

## Algemene voorwaarden voor consumenten

(Voor buitensport, recreatie, horeca, verhuur, actieve reizen & opleiding)

Versie 22.04.2023

### BELANGRIJK

Deze Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel dat van toepassing is op alle Diensten van de Onderneming en uit modules die aanvullend van toepassing zijn op specifieke Diensten van de Onderneming.

De module 'Activiteiten, Verhuur, Opleiding en Overige diensten' is van toepassing op alle Diensten die geen Horeca en geen Reis vormen. De module 'Horeca' is van toepassing op het aanbod van eten en drinken, waaronder restaurant, café en catering.

De module 'Reizen' is van toepassing als ten minste twee verschillende soorten Reisdiensten voor dezelfde reis worden afgenomen, en de reis ten minste 24 uur duurt of een overnachting is inbegrepen. De module geldt niet indien pakketreis wetgeving niet van toepassing is.

**Let op: De Onderneming kan afwijkende of aanvullende voorwaarden hanteren.**

### INHOUD

ALGEMEEN DEEL	2
Artikel 1 - DEFINITIES .....	2
Artikel 2 - TOEPASSELIJKHEID VOORWAARDEN .....	3
Artikel 3 - AANBOD EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST.....	3
Artikel 4 - PRIJS .....	4
Artikel 5 - BETALINGSTERMIJN EN UITBLIJVEN VAN BETALING .....	4
Artikel 6 - VERPLICHTINGEN VAN DE GASTEN .....	4
Artikel 7 - VERZEKERINGEN.....	5
Artikel 8 - DIENSTEN VERRICHT DOOR JOU OF DOOR JOU INGESCHAKELDE DERDEN .....	5
Artikel 9 - DIENSTEN VAN ONS OP EEN DOOR JOU GEKOZEN EXTERNE LOCATIE .....	6
Artikel 10 - WIJZIGINGEN DOOR JOU.....	6
Artikel 11 - OVERMACHT .....	6
Artikel 12 - WEERSINVLOEDEN EN PLAATSELIJKE OMSTANDIGHEDEN.....	6
Artikel 13 - EIGEN RISICO GAST EN AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING VAN DE ONDERNEMING .....	7
Artikel 14 - KLACHTEN .....	7
Artikel 15 - OVERIGE BEPALINGEN .....	7
ACTIVITEITEN, VERHUUR, OPLEIDING EN OVERIGE DIENSTEN .....	8
TOEPASSINGSBEREIK .....	8
Artikel 16 - BETALING .....	8
Artikel 17 - ANNULERING VAN DE DIENST DOOR JOU .....	8
Artikel 18 - INDEPLAATSSTELLING .....	8
Artikel 19 - PRIJSWIJZIGING .....	8



Artikel 20 - WIJZIGINGEN EN ANNULERING DOOR ONS.....	9
Artikel 21 - VERHUUR .....	9
Artikel 22 - BEELDMATERIAAL .....	9
Artikel 23- OPLEIDING.....	10
HORECA.....	10
TOEPASSINGSBEREIK .....	10
Artikel 22 - BETALING .....	10
Artikel 23 - ANNULERING VAN DE DIENST DOOR JOU .....	10
Artikel 24 - DIEETWENSEN .....	10
Artikel 25 - OVERIG .....	10
REIZEN.....	10
TOEPASSINGSBEREIK .....	10
VOOR AANVANG VAN DE REIS: .....	10
Artikel 26 - INFORMATIE.....	10
Artikel 27 - BETALING .....	11
Artikel 28 - ANNULERING DOOR DE OPDRACHTGEVER.....	11
Artikel 29 - INDEPLAATSSTELLING .....	11
Artikel 30 - PRIJSWIJZIGING .....	11
Artikel 31 - WIJZIGING DOOR DE ONDERNEMING .....	12
Artikel 32 - ANNULERING DOOR DE ONDERNEMING.....	12
UITVOERING VAN DE REIS: .....	12
Artikel 33 – VERANTWOORDELIJKHEID & TEKORTKOMINGEN .....	12
Artikel 34 – TOEREKENING, OVERMACHT EN AANSPRAKELIJKHEIDSUITSLUITINGEN .....	12
Artikel 35 - HULP EN BIJSTAND .....	13

## ALGEMEEN DEEL

### Artikel 1 - DEFINITIES

1.1 In deze Voorwaarden en in de Overeenkomst wordt verstaan onder:

**Onderneming/we/wij/ons:** Canigou Outdoor handelend onder KvK-nummer 70023719.

**Opdrachtgever/jou/jij/je:** De persoon die voor zichzelf en/of ten behoeve van anderen een Overeenkomst met ons sluit.

**Diensten:** De overeengekomen diensten waaronder Activiteiten, Horeca, Verhuur en Overige diensten (ongeacht of deze tezamen een Reis vormen). - **Activiteit(en):** iedere georganiseerde bezigheid waaronder (buiten)sport, workshops, clinics, training, spellen, etc.

- **Verhuur:** huur van materiaal (waaronder vervoersmiddelen), accommodatie op het Terrein met overnachting inclusief inboedel of onroerend goed zonder overnachting (waaronder zaalruimte).

- **Horeca:** het aanbod van eten en drinken, waaronder restaurant, café en catering.

- **Overige diensten:** alle Diensten die worden uitgevoerd door de Onderneming of ingeschakelde Hulppersonen die niet zijn aan te merken als 'Activiteiten', 'Horeca' of 'Verhuur'.

- **Opleiding:** alle opleidingen uitgevoerd door Onderneming en Canigou Canyoningschool.

**Reis:** iedere combinatie van ten minste twee verschillende soorten Reisdiensten voor dezelfde reis, die ten minste 24 uur duurt of waarbij een overnachting is inbegrepen, voor zover dit een pakketreis in de zin van artikel 7:500 sub b Burgerlijk Wetboek vormt.

**Reisdienst:** een reisdienst in de zin van artikel 7:500 onder a BW. (Zonder hieraan rechten te kunnen ontlenuen betreffen dit samengevat: accommodatie voor overnachting, personenvervoer, auto/motorhuur en overige toeristische diensten. Ter verheldering: iedere Reisdienst is een Dienst, maar niet iedere Dienst is een Reisdienst.

**Gast(en):** iedere persoon die gebruik maakt van een van onze Diensten. Dat omvat ook iedere persoon die rechtmatig op het Terrein aanwezig is. **Consument:** Een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

**Vertegenwoordiger:** de persoon die de Dienst feitelijk uitvoert namens de Onderneming, waaronder coördinatoren, instructeurs, horecapersoneel, trainers, spelleiders en stagiairs.

