



Algemene Reisvoorwaarden Meerdaagse Pakketreizen van Rederij Clipper Stad Amsterdam 2023

Als u een vaartocht boekt die een overnachting omvat of tenminste 24 uur duurt bij Rederij Clipper Stad Amsterdam B.V. is dit een pakketreis in de zin van de Europese Richtlijn Pakketreizen en Gekoppelde Reisarrangementen EG 2015/2302. Deze Algemene Reisvoorwaarden van Rederij Clipper Stad Amsterdam zijn geschreven om u te informeren over uw rechten en plichten in het kader van uw pakketreis.

ARTIKEL 1. DEFINITIES

1.1 In deze Algemene Reisvoorwaarden, alsmede in een Overeenkomst wordt verstaan onder:

- a. **Aanbieder:** Rederij Clipper Stad Amsterdam B.V.
- b. **Aanmelder** degene die namens of ten behoeve van een ander, de Reiziger, een Overeenkomst aangaat
- c. **Reiziger:** iedere natuurlijke persoon met wie de Aanbieder, al dan niet met tussenkomst van een Aanmelder een Overeenkomst sluit. De Reiziger is de wederpartij van de Aanbieder.
- d. **Overeenkomst:** de overeenkomst die tussen de Aanbieder en de Reiziger tot stand komt, alsmede elke wijziging of aanvulling daarop, waarbij de Aanbieder zich tegenover de Reiziger verbindt aan boord van het Schip een Vaartocht te houden. De Overeenkomst wordt vastgelegd in een document waarin de specificaties en voorwaarden (inclusief deze Algemene Reisvoorwaarden)_van de Vaartocht uiteen worden gezet.
- e. **Vaartocht:** het gehele verblijf op het Schip gedurende de in de Overeenkomst genoemde periode. Hierbij zijn de dagen van inscheping en ontscheping als gehele dagen gerekend, ongeacht de tijd van in- en ontscheping. De reis naar en van de in- en ontschepingshavens zijn niet bij de reisduur inbegrepen. Omvat de Vaartocht een overnachting of duurt de vaartocht tenminste 24 uur dan is de vaartocht een pakketreis in de zin van de Europese Richtlijn Pakketreizen en Gekoppelde Reisarrangementen EG 2015/2302.
- f. **Bagage:** de Bagage die de Reiziger als gemakkelijk mee te voeren, draagbare dan wel met de hand verrijdbare zaken, op of bij zich heeft.
- g. **Schip:** het Schip zoals genoemd in de Overeenkomst of het Schip waar de Vaartocht mee wordt uitgevoerd.
- h. **Reissom:** de prijs voor de Vaartocht als genoemd in de Overeenkomst, inclusief belastingen en indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten, exclusief de overige (optionele) kosten die niet noodzakelijk zijn voor het plaatsvinden de Vaartocht an sich, waaronder (maar niet beperkt tot) de prijs voor vliegtickets, hotelaccommodaties, alcoholische consumpties en dergelijke.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

2.1 Deze Algemene Reisvoorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst en zijn van toepassing op iedere rechtsrelatie tussen Aanbieder en Reiziger, op grond van of in verband met een Overeenkomst en/of iedere rechtsverhouding die daarmee samenhangt of daaruit voortvloeit.



