

# Algemene reisvoorwaarden BergXperience

## Artikel 1 - Definities

**Organisator:** BergXperience, die de Reis samenstelt en deze aanbiedt.

**Reiziger:** iedere persoon die met de Organisator een overeenkomst met betrekking tot een Reis wil sluiten en iedere persoon die op grond van de overeenkomst het recht heeft om te reizen;

**Reisdienst:** de diensten die onderdeel zijn van de reis, zoals personenvervoer, accommodatie en excursies.

**Reisdienstverlener:** de dienstverlener die een onderdeel van de Reis uitvoert, zoals accommodatieverschaffers, vervoerders, externe gidsen, etc.

**Overeenkomst:** De overeenkomst van de opdracht op grond waarvan de reisorganisatie tegen betaling werkzaamheden voor de reiziger verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

**Schriftelijk:** op schrift of langs elektronische weg waaronder per e-mail.

**Voorwaarden:** deze algemene reisvoorwaarden.

**Reis:** een samengestelde reis of, indien de Voorwaarden hierop van toepassing zijn verklaard, een enkele Reisdienst.

**Pakketreis:** een pakketreis in de zin van de wet

**Werkdagen:** 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 offertes, facturen, werkzaamheden, overeenkomsten, reizen en overige activiteiten door of namens reisorganisatie waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.

2.2 Afwijkende en aanvullende voorwaarden dienen Schriftelijk te worden overeengekomen en hebben voorrang boven deze Voorwaarden.

2.3 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing

## Artikel 3 – Totstandkoming Overeenkomst

3.1 De aangeboden Reis omvat enkel de diensten en voorzieningen die in de offerte en publicaties van de Organisator uitdrukkelijk zijn omschreven. Informatie in publicaties van Reisdienstverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van de Organisator. De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.

3.2 Het aanbod van de Organisator is vrijblijvend en kan na aanvaarding tot 17.00 uur van de eerstvolgende Werkdag worden herroepen door de Organisator.

3.3 De Overeenkomst komt tot stand zodra de Reiziger het aanbod van de Organisator aanvaardt en onder voorbehoud van beschikbaarheid van de Reis.

3.4 Kennelijke fouten in het aanbod binden de Organisator niet. Indien er reden is tot twijfel dient de Reiziger navraag te doen.

3.5 Reisorganisatie is te allen tijde gerechtigd deelname te weigeren

3.6 Aan voorkeuren die de Reiziger doorgeeft kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij de Organisator Schriftelijk heeft bevestigd aan de voorkeur te voldoen. De enkele vermelding als voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

Indien de Reiziger bij de boeking medische vereisten of andere zwaarwegende belangen als 'vereiste' aan de Organisator kenbaar maakt, zal de Organisator beoordelen of deze hieraan kan voldoen.

Indien de Organisator niet aan de vereisten kan of wil voldoen zal de Overeenkomst niet tot stand komen. De Organisator kan een prijswijziging doorvoeren in verband met de aangegeven vereisten.

3.7 De Organisator stuurt na de boeking van de reis en de controle van beschikbaarheid een boekingsbevestiging.

3.8 Een boeking van de Reis is definitief. De Reiziger heeft geen recht om de Overeenkomst te herroepen.

3.9 De Reiziger die de reis boekt dient meerderjarig te zijn.

3.10 De Reiziger die voor andere Reizigers boekt, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De andere Reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de Reiziger die de boeking verricht. De Reiziger die de Reis voor anderen boekt, is verplicht relevante persoonlijke omstandigheden van die andere Reizigers bij de boeking door te geven. De Reiziger die de Reis voor anderen boekt, is verplicht die andere Reizigers deze Voorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken. De Reiziger die de reis boekt vrijwaart de Organisator voor schade als gevolg van het niet nakomen van bovenstaande verplichtingen.

#### **Artikel 4 – Informatie door de Organisator**

4.1 Bij de boeking of meteen daarna verstrekt de Organisator de Overeenkomst aan de Reiziger waaronder de geaccepteerde voorkeuren van de Reiziger en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.

