

# Reisvoorwaarden Stichting Horizontoer

## Artikel 1- INLEIDENDE BEPALING

In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

*Reisorganisator* : **Stichting Horizontoer**.

*Reiziger*: degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard.

## Artikel 2 - TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST

### 1. *Aanbod en aanvaarding*

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator door toezending van het (digitale) aanmeldformulier. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of elektronisch zo spoedig mogelijk hiervan een bevestiging.

### 2. *Herroeping aanbod*

Het aanbod van de reisorganisator 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 herroeping door de reisorganisator dient zo spoedig mogelijk, te geschieden onder opgave van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op restitutie van eventueel betaalde gelden.

### 3. *Opzegging reisorganisator wegens te geringe deelname*

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal. De opzegging dient zo spoedig mogelijk en schriftelijk te geschieden.

### 5. *Informatieplicht reiziger*

a. De reiziger verstrekt de reisorganisator voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en e-mailadres.

b. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator. Indien hij in deze informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval kunnen de door de reisorganisator gemaakte kosten aan hem in rekening worden gebracht.

### 6. *Medische essenties*

a. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisorganisator aangeboden reis worden verlangd. De reisorganisator zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden verlangd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.

### *7. Vertrek- en aankomsttijden*

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden voor de vertrekdag zijn definitief. Tijden voor de aankomst dag zijn afhankelijk van omstandigheden en moeten worden beschouwd als richttijden.

### *8. Informatie van derden*

De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

## Artikel 3 - BETALING

1. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 50% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan.
2. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek in het bezit zijn van het de reisorganisatie. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de reisorganisator schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 5 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde kosten in rekening te brengen.
3. Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

## Artikel 4 - REISSOM

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven.
2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze de reisorganisator bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.
3. Zolang niet de gehele reissom is voldaan, heeft de reisorganisator het recht om tot 21 dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen en heffingen. De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.

## Artikel 5 - ANNULERING DOOR DE REIZIGER

1. Reeds betaalde reissommen worden niet gerestitueerd binnen 2 maanden voor aanvang van de reis. Bij annulering tussen 2 maanden en 4 maanden voor aanvang wordt 50% gerestitueerd. Bij annulering meer dan 6 maanden vooraf aan reis wordt 75% gerestitueerd. . Geadviseerd wordt om reis/annuleringsverzekering af te sluiten.

### *2. In-de-plaatsstelling*

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is voorafgaande schriftelijke instemming van de reisorganisator vereist.

## Artikel 6 - OPZEGGING DOOR DE REISORGANISATOR

1. De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.
3. a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.  
b. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator, zulks met maximum van de reeds betaalde reissom.

## Artikel 7 - WIJZIGING DOOR DE REISORGANISATOR

1. a. De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. Deze deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee, nadat de reisorganisator van de wijziging op de hoogte is gesteld.  
b. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.
2. In geval van wijziging doet de reisorganisator de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij zo spoedig mogelijk. De reiziger wordt geacht met de wijziging in te stemmen tenzij hij de reisorganisator zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar maakt bezwaar te hebben tegen de wijziging.

## Artikel 8 - AANSPRAKELIJKEHEID EN OVERMACHT

1. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen, is de reisorganisator verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan de reisorganisator is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:
  - 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 of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
  - c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator 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 overmacht als bedoeld in lid 2 van dit artikel.

2. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

## Artikel 9 - HULP EN BIJSTAND

1. a. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem is toe te rekenen.

b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator 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.

2. Indien de reis 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 reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade.

## Artikel 10 - UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID REISORGANISATOR

1. De reisorganisator is niet aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

2. Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van medewerkers van de reisorganisator en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij de wet dit uitsluit.

## Artikel 11 - VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

2. a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

b. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.

3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken.

## Artikel 12 - RENTE EN INCASSOKOSTEN

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Daarnaast is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

## Artikel 13 – schade

Schade toegebracht, al dan niet opzettelijk, door de reiziger is ook voor rekening van de reiziger.

## Artikel 14- KLACHTEN

1. a. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich melden bij de reisorganisator.

b. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).

e. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of de reisorganisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

2. a. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen 10 dagen na afloop van de reis of na de oorspronkelijke vertrekdatum schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.

b. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door de reisorganisator niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. De reisorganisator geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

c. De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

## Artikel 15 - SLOTBEPALING

De reizen van de reisorganisator hebben een all-in karakter, hetgeen betekent dat er naast de reissom in principe aan boord van de schepen niets meer betaald hoeft te worden. De boordkas, havengelden, toeristenbelasting, schipper, bemanning en schoonmaak van het schip zijn inbegrepen, evenals ontbijt, lunch en diner, koffie, thee, melk, karnemelk en ranja. Voor frisdranken, bier, wijn en andere alcoholische dranken wordt een vergoeding gevraagd. Vervoer van en naar de vertrekplaats is niet inbegrepen.

Februari 2012