**Hulppersoon:** De persoon die in opdracht van de Onderneming werkzaamheden verricht, maar niet ondergeschikt is aan de Onderneming. Daaronder vallen bijvoorbeeld andere door ons ingeschakelde bedrijven en zelfstandigen zonder personeel (ZZP) die in opdracht van de Onderneming Diensten aan de Gast leveren.

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen de Onderneming en Opdrachtgever (inclusief deze algemene voorwaarden). **Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

**Huisregels:** Alle regels van de Onderneming gericht op de ordelijke en veilige uitvoering van Diensten en de orde en veiligheid op en rond het Terrein. **Terrein:** het grondstuk in beheer van of in gebruik door de Onderneming, met inbegrip van bebouwing en installaties.

**Schriftelijk:** op schrift of via elektronische weg (waaronder per e-mail of WhatsApp).

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

## Artikel 2 - TOEPASSELIJKHEID VOORWAARDEN

2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes die wij jou aanbieden. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten die wij met jou sluiten en op de rechtsverhoudingen die daarmee samenhangen.

2.2 Deze Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel dat van toepassing is op al onze Diensten, en uit modules die aanvullend van toepassing zijn op specifieke Diensten zoals Activiteiten, Verhuur, Horeca en Reizen. Welke modules van toepassing zijn staat beschreven in de inleiding bij deze Voorwaarden en bij de inleiding van modules.

2.3 We kunnen Schriftelijk van deze voorwaarden afwijken. Specifieke afspraken in de Overeenkomst hebben voorrang op wat in deze Voorwaarden is bepaald. 2.4 Bij strijdigheid tussen bepalingen uit de specifieke modules en het algemene deel, hebben de bepalingen uit de specifieke module voorrang. 2.5 Je aanvaardt de toepasselijkheid van deze Voorwaarden door het aangaan van een Overeenkomst met ons, door het (aan)betalen van de verschuldigde prijs, door het gebruikmaken van onze Diensten en/of door het betreden van ons Terrein.

2.6 De Gast aanvaardt de toepasselijkheid van deze Voorwaarden door het ondertekenen van een deelnameformulier, door het gebruik maken van onze Diensten of door het betreden van het Terrein.

2.7 Jij verplicht je om deze Voorwaarden tijdig en voorafgaand aan jullie deelname aan de Diensten, aan de Gasten die je meeneemt bekend te maken. Stuur deze Voorwaarden dus vóór aanvang van de Dienst naar die andere Gasten. Als Opdrachtgever ben je aansprakelijk richting ons voor de gevolgen van het niet of niet tijdig bekend maken van de Voorwaarden aan de Gasten die je meeneemt.

## Artikel 3 - AANBOD EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

3.1 De aangeboden Diensten omvatten alleen dat wat er in het aanbod uitdrukkelijk is beschreven. Dit wordt uitsluitend bepaald aan de hand van de door ons verschaft informatie. Informatie in publicaties van Hulppersonen zijn geen onderdeel van ons aanbod, ongeacht of er een verwijzing naar is opgenomen in ons aanbod.

3.2 Ieder aanbod geschiedt onder voorbehoud van beschikbaarheid van de aangeboden Diensten. Het kan voorkomen dat je boekt en de Dienst niet beschikbaar blijkt. We laten je doorgaans binnen 7 dagen na de boeking weten of de Dienst beschikbaar is.

3.3 Al onze offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend en kunnen na aanvaarding tot 17.00 uur van de eerstvolgende werkdag (zie Kantoortijden) door ons worden herroepen.

3.4 Een door ons gegeven optieperiode of een termijn voor de geldigheid van een aanbod, kunnen we inkorten of intrekken in verband met een nieuwe aanvraag waarvoor (een gedeelte van) de voor jou in optie gezette capaciteit nodig is.

3.5 Kennelijke fouten in het aanbod binden ons niet. Indien er reden is tot twijfel aan de juistheid van de aangeboden prijs of overige informatie, dien je bij ons na te vragen of de prijs of informatie klopt.

3.6 De Overeenkomst komt tot stand zodra je ons aanbod aanvaardt ("de boeking").

- 3.7 Voor jou geldt er geen herroepingstermijn, tenzij er een dwingendrechtelijke herroepingstermijn van toepassing is.
- 3.8 We sturen je doorgaans binnen 7 dagen na ontvangst van de boeking een boekingsbevestiging.
- 3.9 Indien je voor een of meer Gasten boekt, ben jij hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van alle verplichtingen die uit de boeking en deze Algemene Voorwaarden voortvloeien. De Gasten zijn ieder voor hun eigen aandeel aansprakelijk. De boekingsbevestiging, de factuur, de (reis)bescheiden en alle andere informatie wordt enkel verstuurd naar jou als Opdrachtgever. Jij dient de overige Gasten volledig te informeren over de afgenomen Diensten, verstrekte informatie en de van toepassing zijnde Voorwaarden, Huisregels en privacybeleid. Je bent ervoor verantwoordelijk om toestemming van de Gasten te krijgen voor verwerking door ons van de voor de zorgvuldige uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke bijzondere persoonsgegevens (zoals voedselallergieën en andere noodzakelijke medische gegevens). Je vrijwaart ons voor alle aanspraken en schades die volgen uit het door jou niet naleven van deze verplichtingen.
- 3.10 Indien je onze Diensten boekt voor minderjarige Gasten, ben jij verantwoordelijk om de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige Gast volledig te informeren over de af te nemen Diensten en de Boeking, de Voorwaarden, de Huisregels en het privacybeleid. Je bent ervoor verantwoordelijk om toestemming voor deelname te verkrijgen van de wettelijk vertegenwoordiger(s). Je bent ervoor verantwoordelijk om toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de Gasten te krijgen voor verwerking door ons van de voor de zorgvuldige uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke bijzondere persoonsgegevens (zoals voedselallergieën en andere noodzakelijke medische gegevens). Je vrijwaart ons voor alle aanspraken en schades die volgen uit het door jou niet naleven van deze verplichtingen.

#### Artikel 4 - PRIJS

- 4.1 De prijs in offertes en publicaties (website, folders, advertenties, social media, etc.) van de Onderneming geldt per persoon en is inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 4.2 Indien de prijs leeftijdsafhankelijk is, is de leeftijd op de dag van de uitvoering van de Dienst bepalend.
- 4.3 Wij kunnen een borgstelling van jou én de overige Gasten verlangen. We zullen dit uiterlijk bij het sluiten van de Overeenkomst aangeven. We kunnen dat wat je verschuldigd bent aan ons, bijvoorbeeld als gevolg van toegebrachte schade aan een van onze eigendommen, met de borg verrekenen. Indien de borg bestaat uit een geldsom, zal de borg of het restant daarvan uiterlijk een week nadat de Diensten zijn verleend worden teruggestort op de door jou opgegeven bankrekening, tenzij binnen die periode de hoogte van eventuele schade nog niet bekend is. We kunnen de borg ook direct na afloop in contanten teruggeven.