4.2 De Reiziger dient gedurende de Reis te beschikken over de noodzakelijke reisdocumenten, zoals een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc.. Gelet op het grote belang hiervan, dient de Reiziger bij de officiële instanties te controleren of de informatie volledig en actueel is. De Reiziger dient vóór de boeking van de Reis te controleren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen. Als de Reiziger de Reis niet of niet geheel kan maken door het ontbreken van de juiste reisdocumenten, komen de kosten voor rekening van de Reiziger.

4.3 De reisbescheiden worden uiterlijk 7 dagen voor vertrek aan de Reiziger toegezonden, tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Als de Reiziger de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen, dient deze de Organisator meteen op de hoogte te stellen.

4.4 Reiziger is verplicht een reisverzekering met voldoende dekking af te sluiten. In het geval van door bergXperience georganiseerde activiteiten is een reisverzekering met dekking voor berg- en/of wintersport verplicht.

## **Artikel 5 – Informatie door de Reiziger**

5.1 Voor de boeking verstrekt de boekende Reiziger alle relevante informatie over de aangemelde Reizigers. In het bijzonder informatie die mogelijk van invloed is op de gezondheid of veiligheid van de Reiziger of anderen. Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig is kan de Reiziger van deelname wordt uitgesloten. De Reiziger is dan de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 [annuleringskosten] verschuldigd. Andere kosten komen eveneens voor rekening van de Reiziger.

5.2 Reiziger wordt geacht over een voldoende lichamelijke en geestelijke gesteldheid te beschikken. Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het inschatten van het gewenste niveau voor de reis of activiteit.

Reizigers met verminderde mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen en Reizigers met een ziekte die mogelijk effect heeft op de Reis dienen dit bij het aangaan van de Overeenkomst of in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de Reiziger hiermee bekend is te melden bij de Organisator in verband met eventuele gevolgen voor de Reis.

## **Artikel 6 – Betaling en Garantieregeling STO Garant**

6.1 Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. De prijzen zijn inclusief btw en exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, zoals toeslagen, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven

6.2 De aanbetaling bedraagt 20% van de reissom. De aanbetaling dient binnen 14 dagen na de boekingsbevestiging te zijn ontvangen.

6.3 Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor aanvang van de Reis te zijn voldaan. Bij boeking binnen 6 weken voor aanvang van de Reis dient de volledige reissom direct na de boeking te worden voldaan. In ieder geval dient de gehele betaling voor aanvang van de Reis te zijn ontvangen.

6.4 Garantieregeling STO Garant.

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt BergXperience gebruik van STO Garant. U kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina ([www.sto-garant.nl/deelnemers](http://www.sto-garant.nl/deelnemers)). Alle informatie over STO Garant vindt u op [www.sto-garant.nl](http://www.sto-garant.nl)

Bij elke (reis)aanbod van BergXperience wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantieregeling lees u wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden van toepassing zijn. U vindt deze garantieregeling op de website van STO Garant ([www.sto-garant.nl/downloads](http://www.sto-garant.nl/downloads)).

Indien de garantie van STO Garant van toepassing is op uw boeking, dan betaalt u de reissom niet aan BergXperience, maar aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij de Nederlandse Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreeerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt uw reissom tot na afloop van uw boeking. Wanneer diensten door financieel onvermogen van BergXperience niet (volledig en/of tijdig) worden verleend, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantieregeling leest u hoe u daar in dat geval aanspraak op maakt.

6.5 Indien de Reiziger niet betaalt binnen de afgesproken termijn is de Reiziger zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

6.6 De Reiziger dient buitengerechtelijke incassokosten te betalen indien deze niet betaald heeft binnen de uiterste betalingstermijn die via een Schriftelijke aanmaning is gesteld.

