

## INLEIDING

### Artikel 1. Definities

1. In de algemene voorwaarden wordt verstaan:

Moose Adventures (de gebruiker van deze voorwaarden, hierna te noemen MA): MA, een reisorganisator die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van tevoren georganiseerde, actieve vakanties aanbiedt, gevestigd te Utrecht 3581 GK aan de Kruisstraat 313, bij de Kamer van Koophandel bekend onder het nummer 71064907.

Reiziger: De wederpartij van MA.

Reis: Een door MA aangeboden, van tevoren georganiseerde, actieve vakantie, die ten minste bestaat uit een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat, alsmede tenminste twee van de volgende diensten: a. vervoer; b. verblijf; c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

Reisovereenkomst: De tussen MA en de Reiziger overeengekomen verbintenis, waarbij MA zich tegenover de Reiziger verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden reis.

Annulering: Het voorafgaand aan het vertrek afzien van de reisovereenkomst, nadat MA hiervan op de hoogte is gesteld.

Annuleringskosten: De door MA in rekening gebrachte kosten naar aanleiding van een annulering door de Reiziger.

Reissom: Het totaal van de verschuldigde bedragen voor boeking en reserveringen van kano, kano-uitrusting, vervoer en/of verblijf.

2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten die door MA worden afgesloten.

## TOTSTANDKOMING REISOVEREENKOMST

### Artikel 2. Informatie van MA

1. MA zal vóór het sluiten van de reisovereenkomst aan de Reiziger bekend maken wanneer de (volledige) reissom uiterlijk betaald moet zijn. MA

hanteert een aanbetaling zoals beschreven in artikel 5 lid 1 van deze Algemene Voorwaarden. De hoogte van deze aanbetaling maakt MA vóór het sluiten van de overeenkomst bekend.

2. De Reizer is zelf verantwoordelijk voor het op orde brengen van alle benodigde documenten en het treffen van eventuele gezondheidsmaatregelen.

De Reiziger is eveneens zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en daarnaast tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

3. MA draagt geen verantwoordelijkheid voor verstrekte informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, wanneer deze door andere partijen, waarmee MA niet in relatie staat, zijn opgesteld of uitgegeven.

4. Wanneer bij de reis sprake is van vliegvervoer wordt de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij MA bekend is, aan de Reiziger bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

### **Artikel 3. Informatie door de Reiziger**

1. De Reiziger verstrekt uiterlijk ten tijde van het boeken van de reis alle gegevens betreffende hemzelf en de door hem aangemelde Reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de reisovereenkomst. Hiermee worden in ieder geval bedoeld: naam, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres. Indien er sprake is van vliegvervoer dient Reiziger, de naam en/of namen van de aangemelde Reizigers, te verstrekken als opgenomen in het paspoort en/of paspoorten.

2. Om deel te nemen aan een reis van MA dient de Reiziger over een goede conditie te beschikken. De Reiziger vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door MA omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede over de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep Reizigers.

3. Het niet voldoen aan de in dit artikel beschreven informatieverplichtingen kan tot gevolg hebben dat de desbetreffende Reiziger(s) door of namens MA worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de reis. Wanneer hier sprake van is, worden alle hiermee gepaard gaande kosten bij deze

Reiziger(s) in rekening gebracht.

#### **Artikel 4. Totstandkoming en inhoud overeenkomst**

1. De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Reiziger van de door MA aangeboden reis. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de Reiziger schriftelijk of langs elektronische weg zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

2. MA richt het boekingsproces zo in dat de Reiziger vóór de aanvaarding erop gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat en welke voorwaarden daarop van toepassing zijn. Door de bevestiging van de boeking door MA is de Reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

3. Het aanbod van MA is vrijblijvend en kan, zo nodig, in overeenstemming met de wet door MA worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De Reiziger heeft in dat geval recht op teruggave van eventueel betaalde gelden.

4. Fouten, waarvan het duidelijk is dat het om een vergissing gaat, binden MA niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde Reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

5. Wanneer het aantal inschrijvingen voor de aangeboden reis dermate lager uitvalt dan verwacht, waardoor het voor MA niet langer financieel rendabel is om de reis te organiseren, heeft MA het recht om de overeenkomst met de Reiziger met onmiddellijke ingang op te zeggen. Dit recht heeft MA uiterlijk tot 5 kalenderweken voor aanvang van de reis.

6. De partij die namens of ten behoeve van een ander een reisovereenkomst met MA aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien. Alle (betalings)verkeer tussen de Reiziger(s) enerzijds en MA anderzijds verloopt uitsluitend via deze partij. De (andere) Reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.

7. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van MA maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de reisovereenkomst. Indien MA algemene voorbehouden in het algemene gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de Reiziger meest gunstige bepalingen.

8. Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief, tenzij de vliegmaatschappij, in geval er sprake is van vliegvervoer, haar vluchtgegevens wijzigt. MA kan hier alleen van afwijken binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd.

## **NA TOTSTANDKOMING REISOVEREENKOMST**

### **Artikel 5. Betaling**

1. Bij de totstandkoming van de reisovereenkomst dient de betaling van de volledige reissom te worden voldaan. Op de factuur van de geboekte reis staat de hoogte van deze betaling. Een aanbetaling van 50% is mogelijk
2. Uiterlijk 6 kalenderweken voor vertrek moet de reissom door de Reiziger Zijn betaald.
3. De Reiziger is in verzuim indien niet tijdig is betaald. Wanneer niet tijdig is betaald, zal MA een kosteloze betalingsherinnering versturen aan de Reiziger. Hierin stelt MA aan de Reiziger een termijn van 14 kalenderdagen om de betaling alsnog te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de reisovereenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. MA heeft het recht om in dat geval eventuele gemaakte (incasso)kosten en de annuleringskosten bij de Reiziger in rekening te brengen. De annuleringskosten worden vermeld in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden.

### **Artikel 6. Annuleringskosten**

Bij annulering is de Reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot en met 56 dagen vóór de dag van vertrek: 25% van de reissom;
- b. vanaf 55 dagen tot en met 22 dagen vóór de dag van vertrek: 50% van de reissom;
- c. vanaf 21 dagen tot en met 7 dagen vóór de dag van vertrek: 75% van de reissom;
- d. vanaf 6 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

2. Bij de bepaling van het moment van annuleren gaat MA uit van het daadwerkelijke moment van aanvang van de reis, namelijk het moment van vertrek.

### **Artikel 7. Wijzingen reissom**

1. MA behoudt zich het recht voor om tot 3 kalenderweken voor de dag van vertrek de reissom te wijzigen in verband met wijzigingen in vervoerskosten (onder andere brandstofprijzen), de verschuldigde belastingen en heffingen. MA zal daarbij aangeven waarop de wijziging berust en hoe deze is berekend.

2. MA zal de Reiziger in geval van een wijziging van de reissom in de gelegenheid stellen om de prijswijziging af te wijzen. Dit dient (op straffe van verval recht) binnen 5 werkdagen na bekendmaking van de wijziging door de Reiziger aan MA te worden medegedeeld. 3. Indien de Reiziger de prijswijziging afwijst (zoals bedoeld onder lid 2), heeft MA binnen 5 werkdagen het recht om de reisovereenkomst op te zeggen. In dat geval heeft de Reiziger recht op terugbetaling van de reeds betaalde reissom.

### **Artikel 8. Reisverzekering**

1. De Reiziger is verplicht om zelf een reisverzekering af te sluiten, die geldig is vanaf de aanvang van de reis en voor in ieder geval de volledige reisduur.
2. De Reiziger wordt daarnaast aangeraden om zelf een annuleringsverzekering af te sluiten.

### **Artikel 9. Bagage**

1. MA zal de Reiziger tijdig van informatie voorzien, waarin voor de Reiziger duidelijk wordt welke bagageregels de bij de reis betrokken dienstverleners hanteren.
2. Eventuele kosten voor extra bagage buiten hetgeen bedoeld onder lid 1 zijn voor rekening van de Reiziger.

## **VEILIGHEID EN AANSPRAKELIJKHEID**

### **Artikel 10. Veiligheid**

1. De Reiziger dient te beschikken over een goede basisconditie om deel te kunnen nemen aan de reis.
2. De Reiziger onderneemt de reis op eigen risico en is verplicht te allen tijde de tijdens de reis gegeven veiligheidsinstructies op te volgen. Hieronder wordt in ieder geval begrepen:

- Het dragen van een zwemvest op het moment dat de Reiziger zich op het water begeeft;
- De Reiziger zich niet onnodig ver van de kade begeeft
- Bij noodweer worden de veiligheidsinstructies nageleefd;
  - o Er wordt niet gevaren bij harde windstoten
  - o Er wordt niet gevaren bij witte toppen/schuim op de golven
  - o Er wordt niet gevaren wanneer één van de Reizigers zich niet op zijn gemak voelt de kano te betreden
- Bij bliksem zal de Reiziger zich gelijk verwijderen uit het water en de volgende veiligheidsregels in acht nemen. De Reiziger zal:

- Zich zo ver mogelijk verwijderen van het water
- Geen contact met het water maken, denk hierbij aan vissen met een hengel of andere manieren van contact met water.
- Schuilen op een veilige, droge plek
- Zorg dragen dat hij of zij uit de buurt blijft van de hoogste nabije objecten (hoge bomen of palen).
- Te allen tijde geen objecten in de lucht houden.
- Trachten de grond alleen met schoenen met dikke rubberen bodem aan te raken.
- Minimaal 60 minuten wachten met het vervolgen van zijn of haar activiteiten na de laatste donderslag

3. De Reiziger is zich ervan bewust dat de reis zich kenmerkt als 'avontuurlijk' en zodanig de Reiziger zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar gezondheid en veiligheid. MA is in geen geval aansprakelijk voor de eventuele gevolgen (bijvoorbeeld ten aanzien van de gezondheid of materiële schade) van de Reiziger.

#### **Artikel 11. Aansprakelijkheid Reiziger**

1. De Reiziger is voorafgaand en ten tijde van de reis verplicht tot naleving van alle instructies door of namens MA gegeven.

2. In overeenstemming met artikel 10 lid 2 van deze Algemene Voorwaarden is MA niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door gedragingen in strijd met de door of namens MA gegeven instructies.

3. De Reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt, kan, indien van MA in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de reisovereenkomst wordt nagekomen, door MA van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten. MA is alsdan nimmer gehouden tot enige restitutie van enige door Reiziger betaalde en/of nog openstaande bedragen.

4. De Reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

5. De Reiziger is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de staat van de kano-uitrusting. Het hieronder vallende materiaal dient ordentelijk en op juiste, daarvoor bestemde wijze te worden gebruikt en in goede staat te worden gehouden en afgeleverd. Indien iets niet in goede staat blijkt te zijn op het moment van ontvangst, dan dient de Reiziger dit direct kenbaar te maken aan zowel MA als de kanoverhuurder. Bij diefstal, beschadiging en/of vermissing van de kano en/of het hierbij behorende materiaal is de Reiziger volledig aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

#### **Artikel 12. Aansprakelijkheid MA**

1. MA zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede reisorganisator in acht nemen.
2. De Reiziger onderneemt de reis op eigen risico. MA is niet aansprakelijk voor verlies van eigendommen en voor andersoortige materiële en/of immateriële schade bij Reizigers alsmede de gevolgschade daarvan.
3. MA accepteert geen schade ten aanzien waarvan een beroep kan worden gedaan op een reis- en/of annuleringsverzekering.
4. MA kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor directe schade van de Reiziger(s) die te wijten is aan schending van contractuele en/of wettelijke verplichtingen door MA.
5. Voor zover MA zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger en/of Reizigers daardoor schade lijdt en/of lijden, is de aansprakelijkheid van MA beperkt tot maximaal de waarde van de reissom, die door Reiziger is betaald voor de desbetreffende reis.

### **Artikel 13. Overmacht**

1. MA is in het geval van overmacht niet gehouden tot de vergoeding van de daaruit voortvloeiende kosten.
2. Onder overmacht wordt verstaan: onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden. Dit omvat in ieder geval: - vertragingen en/of annuleringen door stakingen, opstoppingen, weersinvloeden en technische mankementen; - (dreiging van) terrorisme en aanslagen; - abnormale en/of gevaarlijke weersomstandigheden waardoor de veiligheid tijdens de reis niet kan worden gewaarborgd.
3. In geval van overmacht zal MA zich inspannen om tot een voor beide partijen wenselijke oplossing te komen.

### **KLACHTEN**

#### **Artikel 14. Klachten**

1. MA is verplicht tot uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de in de reisovereenkomst opgenomen beschrijving. Indien de reis niet overeenkomstig de in de reisovereenkomst opgenomen beschrijving verloopt, is de Reiziger verplicht dit zo spoedig mogelijk aan MA mede te delen, opdat MA dit kan onderzoeken en zonedig kan herstellen en alsdan

voor een redelijke oplossing kan zorgen.

2. Indien een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, dient de Reiziger MA hiervan binnen één maand na afloop van de reis, of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte te stellen. MA zal de Reiziger uiterlijk vier kalenderweken na ontvangst van de klacht van een inhoudelijke reactie voorzien.

#### **Artikel 15. Toepasselijk recht**

Op elke overeenkomst tussen MA en Reiziger is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.