#### Artikel 5 - BETALINGSTERMIJN EN UITBLIJVEN VAN BETALING

- 5.1 Betalingen dienen meteen, maar uiterlijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum door ons te zijn ontvangen. In ieder geval dienen betalingen voor aanvang van de Dienst te zijn ontvangen.
- 5.2 Indien je niet betaalt binnen de overeengekomen termijn, ben je in verzuim nadat de termijn in de ingebrekestelling is verlopen. Over het openstaande bedrag ben je vanaf dan de wettelijke rente verschuldigd. Je dient buitengerechtelijke incassokosten te betalen, indien je bent aangemaand tot betaling waarbij een betalingstermijn is gesteld van veertien (14) gehele dagen, gerekend vanaf de dag na ontvangst van de aanmaning en volledige betaling binnen die termijn uitblijft. De buitengerechtelijke incassokosten worden geheven conform het dan geldende Besluit buitengerechtelijke incassokosten (thans: 15% van het gevorderde tot €2500, 10% over de daaropvolgende € 2500, 5% over de daaropvolgende € 5000 en 1% over het meerdere).
- 5.3 Indien je in verzuim bent, kunnen wij onze verplichtingen opschorten tot het moment dat wij het door jou verschuldigde bedrag volledig hebben ontvangen. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien het bedrag niet voor aanvang van de Dienst is ontvangen, kunnen wij jou en de overige Gasten uitsluiten van deelname. De verplichting tot betaling blijft echter bestaan. Indien betaling na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de Dienst is betaald, kunnen wij de boeking ook annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten bij jou in rekening brengen. De annuleringskosten worden bepaald aan de hand van hetgeen is bepaald in artikel 16 (Activiteiten, Verhuur of Overige diensten) of indien van toepassing artikel 27 (Reizen).

#### Artikel 6 - VERPLICHTINGEN VAN DE GASTEN

- 6.1 Onze Diensten kunnen aanzienlijke lichamelijke inspanning en concentratie vergen. Deelnemende Gasten dienen daarom over voldoende conditie te beschikken en geen lichamelijke of geestelijke (gezondheids)beperkingen te hebben die een risico vormen voor diens eigen veiligheid of die van anderen. Bij twijfel is het de verantwoordelijkheid van de betreffende Gast om voorafgaand aan deelname met diens arts te bespreken of hij/zij veilig kan deelnemen.
- 6.2 Indien de Gast dient te beschikken over een minimale of maximale lengte, minimaal of maximaal gewicht en/of een bepaalde vaardigheid voor het gebruik van installaties of materialen, kunnen we de uitvoer van de Dienst staken indien de Gast naar ons redelijk oordeel niet aan de eisen voldoet. De door ons gestelde eisen aan deelname zijn terug te vinden in de informatie die voorafgaand aan de boeking is verstrekt en/of volgt uit de informatie die op onze website beschikbaar is.
- 6.3 Voor of bij het sluiten van de Overeenkomst dien jij alle voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante informatie van de door jou aangemelde Gasten aan ons te verstrekken. In het bijzonder betreft dit informatie die mogelijk van invloed is op de veiligheid van de Gast of anderen. De Gast is verplicht voor aanvang van de eerste Dienst, en ook na ieder verzoek van onze Vertegenwoordiger(s) of Hulppersoon, alle relevante persoonlijke omstandigheden van zichzelf te melden voor zover deze van invloed kunnen zijn op een veilig

en 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 Gast en die van anderen.

- 6.4 Indien naar ons redelijk oordeel deelname niet verantwoord is, kunnen we de Gast uitsluiten van deelname. Indien informatie niet, onjuist of onvolledig is verstrekt, kunnen we de Gast voorafgaand of ter plaatse uitsluiten van deelname.
- 6.5 Indien dit verlangd wordt, dienen de Gasten zich voor aanvang van de Dienst bij ons, dan wel de door ons ingeschakelde Hulppersoon, te registreren. 6.6 De Gast dient zich als een redelijk handelend Gast te gedragen. De Gast en iedere andere persoon die zich op het Terrein begeeft, dient de Voorwaarden, Huisregels, nadere waarschuwingen, aanwijzingen en (veiligheids)instructies van de Onderneming strikt op te volgen. We kunnen tussentijds en eenzijdig redelijke wijzigingen aanbrengen in de Huisregels.
- 6.7 Bij niet naleving van de Voorwaarden, Huisregels, nadere waarschuwingen, aanwijzingen, (veiligheids)instructies en in het geval een Gast overlast veroorzaakt, zichzelf of anderen in gevaar brengt of op onverantwoorde wijze omgaat met natuur en milieu, kunnen we de Gast van verdere deelname uitsluiten en gebruik van ons materiaal verbieden en/of de toegang tot ons Terrein, het vervoermiddel of de (verblijfs)accommodatie ontzeggen. Indien een waarschuwing vanwege 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 of ontzegging van het gebruik of de toegang. Jij en de Gast hebben dan geen recht op terugbetaling van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten, bijvoorbeeld in geval van schade aan onze eigendommen, komen voor rekening van de Gast.
- 6.8 Jij en de Gast zijn hoofdelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door gedrag van de Gast, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die om een andere reden aan de Gast moet worden toegerekend. Jij en andere Gasten vrijwaren ons van aanspraken van Vertegenwoordigers, Hulppersonen of derden voor schade die door de Gast is veroorzaakt of aan de Gast moet worden toegerekend.
- 6.9 Indien de Dienst buiten Nederland wordt uitgevoerd óf de Dienst in Nederland een periode van méér dan één dag omvat, dienen de Gasten een adequate reisverzekering af te sluiten die de afgenomen Diensten dekt. Voor zover een (reis)verzekering of annuleringsverzekering via ons wordt afgenomen, treden we in deze gevallen uitsluitend op als tussenpersoon en garanderen we uitdrukkelijk niet dat schade door deze verzekering zal worden vergoed.
- 6.10 Indien de Dienst niet wordt begeleid door onze Vertegenwoordiger of Hulppersoon dien jij ervoor zorg te dragen dat minderjarigen te allen tijde worden begeleid door een meerderjarig persoon.
- 6.11 Het is niet toegestaan om huisdieren mee te brengen op het Terrein, tenzij we vooraf expliciet toestemming heeft gegeven. We kunnen voorwaarden verbinden aan het meebrengen van een huisdier.
- 6.12 Door een Gast gevonden voorwerpen dienen direct te worden ingeleverd bij onze Vertegenwoordigers. Gevonden voorwerpen die door een Gast zijn verloren, dienen binnen 7 dagen door de Gast te worden opgehaald. Op verzoek en voor rekening en risico de Gast kunnen voorwerpen worden toegezonden aan de Gast. We zijn niet verplicht tot het verzenden van gevonden voorwerpen.