6.7 Zolang de Reiziger niet betaald heeft, kan de Organisator de reisbescheiden onder zich houden. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de reis is betaald, kan de

Organisator de Reiziger uitsluiten van deelname. De verplichting tot betaling blijft bestaan. In plaats van de Reiziger uit te sluiten van deelname kan de Organisator de Overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten zoals bepaald in [artikel 9 lid 2] bij de Reiziger in rekening brengen.

### **Artikel 7 – Indeplaatsstelling**

7.1 Een Reiziger kan de Reis overdragen aan een andere persoon. De andere persoon moet voldoen aan alle aan de Reis verbonden voorwaarden. Overdracht is slechts mogelijk voor zover de voorwaarden van de betrokken Reisdienstverlener dit toelaten. De Reiziger verzoekt de Organisator uiterlijk 7 dagen voor de Reis om de persoon in de plaats te stellen.

7.2 De Reiziger en degene die de Reis overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de reissom en bijkomende kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling, waaronder wijzigingskosten.

### **Artikel 8 – Wijziging door de Reiziger**

8.1 De Reiziger die de Reis heeft geboekt, kan de Organisator verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. De Organisator is hier niet toe verplicht.

De Organisator stelt de Reiziger op de hoogte van de nieuwe reissom. Indien de Reiziger akkoord gaat met de kosten van de wijziging zijn de nieuwe reissom en wijzigingskosten verschuldigd. Indien de nieuwe reissom lager uitvalt dan de oorspronkelijke reissom, wordt het verschil verrekend met de verschuldigde wijzigingskosten.

8.2 Tenzij de Organisator aangeeft dat er sprake is van een omboeking, vormt de wijziging van de vertrekdatum de annulering van de bestaande overeenkomst en de totstandkoming van een nieuwe overeenkomst. De annuleringsregeling van artikel 9 [annuleringskosten] is op de geannuleerde overeenkomst van toepassing.

### **Artikel 9 – Annulering door de Reiziger**

9.1 De Reiziger kan de boeking voor aanvang van de Reis annuleren. Annulering dient Schriftelijk te geschieden. De datum waarop de annulering door de Organisator wordt ontvangen, geldt als het moment van annulering. Bij ontvangst na 17.00u of buiten Werkdagen om wordt de volgende Werkdag gezien als de datum van ontvangst.

9.2 Bij annulering van een meerdaagse reis is de Reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot en met 56 dagen (8 weken) vóór de dag van vertrek: 25% van de reissom;
- b. vanaf 55 dagen tot en met 28 dagen (4 weken) vóór de dag van vertrek: 50% van de reissom;
- c. vanaf 27 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

Bij annulering van een dagtocht is de Reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot en met 2 dagen vóór de dag van vertrek: 0% van de reissom;
- b. vanaf 2 dagen vóór dag van vertrek: 20% van de reissom;
- c. vanaf 12 uur vóór vertrek: 75% van de reissom.

9.3 Indien binnen één boeking het aantal Reizigers wordt verminderd, brengt de Organisator de in lid 2 van dit artikel genoemde standaard annuleringskosten in rekening.

## **Artikel 10 – Prijswijziging**

10.1 De Organisator kan tot 20 dagen vóór aanvang van de Reis de reissom verhogen als gevolg van prijswijzigingen in kosten van brandstof of andere energiebronnen, of belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de Reis betrokken derden.

10.2 Indien de prijsverhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt, kan de Reiziger de Overeenkomst beëindigen en krijgt de Reiziger de betaalde reissom terug.

## **Artikel 11 – Wijziging door Organisator**

11.1 De Organisator kan voor aanvang van de Reis eenzijdig kleine wijzigingen in de Reis doorvoeren. De Reiziger wordt hiervan op de hoogte gesteld.

11.2 Indien noodzakelijk kan de Organisator voor aanvang van de Reis de voornaamste kenmerken ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis. De Reiziger kan de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten. Bij beëindiging wordt de door de Reiziger betaalde reissom terugbetaald. De Organisator kan de Reiziger een redelijke termijn stellen waarbinnen de Reiziger zijn 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 12 – Annulering door de Organisator**

12.1 De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis annuleren als de Organisator de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

12.2 In de bovenstaande gevallen betaalt de Organisator reeds ontvangen bedragen binnen 14 dagen terug en is er geen schadevergoeding verschuldigd. Niet vergoed worden kosten die door de Reiziger 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..