- 2.2 Wijzigingen van en/of aanvullingen op een of meer bepalingen in de Overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk door de Aanbieder en de Reiziger zijn overeengekomen en gelden slechts voor de desbetreffende Overeenkomst.
- 2.3 Een aanbod van de Aanbieder is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de Reissom of van andere fouten is toegestaan. De Reiziger heeft in dat geval slechts recht op restitutie van eventueel betaalde gelden.
- 2.4 Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden de Aanbieder niet. Onder kennelijke fouten en kennelijke vergissingen worden verstaan fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde Reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.
- 2.5 Wijzigingen van en/of aanvullingen op een of meer bepalingen in de Overeenkomst en/of deze Algemene Reisvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk door de Reiziger en de Aanbieder zijn overeengekomen en gelden slechts voor de desbetreffende Overeenkomst.
- 2.6 De Reiziger kan geen rechten ontlenen aan algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatie over de Vaartocht. Het voorgaande geldt ook voor beloftes die zijn gedaan en/of verwachtingen die zijn gewekt door derden. Aanbieder draagt slechts verantwoordelijkheid voor de informatie in de Overeenkomst.
- 2.7 De Aanmelder is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van de Reizigers die uit de Overeenkomst voortvloeien. De Aanmelder dient ervoor zorg te dragen dat Reiziger de Overeenkomst als geheel accepteert. Aanmelder vrijwaart Aanbieder voor elke aanspraak van de Reiziger waarvoor Aanbieder niet aansprakelijk zou zijn geweest op basis van de Overeenkomst.
- 2.8 Indien enige bepaling van deze Algemene Reisvoorwaarden om welke reden dan ook niet geldig is, blijven deze Algemene Reisvoorwaarden voor het overige van kracht. De niet-geldige bepaling zal geacht worden te zijn vervangen door een bepaling die wat betreft inhoud en strekking de niet-geldige bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- 2.9 De Reiziger is de wederpartij van de Aanbieder. De Reiziger zal de uit de Overeenkomst en deze Algemene Reisvoorwaarden voor de Reiziger voortvloeiende verplichtingen en de daarin opgenomen verboden te allen tijde volledig naleven.
- 2.10 Deze Algemene Reisvoorwaarden strekken mede ten behoeve van alle natuurlijke en rechtspersonen, waarvan de Aanbieder, in de ruimste zin van het woord, gebruik maakt, heeft gemaakt of voornemens is te maken bij het sluiten en/of uitvoeren van de Overeenkomst.
- 2.11 Bij verschillen tussen de Overeenkomst en deze Algemene Reisvoorwaarden is het bepaalde in de Overeenkomst doorslaggevend. Deze Algemene Reisvoorwaarden zijn beschikbaar op de website van Aanbieder.



ARTIKEL 3. INFORMATIE DOOR DE REIZIGER EN PRIVACY

- 3.1 Voor of uiterlijk bij het sluiten van de Overeenkomst verstrekt de Reiziger aan de Aanbieder de persoonsgegevens van ieder van de Reizigers die van belang zijn voor het sluiten en/of de uitvoering van de Overeenkomst, inclusief (maar niet beperkt tot) de geboortedatum, nationaliteit, het mobiele telefoonnummer het e-mailadres van de Reiziger(s) in kwestie.
- 3.2 Verder dient ten aanzien van iedere Reiziger te worden verstrekt informatie met betrekking tot de lichamelijke en/of geestelijke toestand van de Reiziger(s) (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot mogelijk ongemak, gevaar of risico's voor de Reiziger dan wel andere Reizigers (passagiers en/of bemanningsleden) of bezittingen van de Aanbieder of derden. De Reiziger is zich ervan bewust dat de Aanbieder en/of kapitein hem het recht op verder vervoer kan ontzeggen als de informatie niet correct of onvolledig blijkt te zijn, of in het geheel niet wordt verstrekt. Informatie moet ook worden verstrekt met betrekking tot Reizigers met een beperkte mobiliteit, alsmede bij de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en mindervalide Reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere hulpbehoevende Reizigers. Het is de Reiziger bekend dat de Aanbieder zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring de Reiziger het recht op (verder) vervoer te ontzeggen.
- 3.3 Tevens vermeldt de Reiziger bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de Vaartocht door Aanbieder omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep Reizigers.
- 3.4 De Aanbieder is verplicht om een passagierslijst op te stellen, omdat het Schip hoogst waarschijnlijk zal aanmeren bij een of meerdere passagiersterminals. Op deze locaties gelden regels die ten doel hebben de veiligheid van de haven, schepen en aanwezige personen te waarborgen. De passagierslijst is nodig voor de havendienst en de bemanning van het Schip om te bepalen wie de passagiersterminal en/of het Schip mogen betreden. In verband met het voorgaande zijn de Reizigers verplicht om tijdens de Vaartocht steeds een identiteitsbewijs met foto, zoals een paspoort of identiteitsbewijs, bij zich te hebben.
- 3.5 De verwerking van persoonsgegevens in het kader van de dienstverlening vindt plaats conform de geldende wet- en regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Geldende Privacyrecht). In dit kader van de dienstverlening is Aanbieder aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke. Aanbieder verwerkt de persoonsgegevens van de Reizigers, in overeenstemming met het Geldende Privacyrecht. Aanbieder verwijst voor informatie over de verwerking van persoonsgegevens onder haar verantwoordelijkheid naar de informatie opgenomen in haar Privacy Voorwaarden.