## Artikel 7 - VERZEKERINGEN

- 7.1 Jij bent verantwoordelijk voor de adequate verzekering. Je dient een verzekering af te sluiten die mede eventuele annulerings- en repatriëringskosten dekt.
- 7.2 Indien de Dienst wordt uitgevoerd buiten Nederland, dient de Gast te beschikken over een adequate reisverzekering.
- 7.3 Indien geen aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten en Jij of de Gast veroorzaakt schade, verhalen wij de schade op jou of de Gast. Tevens is dit op eigen risico van de Gast mocht de Gast schade opgelopen te hebben die niet gedekt wordt door een verzekering.

## Artikel 8 - DIENSTEN VERRICHT DOOR JOU OF DOOR JOU INGESCHAKELDE DERDEN

- 8.1 Het is jou en de overige Gasten niet toegestaan om zelf of uitbesteed aan een derde enige vorm van diensten te verzorgen op het Terrein (tenzij we toestemming hebben gegeven).
- 8.2 We kunnen aanvullende voorwaarden verbinden aan de levering van diensten door jou of door jou ingeschakelde dienstverleners. 8.3 Indien we diensten van jou of door jou ingeschakelde dienstverleners toelaten op het Terrein, geschiedt dit volledig voor rekening en risico van jou. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de voorbereiding of uitvoer van deze activiteiten of diensten. Indien we een gedeelte van het Terrein beschikbaar stellen, zijn jij en de door jou ingeschakelde dienstverlener uitdrukkelijk zelf verantwoordelijk voor de controle of het Terrein geschikt is voor de dienst en vrij is van gevaren. Jij en eventuele ingeschakelde derden dienen de diensten conform de geldende veiligheidsstandaarden, milieunormen en regelgeving uit te voeren.
- 8.4 Jij dient, in de situatie als bedoeld in dit artikel, zorg te dragen voor alle noodzakelijke vergunningen en ontheffingen, tenzij we anders overeenkomen. Indien is afgesproken dat wij de vergunning en/of ontheffing regelen, hebben we slechts een inspanningsverplichting om de vergunning en/of ontheffing aan te vragen. Indien het verkrijgen van een vergunning en/of ontheffing niet mogelijk blijkt, komt dit niet voor rekening en risico van de Onderneming.
- 8.5 Jij dient ervoor zorg te dragen dat door jou ingeschakelde dienstverleners adequaat verzekerd zijn (in het bijzonder t.a.v. aansprakelijkheid). 8.6 Jij vrijwaart ons in geval van aanspraken van Gasten, Hulppersonen, Vertegenwoordigers, ondergeschikten of derden voor schade die is veroorzaakt door jou of de door jou ingeschakelde dienstverlener. Je dient schade aan onze eigendommen en gevolgschade veroorzaakt door jou of de door jou ingeschakelde dienstverlener te vergoeden.

## Artikel 9 - DIENSTEN VAN ONS OP EEN DOOR JOU GEKOZEN EXTERNE LOCATIE

9.1 Je bent verantwoordelijk voor de organisatie op een door jou gekozen externe locatie, tenzij anders overeengekomen. 9.2 Je dient zorg te dragen dat er toestemming is verkregen voor gebruik van de locatie en de door ons aangegeven faciliteiten. 9.3 Je dient op verzoek van ons zorg te dragen voor stroom, water en/of licht op de exacte locatie waar de Dienst zal worden uitgevoerd. 9.4 Je dient zorg te dragen dat de locatie tijdig en eenvoudig bereikbaar is voor de opbouw en afbouw.

9.5 Je dient zorg te dragen voor de benodigde vergunningen en ontheffingen.

9.6 Wij zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van de te leveren Dienst. Jij dient ervoor zorg te dragen dat we de locatie ruim van tevoren kunnen bezichtigen. Jij dient ervoor zorg te dragen dat de toegewezen locatie - al dan niet op grond van onze aanwijzingen - geschikt is voor de afgenomen Dienst. We zullen de Dienst niet kunnen uitvoeren indien deze niet voldoende veilig kan worden uitgevoerd.

9.7 De kosten voor het verrichten van Diensten op een externe locatie komen voor jouw rekening. Deze kosten zitten niet in de prijs van de Dienst verwerkt, tenzij anders is afgesproken. Dit betreft onder meer kosten voor het gebruik maken van de locatie, nutsvoorzieningen en faciliteiten, de benodigde vergunningen en ontheffingen, vervoer en kosten voor aanvullende veiligheidsmaatregelen.

## Artikel 10 - WIJZIGINGEN DOOR JOU

10.1 Je kan ons Schriftelijk verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. Onder wijziging vallen ook de wijziging van een eerder overeengekomen programma, vervoerstijden, gegevens van Gasten of dieetwensen. Het staat ons vrij de wijziging af te wijzen, tenzij dit in een specifiek geval onredelijk is. Een vermindering van het aantal Gasten wordt gezien als een deelannulering.

10.2 Bij wijziging ben je de kosten als gevolg van de wijziging verschuldigd en daarnaast de volgende wijzigingskosten:

- a. bij een wijzigingsverzoek tot 21 dagen voor aanvang: nihil;
- b. bij een wijzigingsverzoek binnen 21 dagen voor aanvang of later: €30,- per wijziging.

De datum van ontvangst van de wijziging door ons geldt als wijzigingsdatum.

## Artikel 11 - OVERMACHT

11.1 We zijn 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, verkeersdrukte, gesperde straten, gesperde tunnels of bergpassen, gesloten (ski)gebieden/liften, gebiedsverbod, vaarverbod en (extreme)weersomstandigheden. In het geval van overmacht kunnen we de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleren en draagt iedere partij zijn eigen schade.

## Artikel 12 - WEERSINVLOEDEN EN PLAATSELIJKE OMSTANDIGHEDEN

12.1 Alle Diensten worden aangeboden onder het voorbehoud dat aanpassing dan wel verplaatsing van het moment van uitvoering op grond van weersinvloeden en plaatselijke omstandigheden nodig is. Het risico van weersinvloeden en plaatselijke omstandigheden (zoals de waterstand) en de gevolgen voor de Diensten ligt bij de Opdrachtgever. Onverminderd lid 2 van dit artikel vindt een Dienst, al dan niet in aangepaste vorm, ook bij slecht weer doorgang.