12.3 Als de Reiziger niet voldoet aan vooraf gestelde deelname-eisen of indien onjuiste of onvolledige informatie door of over de Reiziger is opgegeven, kan de Organisator de Overeenkomst annuleren. De Reiziger is dan annuleringskosten zoals bepaald in [artikel 9 lid 2] verschuldigd.

## **Artikel 13 – Verantwoordelijkheid & tekortkomingen**

13.1 De Organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeengekomen Reisdiensten, ongeacht of deze door de Organisator zelf of door een andere Reisdienstverlener worden uitgevoerd. De Organisator dient de Overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die de Reiziger op grond van de publicaties, de Overeenkomst en de omstandigheden op de reisbestemmingen redelijkerwijs mocht hebben.

13.2 Deelname aan de reis is op eigen risico. Reisorganisatie, alsmede eventuele andere partijen betrokken bij de overeenkomst, zullen de veiligheid van de reiziger zo optimaal mogelijk beschermen. Reiziger blijft echter zelf verantwoordelijk voor zijn/haar handelen.

13.3 De Organisator zal de Reiziger informeren over wijzigingen in het reisschema. Indien de Organisator niet op de hoogte is van de plaats van verblijf zal de Reiziger enkel worden geïnformeerd op het bij de Organisator bekende e-mailadres of mobiele telefoonnummer.

13.4 De Reiziger stelt de Reisdienstverlener en de Organisator in lijn met artikel 17 [klachten] direct in kennis van gebreken of problemen bij de uitvoering van de Reisdiensten.

13.5 De Organisator zorgt dat tekortkomingen worden verholpen. Een tekortkoming hoeft niet te worden verholpen als dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt.

13.6 Indien de tekortkoming niet kan worden opgelost, zal de Organisator (of Reisdienstverlener) in overleg treden met de Reiziger en kan deze waar gepast een compensatie of alternatief regelen. De Reiziger heeft geen recht op compensatie of alternatief indien de tekortkoming is toe te rekenen aan de Reiziger.

#### **Artikel 14 – Hulp en bijstand**

14.1 De Organisator verleent de Reiziger hulp en bijstand indien de Reiziger in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en door de Reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

14.2 De Organisator brengt voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de Reiziger.

#### **Artikel 15 Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsuitsluitingen**

15.1 Deelname aan de reis is op eigen risico. Reisorganisatie is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens reiziger verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

De Reiziger heeft geen recht op vergoeding van schade die de Reiziger oploopt als gevolg van een tekortkoming die is te wijten aan:

1. de Reiziger;
2. derden die niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken en de tekortkoming niet kon worden voorzien of voorkomen, of
3. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

15.2 Indien de Organisator aansprakelijk is voor enige schade, waaronder ook schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger, zal deze aansprakelijkheid beperkt of uitgesloten zijn tot de grenzen die zijn toegestaan volgens de ter zake geldende internationale verdragen en/of EU-verordeningen die betrekking hebben op de individuele Reisdiensten.

15.3 De Organisator is niet aansprakelijk voor schade die is gedekt door verzekeringen, zoals zorg-, reis-, evenementen-, of annuleringsverzekeringen.

15.4 Iedere aanspraak van de Reiziger op vergoeding van schade en andere vorderingen van de reiziger verjaren twee jaar nadat de Reis heeft plaatsgevonden. Indien de Reis geen doorgang vond, verjaart het twee jaar na de geplande datum van aanvang.

15.5 De Reiziger heeft geen recht op dubbele compensatie. Als de Reiziger recht heeft op compensatie op grond van internationale verdragen of EU-verordeningen krijgt de Reiziger niet ook nog een compensatie op grond van deze Overeenkomst.