ARTIKEL 4. BETALING, RENTE EN INCASSOKOSTEN

- 4.1 Bij het tot stand komen van de Overeenkomst dient een aanbetaling van 50% van de totale overeengekomen Reissom te worden voldaan.
- 4.2 Afwijkende betalingsregelingen kunnen enkel gelden indien deze schriftelijk zijn bevestigd door Aanbieder.



- 4.3 Het restant van de Reissom moet uiterlijk 60 dagen voor de dag van vertrek in het bezit zijn van de Aanbieder. Bij niet tijdige betaling is de Reiziger in verzuim. De Reiziger wordt daar door of namens de Aanbieder schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen een termijn van zeven (7) werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de Overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van het verstrijken van deze termijn. De Aanbieder heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van 7.5 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.
- 4.4 Indien de Overeenkomst binnen acht (8) weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele Reissom worden voldaan.
- 4.5 De Reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de Aanbieder heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van in redelijkheid door de Aanbieder gemaakte buitengerechtigde kosten.

ARTIKEL 5. REISSOM

- 5.1 Tenzij anders aangegeven, geldt de Reissom per persoon.

De Reissom omvat uitsluitend de kosten van die diensten en voorzieningen die in de Overeenkomst zijn vermeld en al dan niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd. De Reissom omvat ook de kosten die op het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst bekend zijn en moeten worden beschouwd als kosten die in verband met de Vaartocht onvermijdbaar zijn. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de Vaartocht. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende producten en/of diensten die op verzoek van de Reiziger door de Aanbieder of door derden worden verleend, zoals onder andere consumpties, excursies, verzekeringspremies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grootte van het reisgezelschap, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.

- 5.2 De gepubliceerde Reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze bij de Aanbieder bekend waren ten tijde van publicatie ervan.

ARTIKEL 6. REISBESCHIEDEN EN BENODIGDE REISDOCUMENTEN REIZIGER

- 6.1 De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. Indien de Reiziger de Vaartocht niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor eigen rekening van de Reiziger, tenzij de Aanbieder heeft toegezegd voor het desbetreffende document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend. De Reiziger wordt door de Aanbieder geïnformeerd over eventuele paspoort- en visumverplichtingen.



ARTIKEL 7. BEËINDIGING DOOR DE AANBIEDER EN ANNULERING DOOR DE REIZIGER

- 7.1 De Aanbieder heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimumaantal dat volgens de Aanbieder vereist is voor het maken van de Vaartocht. De Reiziger heeft in dat geval geen aanspraak op schadevergoeding. De Aanbieder moet de reiziger daarover informeren in de Overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:
- a. 20 (twintig) dagen vóór het begin van de Vaartocht bij een Vaartocht van meer dan zes (6) dagen;
 - b. Zeven (7) dagen vóór het begin van de Vaartocht bij een Vaartocht van twee (2) tot zes (6) dagen;
 - c. 48 (achtenveertig) uur voor het begin van de Vaartocht bij een Vaartocht van minder dan twee (2) dagen.