12.2 Indien het weer of de plaatselijke omstandigheden of de gevolgen daarvan ervoor zorgen dat de Dienst niet of niet veilig kan worden uitgevoerd, zijn we ontlast van de verplichting die Dienst uit te voeren. Vindt uitvoering van een Dienst geen doorgang, dan kunnen we voor zover redelijkerwijs mogelijk een alternatieve Dienst of een alternatieve datum aanbieden, maar we zijn daartoe niet verplicht.

12.3 Indien de Dienst reeds is aangevangen, zullen we zorgdragen voor de terugkeer van de Gasten naar een veilige en geschikte locatie (doorgaans de geboekte groepsaccommodatie of het eigen Terrein van de Onderneming).

12.4 Onder niet-veilige omstandigheden wordt onder andere, maar niet uitsluitend verstaan: extreme temperaturen, te veel wind, gladheid, (kans op) onweer, te lage of te hoge waterstand, sterke stroming, ernstig beperkt zicht. Het oordeel dat een Dienst niet of niet-veilig kan worden uitgevoerd ligt geheel bij ons.

## Artikel 13 - EIGEN RISICO GAST EN AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING VAN DE ONDERNEMING

13.1 Met de aangeboden Diensten, en in het bijzonder de (buiten)sportactiviteiten, is een onvermijdbaar risico op schade en ongevallen verbonden. Ondanks zorgvuldig handelen kan het derhalve voorkomen dat er bij Gasten schade of (ernstig) letsel optreedt. Onze verzekeringsmogelijkheden voor schade zijn bovendien begrensd. Een eigen risico voor de Gast is daarom onlosmakelijk verbonden met de deelname.

13.2 We zijn niet aansprakelijk voor schade of een gebeurtenis die ons niet valt toe te rekenen, waaronder:

a. omstandigheden die zijn toe te rekenen aan Gast of Opdrachtgever, zoals:

- het niet hebben van een noodzakelijk reisdocument,
- een ontoereikende gezondheid of conditie,
- een ontoereikende persoonlijke uitrusting,
- onjuist handelen of niet-handelen van de Gast,
- oververmoeidheid,
- 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.

b. handelingen en invloeden van niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden;

c. in geval van overmacht.

13.3 Onze aansprakelijkheid voor schade is beperkt tot eenmaal (1x) de prijs van de Dienst, tenzij de schade volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Gast. Voor Reizen geldt een aparte regeling. Indien de schade is geleden als gevolg van een omstandigheid die valt binnen het toepassingsbereik van een internationaal verdrag of specifieke wetgeving, dan is de aansprakelijkheid ten minste beperkt tot de maximale beperking die is toegestaan volgens dit verdrag of die wetgeving. Dit ziet ook op schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Gast.

13.4 Onze aansprakelijkheid is in alle toegestane gevallen ten minste beperkt tot het bedrag dat de door ons afgesloten aansprakelijkheidsverzekering dekt. 13.5 We zijn niet aansprakelijk voor schade van de Opdrachtgever/Gast die is gedekt door verzekeringen van de Opdrachtgever/Gast, zoals zorg-, reis-, event- of annuleringsverzekeringen.

13.6 We zijn niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van auto's, jassen en andere zaken van Opdrachtgever of andere Gasten. Indien er een bedrag in rekening wordt gebracht voor het in bewaring geven van jassen of goederen zijn we bij verlies, beschadiging of diefstal hooguit aansprakelijk voor de dagwaarde van de zichtbare goederen, maar niet voor de inhoud, tenzij we op de hoogte waren van de inhoud en uitdrukkelijk is overeengekomen dat we ook voor het bewaren van de inhoud verantwoordelijk waren.

13.7 Aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ons of de beperking in strijd is met dwingend recht.

## Artikel 14 - KLACHTEN

14.1 Indien de Opdrachtgever of Gast een tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst constateert, dient hij deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval tijdens de Dienst te melden, zodat een passende oplossing kan worden gezocht. De melding dient te geschieden bij de plaatselijk Vertegenwoordiger (coördinator) van de Onderneming en indien de Dienst niet wordt uitgevoerd door de Onderneming ook bij de externe dienstverlener.

14.2 Indien de klacht niet naar tevredenheid ter plaatse is opgelost, kan jij uiterlijk binnen één (1) maand na afloop van de Dienst schriftelijk en gemotiveerd een klacht bij ons indienen.

14.3 Heeft een Dienst geen doorgang kunnen vinden, dan dient de klacht binnen één (1) maand na de oorspronkelijk overeengekomen uitvoeringsdatum bij de Onderneming ingediend te worden.

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

## Artikel 15 - OVERIGE BEPALINGEN

15.1 Vertegenwoordigers, ondergeschikten, Hulppersonen en andere bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden, alsmede hun personeel kunnen zich richting jou en de Gast beroepen op de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden, met inbegrip van de aansprakelijkheidsbeperkingen. 15.2 Verjaringstermijnen, waaronder de verjaring van aansprakelijkheid, bedragen één (1) jaar, tenzij deze beperking op basis van wet- en regelgeving niet is toegestaan. Voor Reizen geldt een aparte regeling.

15.3 Vorderingsrechten vervallen twee (2) jaar na de uitvoering van de dienst, tenzij deze beperking niet is toegestaan.

15.4 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. 15.5 Uitsluitend Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst, tenzij dat in strijd is met dwingend recht. Indien de consument ten tijde van de boeking buiten Nederland woont, geldt: Ondanks de rechtskeuze komt de consument de bescherming toe die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt indien (cumulatief):

- wij onze commerciële activiteiten voor de overeengekomen Dienst hebben gericht op het land waar de consument woonplaats heeft, én;
- de overeengekomen Diensten gedeeltelijk of geheel worden verricht in dat land.

15.6 De rechtbank binnen wiens werkgebied de vestigingsplaats van de Onderneming is gelegen, is exclusief bevoegd, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Het is ons daarnaast toegestaan jou en/of de Gast voor het gerecht gekoppeld aan jouw/diens woonplaats te dagen.

## ACTIVITEITEN, VERHUUR, OPLEIDING EN OVERIGE DIENSTEN

### TOEPASSINGSBEREIK

De module Activiteiten, Verhuur, Opleiding en Overige Diensten is (naast het algemene deel) van toepassing op alle Diensten die geen Horeca en geen Reis vormen.

### Artikel 16 - BETALING

16.1 Binnen drie werkdagen na de boeking dient een aanbetaling van 50% te zijn voldaan.

16.2 De restantbetaling geschiedt ter plaatse vóór aanvang van de Dienst.

### Artikel 17 - ANNULERING VAN DE DIENST DOOR JOU

17.1 Jij kan de overeengekomen Diensten voor aanvang schriftelijk annuleren waarbij dan de volgende annuleringskosten aan ons verschuldigd zijn: a. bij annulering tot 3 maanden voor aanvang: 15% van de prijs;

b. bij annulering vanaf 3 maanden tot 2 maanden voor aanvang: 35% van de prijs;

c. bij annulering vanaf 2 maanden tot 1 maand voor aanvang: 60% van de prijs;

d. bij annulering vanaf 1 maand tot 14 dagen voor aanvang: 85% van de prijs;

e. bij annulering vanaf 14 dagen voor aanvang of later: 100% van de prijs.