#### **Artikel 16 - Verplichtingen Reiziger**

16.1 De Reiziger dient zich als een redelijk handelend Reiziger te gedragen en is verplicht alle aanwijzingen van de Organisator en de Reisdienstverleners op te volgen.

16.2 Bij niet naleving van aanwijzingen of in het geval een Reiziger overlast veroorzaakt, kan de Organisator/Reisdienstverlener de Reiziger de verdere deelname aan de Reis gedeeltelijk of geheel ontzeggen. De Reiziger heeft dan geen recht op terugbetaling van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening van de Reiziger.

16.3 Voordat de Reiziger wordt uitgesloten van deelname, krijgt de Reiziger eerst een mondelinge of schriftelijke waarschuwing. Een waarschuwing is niet vereist indien dit gegeven de omstandigheden niet op zijn plaats is.

16.4 De Reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedrag, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan hem moet worden toegerekend. De Reiziger vrijwaart de Organisator van aanspraken van bij de Reis betrokken Reisdienstverleners, andere Reizigers of derden voor schade die door de Reiziger is veroorzaakt of aan hem moet worden toegerekend.

16.5 De Reiziger dient te voldoen aan alle op de bestemming (en doorreislanden) geldende gezondheidseisen. Overheden kunnen deze vereisten onaangekondigd wijzigen. De gevolgen van deze wijzigingen vallen binnen de risicosfeer van de Reiziger.

16.6 Reisdienstverleners kunnen alle redelijke maatregelen nemen en medewerking van Reizigers verlangen, onder meer ter voorkoming en bestrijding van calamiteiten, ter beperking van gezondheidsrisico's, ter voorkoming van schade dan wel ter naleving van overheidsvoorschriften.

16.7 De Reiziger dient netjes met verstrekte materialen om te gaan. Bij ontvangst dient de Reiziger deze zaken te controleren en gebreken direct te melden. De Reiziger is aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van het ter beschikking gestelde materiaal. Kosten voor reparatie en/of vervanging worden op de Reiziger verhaald.

## **Artikel 17 - Klachten**

17.1 De Organisator verstrekt voor aanvang van de Reis de contactgegevens voor noodgevallen.

17.2 Indien de Reiziger meent dat de Reis niet goed wordt uitgevoerd, dient hij het probleem of gebrek meteen te melden bij de betrokken Reisdienstverlener zodat deze een oplossing kan bieden. Indien reisleiding van de Organisator ter plaatse is, dient de klacht ook meteen bij de reisleiding te worden gemeld. Indien er geen reisleiding ter plaatse is, dient de klacht ook bij de Organisator te worden gemeld. Deze melding kan geschieden per Whatsapp, sms-tekstbericht, telefonisch of op Werkdagen onder Nederlandse kantoortijden (9-17u) ook per e-mail.

17.3 De Reiziger dient eventuele communicatiekosten te beperken onder meer door gebruik te maken van bellen via internet, WhatsApp en e-mail.

17.4 Alle klachten die volgens de Reiziger niet volledig zijn verholpen of gecompenseerd tijdens de Reis, dienen binnen twee maanden na de Reis, Schriftelijk en met redenen omkleed bij de Organisator te zijn ingediend.

17.5 Het niet of niet tijdig klagen overeenkomstig het tweede lid [Melden ter plaatse] van dit artikel kan van invloed zijn op de hoogte van een eventuele compensatie, tenzij de belangen van de Organisator door het niet tijdig klagen niet geschaad zijn. Klachten die na terugkomst niet tijdig zijn ontvangen worden niet in behandeling genomen, tenzij dit in de omstandigheden van het geval niet redelijk is.

## **Artikel 18 - Overige bepalingen**

*18.1* Ondergeschikten, hulppersonen en andere bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden kunnen zich richting de Reiziger beroepen op de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden (met inbegrip van de aansprakelijkheidsuitsluitingen).

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

*18.3* Op het aanbod, de Overeenkomst en de uitvoering van de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.