- 7.2 De Aanbieder heeft daarnaast het recht de Overeenkomst wegens gewichtige omstandigheden op te zeggen. De Aanbieder brengt de Reiziger onverwijld op de hoogte van de gewichtige omstandigheden en van de opzegging van de Overeenkomst. In geval van opzegging wegens gewichtige omstandigheden is de Aanbieder geen schadevergoeding aan de Reiziger verschuldigd.

Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de Aanbieder aan de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.

Een gewichtige omstandigheid voor de Aanbieder is in ieder geval aanwezig als vóór de datum van vertrek een voor dat gebied door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking, dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt.

- 7.3 Indien het Schip om welke reden dan ook niet beschikbaar is, zal de Aanbieder zich inspannen een vergelijkbaar ander Schip in te zetten. Mocht dit niet mogelijk blijken, dan is de Aanbieder gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen. Behoudens gevallen van overmacht, zal Aanbieder in dit geval de reeds betaalde Reissom terugbetalen. Haar verdere aansprakelijkheid is in alle gevallen beperkt tot maximaal 5% van de Reissom.
- 7.4 Indien de oorzaak van de opzegging door de Aanbieder aan de Reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de Reiziger.
- 7.5 De Reiziger kan zonder opgaaf van reden de Overeenkomst annuleren. Wanneer de Reiziger de Overeenkomst annuleert, zijn de volgende percentages van de Reissom verschuldigd ("Annuleringskosten"):
- a. Annulering 180 tot 60 dagen voor aanvang van de Vaartocht: 10 %
 - b. Annulering 59 tot 30 dagen voor aanvang van de Vaartocht: 50 %
 - c. Annulering 29 dagen of minder voor aanvang van de Vaartocht: 100%

Aanbieder mag het reeds betaalde gedeelte van de Reissom met de te betalen Annuleringskosten verrekenen en zal het restant binnen 15 werkdagen terugbetalen aan de Reiziger. Indien gewenst, draagt Reiziger zelf zorg voor een annuleringsverzekering.



- 7.6 Annulering van de Overeenkomst dient altijd schriftelijk te geschieden. De datum van ontvangst van de annuleringsmededeling door de Aanbieder wordt als datum van annulering aangemerkt.

ARTIKEL 8. WIJZIGINGEN DOOR DE AANBIEDER

- 8.1 De Aanbieder heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in Artikel 7.2. Wijzigingen worden door de Aanbieder aan de Reiziger medegedeeld binnen drie (3) kalenderdagen nadat de Aanbieder met de gewichtige omstandigheden bekend is geworden. In geval van wijzigingen binnen een periode van tien (10) dagen of minder voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt de Aanbieder deze binnen een (1) kalenderdag aan de Reiziger mede. Wijzigingen die de reisbestemming, route, verblijfperiode, vervoersmiddelen, accommodatie, maaltijden, excursies of de omvang van de groep betreffen, worden onverwijld door de Aanbieder aan de Reiziger medegedeeld.
- 8.2 Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft, heeft de Reiziger het recht de wijziging(en) af te wijzen.
- 8.3 Als de wijziging één of meer niet-wezenlijke punten betreft kan de Reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- 8.4 In geval van wijziging doet de Aanbieder de Reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen drie (3) kalenderdagen nadat de Aanbieder van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf tien (10) dagen voor vertrek hiervoor een termijn van een (1) kalenderdag.
- 8.5 Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:
- a. de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
 - b. de aard en klasse van de accommodatie;
 - c. de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.
- 8.6 Bij de hiervoor bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:
- a. de samenstelling van het reisgezelschap;
 - b. de aan de Aanbieder bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken Reiziger(s) die door de Reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven;
 - c. de door de Reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door de Aanbieder schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.
- 8.7 De Reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of een alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen drie (3) kalenderdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging en/of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf tien (10) dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van een (1) kalenderdag.
- 8.8 Als de Reiziger de wijziging en/of het alternatieve aanbod afwijst, heeft de Aanbieder het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. De Aanbieder moet - op



straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van de afwijzing door de Reiziger. Vanaf tien (10) dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van een (1) kalenderdag. De Reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de Reissom (of, indien de Vaartocht reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen twee (2) weken na het moment van opzegging, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in Artikel 8.10.