17.2 Tevens blijf je bij annulering eventuele aanvullende kosten zoals poliskosten en premie voor de verzekering verschuldigd. 17.3 De datum waarop wij de annulering hebben ontvangen, geldt als annuleringsdatum. Annuleringen buiten Kantoortijden worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende dag dat het kantoor volgens die Kantoortijden open is.

17.4 De vermindering van het aantal personen of de hoeveelheid van het gehuurde wordt gezien als een deelannulering. We kunnen – naar onze keuze - in afwijking van lid 1 de betaling van de volledige prijs minus de niet gemaakte kosten als annuleringskosten in rekening brengen.

### Artikel 18 - INDEPLAATSSTELLING

18.1 Indien een Gast verhinderd is om aan een Dienst deel te nemen, kan de Gast zich via jou en met instemming van ons door een andere Gast 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. 18.2 Jij bent verantwoordelijk voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de prijs, wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

### Artikel 19 - PRIJSWIJZIGING

19.1 We kunnen voor aanvang van de Dienst de prijs wijzigen in verband met prijswijzigingen van verschuldigde belastingen of heffingen van (lokale) overheden. 19.2 We kunnen voor aanvang van de Dienst de prijs verhogen in verband met prijsstijgingen van de diensten van Hulpverleners, toegenomen brandstofkosten, wisselkoersen of andere prijsstijgingen die niet bekend waren ten tijde van het aanbod.



Voor zover prijzen worden verhoogd binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst heb je de bevoegdheid de overeenkomst binnen zeven (7) dagen na de bekendmaking van de prijsverhoging te ontbinden.

## Artikel 20 - WIJZIGINGEN EN ANNULERING DOOR ONS

20.1 We kunnen de Overeenkomst wijzigen op grond van gewichtige redenen. Bij wijzigingen die niet zijn gebaseerd op overmacht (artikel 10) of weersinvloeden en/of plaatselijke omstandigheden (artikel 11) geldt het volgende: We zullen ons zonodig inspannen een alternatief aan te bieden, zo mogelijk in dezelfde periode. Een aangeboden alternatief kan slechts door jou worden afgewezen, indien in alle redelijkheid niet van jou kan worden verwacht dat je ermee akkoord gaat. Indien de wijziging of het alternatief terecht wordt afgewezen, eindigt de Overeenkomst en heb je recht op terugbetaling van de betaalde prijs of, indien de Dienst al ten dele is uitgevoerd, een evenredig deel daarvan. In geval het door de Ondernemer aangeboden alternatief redelijk is en door jou wordt afgewezen, is er geen recht op (gedeeltelijke) terugbetaling.

20.2 We kunnen de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleren op grond van gewichtige redenen. Bij een annulering door ons die niet is gebaseerd op overmacht (artikel 10) of weersinvloeden en plaatselijke omstandigheden (artikel 11) geldt het volgende: Je hebt (enkel) recht op terugbetaling van de reeds betaalde prijs of, indien de Dienst al ten dele is uitgevoerd, een evenredig deel daarvan. Indien de oorzaak van de annulering aan jou en/of de Gast kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van jou en blijft de gehele prijs van de Diensten verschuldigd.

20.3 We kunnen de Overeenkomst annuleren omdat de in het aanbod aangegeven minimale aantallen voor de Dienst niet zijn behaald. Je hebt in dat geval (enkel) recht op terugbetaling van de al betaalde prijs.

## Artikel 21 - VERHUUR

21.1 We stellen het gehuurde ter beschikking aan jou en/of de Gast op de overeengekomen tijd en plaats na ontvangst van de volledige betaling.

21.2 Jij en de Gast zijn verantwoordelijk voor het gehuurde. De Gast dient het gehuurde enkel te gebruiken op een wijze waartoe het krachtens zijn aard en de Overeenkomst is bestemd. De Gast mag geen wijzigingen aanbrengen of het gehuurde aan derden in gebruik geven of aan derden toegang verlenen zonder onze toestemming.

21.3 Jij en de Gast dienen eventuele gebreken bij ontvangst van het gehuurde te melden bij onze Vertegenwoordiger of Hulpverleners. Bij het uitblijven van een melding wordt het gehuurde geacht in orde te zijn geweest bij aanvang.

21.4 Indien het gehuurde gebreken vertoont waardoor de Dienst niet, niet veilig of niet naar behoren kan worden voortgezet, dient onmiddellijk contact met ons te worden opgenomen via het verkregen contactnummer. We zullen ons inspannen het gebrek binnen een redelijke termijn te repareren of het gehuurde te vervangen. Indien reparatie of vervanging niet mogelijk is, zullen we compenseren naar rato van het niet verkregen huurgenot. Nieuwe beschadigingen of gebreken dienen zo spoedig mogelijk en uiterlijk bij het inleveren van het gehuurde aan ons te worden gemeld.

21.5 Voor reparaties door externe partijen is vooraf onze toestemming vereist.

21.6 De Gast dient het gehuurde aan het einde van de Overeenkomst op de vooraf afgesproken plaats en tijd over te dragen aan een Vertegenwoordiger. Het gehuurde dient in dezelfde staat als waarin jij dan wel de Gast het heeft ontvangen en zo schoon als redelijkerwijs mag worden verwacht. Indien het gehuurde niet voldoende schoon wordt ingeleverd kunnen we redelijke schoonmaakkosten in rekening brengen. Indien het gehuurde wordt achtergelaten zonder het aan een Vertegenwoordiger over te dragen, blijven jij en de Gast verantwoordelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van het gehuurde.

21.7 Veroorzaakte schade dient direct bij ons te worden gemeld. Jij en de Gast zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de schade aan het gehuurde of schade veroorzaakt door of met het gehuurde. Bij verlies, diefstal of ernstige beschadiging zijn onder meer de prijs van vervangend materiaal, afhandelingskosten en de gederfde huurinkomsten verschuldigd. Bij lichte beschadiging zijn onder meer de reparatiekosten verschuldigd. We kunnen een lijst met redelijke standaardvergoedingen hanteren. We zijn ook gerechtigd kosten voor schoonmaak, zoekacties, vervoer en berging van het gehuurde, reparaties, vervanging, aangiften van vermissing e.d. aan jou en/of de Gast in rekening te brengen.

