever/Deelnemer heeft in geen geval recht op schadevergoeding voor schade die de Opdrachtgever/Deelnemer oploopt als gevolg van non-conformiteit, voor zover de non-conformiteit is te wijten aan:

a. de Opdrachtgever/Deelnemer;

b. derden die niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen;

c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

24.3 Iedere aansprakelijkheid van de Onderneming voor schade is beperkt tot driemaal de prijs, tenzij de schade bestaat uit persoonlijk letsel van de Opdrachtgever/Deelnemer of de schade is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van de Onderneming.

24.4 Indien een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie partij is, grenzen stelt aan de voorwaarden waaronder dienstverleners die reisdiensten verlenen die deel uit maken van een pakketreis, schadevergoeding moeten betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor de Onderneming. Indien een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie geen partij is maar Nederland wel, grenzen stelt aan schadevergoedingen die door een dienstverlener moeten worden betaald, gelden die grenzen ook voor de schadevergoeding die door de organisator moet worden betaald.

24.5 De verjaringstermijn voor het indienen van een vordering tot schadevergoeding is twee jaar na afloop van de Pakketreis.

24.6 Vorderingsrechten anders dan de vordering tot schadevergoeding vervallen na één jaar na afloop van de Pakketreis, tenzij deze beperking niet is toegestaan of in een bepaald geval niet gerechtvaardigd is.

Artikel 25 - HULP EN BIJSTAND

25.1 De Onderneming verleent de Deelnemer onverwijld hulp en bijstand indien de Deelnemer in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en de Deelnemer te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve invulling van de Pakketreis.

25.2 De Onderneming brengt voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de Opdrachtgever/Deelnemer.