- 8.9 Wanneer een termijn uit dit Artikel eindigt op een zon- of feestdag, wordt die termijn verlengd tot de eerstvolgende werkdag te 12.00 uur.
- 8.10 Indien de oorzaak van de wijziging aan de Aanbieder kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de Reiziger voor rekening van de Aanbieder. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van Artikel 10. Indien de oorzaak van de wijziging aan de Reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de Reiziger. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de Reiziger noch aan de Aanbieder kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 11.
- 8.11 Indien na aanvang van de Vaartocht een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de Overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt de Aanbieder ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt de Aanbieder de Reiziger(s) indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hem/hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de Reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. De kosten in verband met de in dit artikel 8.11 genoemde alternatieven worden verdeeld als bepaald in artikel 11.
- 8.12 De Aanbieder is, onverminderd het bepaalde in artikel 13.5 en 13.6, verplicht de Reiziger(s) te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd. Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens Reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.
- 8.13 De route van de Vaartocht wordt door de Aanbieder bepaald. Een wijziging in de route van de Vaartocht is geen wijziging van de Overeenkomst, tenzij dit een wijziging is van hetgeen expliciet in de Overeenkomst is overeengekomen.

ARTIKEL 9. INDEPLAATSTELLING

- 9.1 De Reiziger kan aan de Aanbieder verzoeken zich te laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
 - het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
 - de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverlener verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal de reisorganisator dat met redenen omkleed aan de Reiziger meedelen.

- 9.2 De Aanmelder, de Reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk



tegenover de Aanbieder voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging. De Reiziger dient ervoor zorg te dragen dat degene die hem vervangt de Overeenkomst als geheel accepteert. De Reiziger vrijwaart Aanbieder voor elke aanspraak van degene die de Reiziger vervangt waarvoor Aanbieder niet aansprakelijk zou zijn geweest op basis van de Overeenkomst.

ARTIKEL 10. VERWACHTINGEN REIZIGER

- 10.1 De Reizigers accepteren het Schip in de vorm en staat waarin het verkeert aan het begin van de Vaartocht.
- 10.2 Indien de Vaartocht niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de Reiziger op basis van de Overeenkomst en de door de Aanbieder gewekte verwachtingen redelijkerwijs mag hebben, is de Reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen in overeenstemming met artikel 14.1.
- 10.3 De Reiziger heeft recht op een passende verlaging van de Reissom voor de periode waar de Vaartocht niet verloopt overeenkomstig de in Artikel 10.2 bedoelde verwachtingen, tenzij de non-conformiteit te wijten is aan het handelen of nalaten van de Reiziger zelf.
- 10.4 Indien de Vaartocht niet verloopt overeenkomstig de in artikel 10.2 bedoelde verwachtingen, is de Aanbieder onverminderd het bepaalde in artikel 11, artikel 12 en artikel 13 slechts verplicht de eventuele schade van de Reiziger te vergoeden, indien de tekortkoming in de nakoming moet worden toegerekend aan de Aanbieder of aan een persoon van wiens hulp de Aanbieder bij de uitvoering van de Overeenkomst. In de navolgende gevallen is aansprakelijkheid van de Aanbieder in ieder geval uitgesloten:
- a. de tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst is toe te rekenen aan de Reiziger; of
 - b. de tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst niet kon worden voorzien en/of niet worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de Vaartocht begrepen diensten is betrokken; of
 - c. de tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst is te wijten aan een gebeurtenis die de Aanbieder of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
 - d. de tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst te wijten is aan omstandigheden als bedoeld in Artikel 10.5.
- 10.5 Indien de Reiziger de vertrekhaven niet of niet tijdig kan bereiken ten gevolge van weersomstandigheden, overheidsmaatregelen en/of andere onvoorziene omstandigheden die tijdig bereik onmogelijk maken, komt dit voor risico van de Reiziger. De Reiziger wordt hierbij op dit risico en de verzekeraarbaarheid van dergelijke risico's gewezen.