21.8 Indien het gehuurde niet is ingeleverd voor of direct na afloop van de afgesproken huurperiode, geldt dat we de reguliere vergoeding voor de aanvullende aangevallen huurperiode én een toeslag van 50% van de totale prijs in rekening brengen. Indien we door de overschrijding van de huurperiode eveneens andere klanten een alternatief programma en/of compensatie dient aan te bieden of huurinkomsten misgelopen wordt die schade aanvullend in rekening gebracht.

21.9 Tenzij de inhoud van de bepaling zich er niet toe leent, zijn de bepalingen inzake Verhuur ook van toepassing op gebruik van materiaal, Terrein (met inbegrip van de installaties op het Terrein), vervoersmiddelen, accommodatie en alle eigendommen van ons, van Hulpverleners of van derden die worden gebruikt in het kader van een Dienst.

## Artikel 22 - BEELDMATERIAAL

22.1 Bij het akkoord gaan met Voorwaarden gaat de Gast tevens akkoord met het schieten van foto's en video's van de Gast gemaakt tijdens de Reis en Diensten.

22.2 Tevens gaat de Gast akkoord met het delen van foto's en video's door Onderneming en derden waar Gast op te zien is. Indien Gast hier bezwaren tegen heeft, moet dit aangegeven worden bij Onderneming.

## Artikel 23- OPLEIDING

23.1 Onderneming voert opleidingen uit aan de Gast met betrekking tot canyoningen.

23.2 Hetgeen bepaald hierboven in Activiteiten, Verhuur, Opleiding en Overige diensten is bepaald en in het Algemene deel en met name onder artikel 6, 7 en 13 zijn van toepassing op de opleidingen gegeven door Onderneming, ook onder de naam Canigou Canyoning School.

# HORECA

## TOEPASSINGSBEREIK

De module 'Horeca' is (naast het algemene deel) van toepassing op het aanbod van eten en drinken, waaronder restaurant, café en catering.

## Artikel 22 - BETALING

22.1 Indien het eten of drinken niet op nacalculatie geschiedt, zijn jij en de bestellende Gast de rekening verschuldigd op het moment dat deze wordt verstrekt. De rekening dient direct te worden betaald met contant geld of indien beschikbaar pin, tenzij anders door ons is aangegeven. Indien jij of de Gast niet overgaat tot betaling, verkrijgen we een retentierecht op de aanwezige goederen van jou en de Gast. Openstaande bedragen kunnen door ons worden verrekend met borg die voor andere Diensten is ingehouden.

22.2 We kunnen op ieder moment betaling verlangen van reeds besteld eten en drinken, tenzij is afgesproken dat dit op nacalculatie geschiedt.

## Artikel 23 - ANNULERING VAN DE DIENST DOOR JOU

23.1 Indien jij en/of Gasten een tafel of menu gereserveerd hebben en zonder te annuleren niet of niet voltallig verschijnen, wordt 100% van de prijs voor het afgesproken menu in rekening gebracht. Indien er geen menu is afgesproken, wordt een bedrag van EUR 25,- per niet verschenen persoon in rekening gebracht. Een vertraging van meer dan 30 minuten t.o.v. de afgesproken aankomsttijd wordt gezien als het niet verschijnen, tenzij dit in de omstandigheden van het geval niet redelijk is.

## Artikel 24 - DIEETWENSEN

24.1 Dieetwensen en dieetvereisten dienen tijdig door jou te worden gecommuniceerd. We kunnen hier een termijn aan verbinden. Ernstige voedselallergieën dienen ter plaatse door de Gast aan het horecapersoneel (nogmaals) kenbaar te worden gemaakt.

## Artikel 25 - OVERIG

25.1 Jij staat in voor bestellingen van jouw Gasten.

# REIZEN

## TOEPASSINGSBEREIK

De module Reizen is (naast het algemene deel) van toepassing op alle door ons aangeboden of met ons overeengekomen pakketreizen (hierna Reis of Reizen). Een Reis is iedere combinatie van ten minste twee verschillende soorten Reisdiensten voor dezelfde reis, die ten minste 24 uur beslaat of een overnachting omvat, voor zover dit een pakketreis in de zin van artikel 7:500 sub b Burgerlijk Wetboek vormt. Waar in deze module wordt gesproken van Opdrachtgever heeft de 'reiziger' in de zin van artikel 7:500 onder f BW gelijke rechten en plichten voor zover wij richting deze reiziger als 'organisator' wordt aangemerkt.

## VOOR AANVANG VAN DE REIS:

### Artikel 26 - INFORMATIE

26.1 Indien je voorkeuren bij de boeking doorgeeft, kan je er slechts rechten aan ontleen indien wij op schrift aangeven aan deze voorkeur te zullen voldoen. De enkele vermelding als wens of voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

26.2 Indien Jij medische vereisten of andere zwaarwegende belangen als ‘vereiste’ aan ons kenbaar maakt, zullen we beoordelen of we hieraan kunnen voldoen. Indien we niet aan de vereisten kunnen of willen voldoen, zal de Overeenkomst niet tot stand komen. We kunnen een prijswijziging doorvoeren in verband met de aangegeven vereisten.

26.3 De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld. 26.4 De Gast dient gedurende de gehele periode van uitvoer te beschikken over de voor de Reis noodzakelijke reisdocumenten, zoals een ID-kaart, paspoort, visa, bewijs van inenting, etc. Gelet op het grote belang hiervan, dienen jij en de Gast de door ons verstrekte algemene informatie hierover bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te controleren. Indien de Gast de Reis 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 Gast. 26.5 Eventuele reisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden tijdig voor vertrek aan jou als Opdrachtgever toegezonden, tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Indien je de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek hebt ontvangen, dien je ons direct op de hoogte te stellen. Definitieve vertrektijden en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden.

## Artikel 27 - BETALING

27.1 Uiterlijk 7 dagen na de boeking dient een aanbetaling van 50% te zijn ontvangen.

27.2 Het restant van de prijs dient uiterlijk 6 weken voor aanvang van de Reis te zijn ontvangen.

27.3 Indien de Dienst binnen zes weken voor aanvang wordt geboekt, dient de gehele betaling direct te worden voldaan.

## Artikel 28 - ANNULERING DOOR DE OPDRACHTGEVER

28.1 Je kan de overeengekomen Diensten voor aanvang Schriftelijk annuleren waarbij de volgende annuleringskosten aan ons verschuldigd zijn: a. bij annulering tot 3 maanden voor aanvang: 15% van de prijs;

b. bij annulering vanaf 3 maanden tot 2 maanden voor aanvang: 35% van de prijs;

c. bij annulering vanaf 2 maanden tot 1 maand voor aanvang: 60% van de prijs;

d. bij annulering vanaf 1 maand tot 14 dagen voor aanvang: 85% van de prijs;

e. bij annulering vanaf 14 dagen voor aanvang of later: 100% van de prijs.

28.2 Tevens blijf je bij annulering eventuele aanvullende kosten zoals poliskosten en premie voor de verzekering verschuldigd. 28.3 De datum waarop wij de annulering hebben ontvangen, geldt als annuleringsdatum. Annuleringen buiten Kantoor tijden worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende dag dat het kantoor volgens die Kantoor tijden open is.

28.4 Indien binnen één boeking het aantal Reizigers of de hoeveelheid van het gehuurde wordt verminderd, kunnen we naar keuze als annuleringskosten in rekening brengen:

-de in lid 1 van dit artikel genoemde standaard annuleringskosten, of;

-de gehele reissom van de geannuleerde persoon/personen min de kostenbesparingen als gevolg van de annulering.

## Artikel 29 - INDEPLAATSSTELLING

29.1 Je kan de Reis overdragen aan een andere persoon onder de volgende voorwaarden.

a. de plaatsvervanger moet voldoen aan alle aan de Overeenkomst verbonden voorwaarden;

b. de overdracht vindt tijdig (in de regel meer dan 7 dagen voor aanvang) plaats.

c. de voorwaarden van de bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen de indeplaatsstelling. 29.2 Jij en degene die de Reis overnemen, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling, waaronder wijzigingskosten.

## Artikel 30 - PRIJSWIJZIGING

30.1 We kunnen tot 20 dagen vóór de dag van aanvang van de Reis de prijs 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 Reis betrokken derden.

30.2 We kunnen in de Overeenkomst opnemen dat we tot 20 dagen vóór aanvang van de Reis de reissom kunnen verhogen op grond van wijzigingen in wisselkoersen.

30.3 Indien het recht op prijsverhoging of prijswijziging is bedongen, heb je in voorkomend geval een overeenkomstig recht op prijsverlaging. Op het bedrag wat jou op basis van een eventuele prijsverlaging toekomt, wordt een bedrag van 30 euro aan administratiekosten ingehouden.

## Artikel 31 - WIJZIGING DOOR DE ONDERNEMING

### (voor aanvang)

31.1 We kunnen voor aanvang van de Reis eenzijdig kleine wijzigingen in de Reis doorvoeren.

31.2 Indien noodzakelijk kunnen we de voornaamste kenmerken van de overeengekomen Reisdiensten voor aanvang van de Reis ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis. Je kan de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten. Bij beëindiging wordt de door jou betaalde reissom terugbetaald. We kunnen jou een redelijke termijn stellen waarbinnen je jouw keuze duidelijk dient te maken. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

## Artikel 32 - ANNULERING DOOR DE ONDERNEMING

32.1 We kunnen de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis annuleren als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal en je op de hoogte wordt gebracht, uiterlijk:

- 20 dagen voor aanvang van de Reis bij een Reis van 6 dagen of meer.

- 7 dagen voor aanvang van de Reis bij een Reis van 2 tot 6 dagen.

- 48 uur voor aanvang van de Reis bij een Reis van minder dan 2 dagen.

32.2 We kunnen de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis annuleren als we de overeenkomst niet kunnen uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

32.3 In de bovenstaande gevallen betalen we de reeds ontvangen bedragen terug en is er geen schadevergoeding verschuldigd. Niet vergoed worden kosten die door jou of de Gasten zijn gemaakt voor diensten die buiten de Overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de Reis inbegrepen de vliegreis, tickets, accommodatie, e.d.

32.4 Ingeval de Gast niet voldoet aan vooraf gestelde deelname-eisen of indien door of namens jou/de Gast onjuiste of onvolledige informatie over ervaring, vaardigheden, lichamelijke of geestelijke gesteldheid of andere relevante onderwerpen wordt opgegeven, kunnen we de Overeenkomst direct beëindigen.

## UITVOERING VAN DE REIS:

### Artikel 33 – VERANTWOORDELIJKHEID & TEKORTKOMINGEN

33.1 We zijn verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de overeengekomen Reisdiensten, ongeacht of deze door ons zelf of door een andere Reisdienstverlener worden uitgevoerd. We dienen de Overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de publicaties, de Overeenkomst en de omstandigheden op de reisbestemmingen redelijkerwijs mocht hebben. Jij stelt de Reisdienstverlener en ons in lijn met artikel 13 [klachten] direct in kennis van gebreken of problemen bij de uitvoering van de Reisdiensten.

33.2 We dragen er zorg voor dat gemelde tekortkomingen worden verholpen. Een tekortkoming hoeft niet te worden verholpen als dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt.

33.3 Indien de tekortkoming niet kan worden opgelost, zullen wij (of de Reisdienstverlener) met jou en/of de Gast in overleg treden en kunnen we waar gepast een compensatie of alternatief regelen. Jij/de Gast heeft geen recht op compensatie of alternatief indien de tekortkoming is toe te rekenen aan de Gast.

### Artikel 34 – TOEREKENING, OVERMACHT EN AANSPRAKELIJKHEIDSUITSLUITINGEN

34.1 Jij/de Gast heeft geen recht op schadevergoeding voor schade die jij/de Gast oploopt als gevolg van een tekortkoming die te wijten is aan: a. jou/de Gast;

b. derden die niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken en de tekortkoming niet kon worden voorzien of voorkomen; c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

34.2 Iedere aansprakelijkheid van ons voor schade is beperkt tot driemaal de prijs van de Reis, tenzij de schade bestaat uit persoonlijk letsel van de Gast of de schade is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van ons.

34.3 Indien we aansprakelijk gehouden kunnen worden voor enige schade, waaronder ook schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Opdrachtgever/Gast, zal deze aansprakelijkheid in ieder geval beperkt of uitgesloten zijn tot de grenzen die zijn toegestaan volgens de ter zake geldende internationale verdragen en andere relevante regelgeving die betrekking hebben op de individuele Reisdiensten.

34.4 De verjaringstermijn voor vorderingen die verband houden met de Overeenkomst, waaronder de vordering tot schadevergoeding, is twee jaar na afloop van de Reis.



34.5 Zonder afbreuk te doen aan de verjaringstermijn en de plicht om tijdig te klagen geldt dat iedere aanspraak van de Reiziger op vergoeding van schade drie (3) jaar na de aanvangsdatum van de Reis vervalst.

34.6 Jij en de Gast hebben geen recht op dubbele compensatie. Als er recht is op compensatie op grond van internationale verdragen of EU-verordeningen krijgt de Gast niet ook nog een compensatie op grond van deze Overeenkomst.

#### Artikel 35 - HULP EN BIJSTAND

35.1 We verlenen de Gast hulp en bijstand indien de Gast in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en de Gast te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve invulling van de Reis.

35.2 We brengen voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van jou/de Gast.