ARTIKEL 11. HULP EN BIJSTAND

- 11.1 De Aanbieder is naar gelang de omstandigheden verplicht de Reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de Vaartocht niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de Reiziger op grond van de Overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Aanbieder, indien de tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst de Aanbieder is toe te rekenen.



- 11.2 Indien de oorzaak aan de Reiziger is toe te rekenen, is de Aanbieder tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de Reiziger.
- 11.3 Indien de Vaartocht niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de Reiziger op grond van de Overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de Reiziger noch aan de Aanbieder zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de Aanbieder bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de Reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten. Indien er als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de Reiziger zoals overeengekomen in de Overeenkomst dan zijn de kosten voor accommodatie, indien mogelijk van een gelijkwaardige categorie, voor ten hoogste drie overnachtingen per Reiziger, voor rekening van de Aanbieder.

ARTIKEL 12. UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID AANBIEDER

- 12.1 Voor zover dit op grond van de toepasselijke nationale en internationale wetgeving is toegestaan, is aansprakelijkheid van de Aanbieder uitgesloten en/of beperkt als omschreven in dit artikel 12.
- 12.2 De Aanbieder is niet aansprakelijk indien en voor zover de Reiziger de geleden schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
- 12.3 Indien de Aanbieder jegens de Reiziger aansprakelijk is voor schade, bedraagt de vergoeding ten hoogste drie (3) maal de Reissom.
- 12.4 Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst die Aanbieder kan worden toegerekend, verplicht de Aanbieder mede tot vergoeding van ander nadeel dan vermogensschade, voor zover door die tekortkoming derving van reisgenot is veroorzaakt. Deze vergoeding bedraagt ten hoogste een (1) maal de Reissom.
- 12.5 De Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door vertraging (door welke oorzaak dan ook en die vóór, tijdens of na het vervoer is opgetreden) of door welke afwijking van de overeengekomen aanvangs- en eindtijd van de Vaartocht dan ook, tenzij deze schade het rechtstreekse gevolg is van bewuste roekeloosheid of opzet van de Aanbieder.
- 12.6 De Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van handelingen van Reizigers die in strijd zijn met artikel 13.1, waaronder (maar niet beperkt tot) klimmen op onderdelen aan boord of van het Schip of roekeloos of onverantwoordelijk handelen van Reizigers.
- 12.7 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de Aanbieder gelden ook ten behoeve van werknemers van de Aanbieder, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.



- 12.8 De vordering tot schadevergoeding van de Reiziger verjaart na twee (2) jaar na afloop van de Vaartocht (of, indien de Vaartocht geen doorgang heeft gevonden, één (1) jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

ARTIKEL 13. VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER

- 13.1 De Reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de Aanbieder ter bevordering van een goede uitvoering van de Vaartocht en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte Reiziger.
- 13.2 De Reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een Vaartocht daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de Aanbieder van (voortzetting van) de Vaartocht worden uitgesloten, indien van de Aanbieder in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de Overeenkomst wordt nagekomen.
- 13.3 Alle uit een situatie als bedoeld in artikel 13.2 voortvloeiende kosten, waaronder maar niet beperkt tot schade aan andere reizigers of bezittingen, hotels en schepen, komen voor rekening van de Reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de Reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de Reissom of een gedeelte daarvan verleend.
- 13.4 De Reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 14.1 te voldoen.
- 13.5 Iedere Reiziger dient zich uiterlijk 72 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de heenreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van Aanbieder te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek en tijdig voor vertrek aanwezig te zijn. Onder tijdige aanwezigheid wordt verstaan dat voldoende tijd beschikbaar is voor het afwickelen van alle benodigde formaliteiten voor aanvang en tijdig vertrek van de Vaartocht. Indien de Reiziger niet tijdig aanwezig is, is de Aanbieder niet langer verplicht de Reiziger te vervoeren en evenmin is de Aanbieder verplicht tot restitutie van de Reissom.
- 13.6 Iedere Reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van de Aanbieder te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek en tijdig voor vertrek aanwezig te zijn. Onder tijdige aanwezigheid wordt verstaan dat voldoende tijd beschikbaar is voor het afwickelen van alle benodigde formaliteiten voor aanvang en tijdig vertrek van de Vaartocht. Indien de Reiziger niet tijdig aanwezig is, is de Aanbieder niet langer verplicht de Reiziger te vervoeren en evenmin is de Aanbieder verplicht tot restitutie van de Reissom.
- 13.7 Het is niet toegestaan andere zaken aan boord te brengen dan Bagage, zeker geen gevaarlijke (in de ruimste zin van het woord) zaken, drugs, smokkelwaar en/of (huis)dieren, tenzij met voorafgaande toestemming van de Aanbieder en/of de kapitein van het Schip.
- 13.8 De Bagage mag geen hinder veroorzaken of verboden voorwerpen bevatten.



- 13.9 De Reiziger is verplicht een reisverzekering af te sluiten met dekking voor medische kosten, ongevallen en repatriëring. Aanbieder kan bewijs van dekking verlangen voor vertrek van de reis. Het niet afsluiten van een dergelijke verzekering kan leiden tot uitsluiting van de reis. Aanbieder is niet aansprakelijk voor enige kosten welke voortkomen aan het niet afsluiten van een dergelijke verzekering, waaronder maar niet beperkt tot, kosten verband houdend met de uitsluiting van de reis.
- 13.10 De Reiziger is verplicht tot naleving van alle wetten, importbeperkingen, verordeningen en richtlijnen. Niet-naleving is de eigen verantwoordelijkheid van de Reiziger en kan leiden tot vervolging en de in artikel 13.2 en 13.3 genoemde gevolgen.

ARTIKEL 14. KLACHTEN TIJDENS DE REIS

- 14.1 Een tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 10.2 dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de Reiziger zich – in deze volgorde – melden bij: de betrokken dienstverlener, de kapitein, de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar zijn, de Aanbieder. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de Vaartocht moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij de Aanbieder in Nederland.
- 14.2 Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de Aanbieder voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen in een schriftelijk klachtrapport.
- 14.3 Indien de Reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of de Aanbieder daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.
- 14.4 Indien de Reiziger schade heeft aan de bagage dient dit direct te worden gemeld aan de reisleiding.

ARTIKEL 15. KLACHTEN NA DE REIS

- 15.1 Indien de Reiziger aan de meldingsplicht en klachtrapportage als beschreven in artikel 14 heeft voldaan en een klacht toch niet bevredigend is opgelost, moet dit uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de Vaartocht (dan wel de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de Vaartocht geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de Aanbieder. De Reiziger voegt daar een kopie van het in artikel 14.2 bedoelde klachtrapport bij.
- 15.2 Als de klacht de totstandkoming van een Overeenkomst betreft, dient deze bij het boekingskantoor van Aanbieder te worden ingediend binnen twee maanden na kennisname door de Reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- 15.3 Indien de Reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door de Aanbieder niet in behandeling genomen, tenzij de Reiziger hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. De Aanbieder geeft de Reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.
- 15.4 De Aanbieder zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.



ARTIKEL 16. TOEPASSELIJK RECHT

- 16.1 Op de Overeenkomst en deze Algemene Reisvoorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing.
- 16.2 Alle geschillen voortvloeiend uit de Overeenkomst en /of deze Algemene Reisvoorwaarden worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.