

Algemene voorwaarden

1. Overeenkomst

- 1.1. Elke aanprijzing van de organisator is slechts een vrijblijvende uitnodiging aan opdrachtgever om een overeenkomst met de organisator aan te gaan. De overeenkomst komt tot stand doordat de opdrachtgever mondeling (c.q. telefonisch) of schriftelijk (ook per e-mail of via internet) een aanbod (niet uitsluitend, maar mogelijkerwijs in de vorm van een aanprijzing) van de organisator aanvaardt. De overeenkomst kan zowel rechtstreeks als via bemiddeling tot stand komen. De opdrachtgever ontvangt van de organisator of de bemiddelaar een schriftelijke bevestiging per e-mail van de overeenkomst.
- 1.2. De inhoud van de overeenkomst wordt mede bepaald door gegevens in de voor dat seizoen geldende publicaties omtrent voorwaarden van de organisator. De organisator zal hierin vermelden welke activiteiten en diensten zijn inbegrepen, welk minimumaantal deelnemers vereist is om de activiteit door te laten gaan en welk bedrag of percentage als voorschot betaald moet worden. Kennelijke fouten en vergissingen in een publicatie van de organisator zijn niet bindend. De organisator kan niet worden gehouden aan voorlichtingsmateriaal dat onder verantwoordelijkheid van derden is uitgegeven.
- 1.3. De opdrachtgever is verplicht voor of uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst alle persoonlijke omstandigheden van zichzelf en/of degenen namens wie hij de overeenkomst aangaat aan de organisator of diens vertegenwoordiger te melden, voor zover deze van invloed kunnen zijn op een vloeiend verloop van het arrangement als uit te voeren opdracht. Deze verplichting geldt met name, maar niet uitsluitend, voor relevante medische en conditionele omstandigheden.
- 1.4. De opdrachtgever kan desgewenst voorkeuren opgeven voor invulling van het arrangement. Voor zover mogelijk zal de organisator trachten hiermee rekening te houden.
- 1.5. Degene die namens een ander een overeenkomst aangaat met de organisator is jegens de organisator mede hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit die overeenkomst voortvloeien, zoals de afnemer (degene die het arrangement geniet) dat ook is.
- 1.6. De opdrachtgever en elke deelnemer zijn verplicht om op elk verzoek van de organisator een geldig identiteitsbewijs te tonen.
- 1.7. Indien de opdrachtgever een verandering van management of eigenaar ondergaat (een faillissement of surseance hieronder begrepen), heeft de organisator het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

2. Betaling

- 2.1. Het bedrag van de overeenkomst dient uiterlijk 42 dagen voor aanvang van een reguliere reis en uiterlijk 90 dagen voor aanvang van een speciale reis betaald te zijn. Onder speciale reizen vallen onder andere heliskiprogramma's en expeditieprogramma's, of anderszins aangeduid in het aanbod of de bevestiging.
- 2.2. Indien de overeenkomst tot stand komt meer dan 42 dagen voor aanvang van een reguliere reis of meer dan 90 dagen voor aanvang van een speciale reis, en het bedrag van de overeenkomst EUR 250 (tweehonderdvijftig euro) overschrijdt, heeft de opdrachtgever het recht in twee termijnen te betalen. De eerste termijn (aanbetaling) bedraagt minimaal 20% van het totaalbedrag van de overeenkomst en moet binnen 8 dagen na de totstandkoming van de overeenkomst zijn voldaan. De tweede termijn bedraagt het restant van het bedrag van de overeenkomst en moet uiterlijk 42 dagen voor aanvang van de reguliere reis, respectievelijk 90 dagen voor aanvang van de speciale reis, zijn voldaan.
- 2.3. Indien de overeenkomst tot stand komt binnen 42 dagen voor aanvang van een reguliere reis of binnen 90 dagen voor aanvang van een speciale reis, is de opdrachtgever verplicht het hele bedrag in één keer voldaan te hebben binnen 8 dagen nadat de overeenkomst is gesloten, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

- 2.4. Indien de overeenkomst tot stand komt binnen 72 uur voor aanvang, dient de opdrachtgever het bedrag onmiddellijk digitaal of telefonisch te betalen of op de plaats van vertrek te voldoen vóór vertrek.
- 2.5. Indien de overeenkomst onmiddellijk voor aanvang van de uitvoering tot stand komt, dient te worden betaald voorafgaande aan de aanvang.
- 2.6. Boeking die bij de organisator worden geplaatst en buiten het standaard arrangement vallen (waaronder bijvoorbeeld vliegtickets, transfers, hotels en materialen), dienen direct na, of uiterlijk binnen 5 werkdagen na het ontvangen van de opdracht, volledig te worden betaald door de opdrachtgever.
- 2.7. De opdrachtgever die niet betaalt binnen de overeengekomen termijn zoals beschreven in dit artikel, is van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. De organisator is in dat geval gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden. De organisator is gerechtigd aanvullende schadevergoeding te vorderen voor alle ter zake van de overeenkomst reeds gemaakte kosten.
- 2.8. De opdrachtgever die niet tijdig betaalt, is aan de organisator een rente verschuldigd van 1% per maand over het bedrag van de overeenkomst plus kosten vanaf de dag van verzuim, waarbij een gedeelte van een maand voor een volle maand wordt gerekend. Voorts is de opdrachtgever gehouden tot vergoeding van alle redelijke kosten van de inning van de vordering, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, met als minimum 15% van het gevorderde bedrag.

3. Prijs

- 3.1. Op verzoek van de opdrachtgever brengt de organisator een offerte uit voor een in overleg overeengekomen arrangement. De organisator is vrij om tijdelijke arrangementen of activiteiten tegen een speciaal tarief aan te bieden.
- 3.2. De prijs in publicaties geldt in principe per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Deze prijs omvat alleen de diensten en voorzieningen die in de publicatie zijn omschreven.
- 3.3. De organisator behoudt zich het recht voor tot 20 dagen voor aanvang de prijs te verhogen of te verlagen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten, met inbegrip van brandstofkosten, verschuldigde heffingen en/of de toepasselijke wisselkoersen. De organisator is verplicht deze prijswijziging zo spoedig mogelijk gemotiveerd aan de opdrachtgever mee te delen.
- 3.4. Indien de organisator besluit de prijs te verhogen, heeft de opdrachtgever het recht de prijswijziging af te wijzen. De opdrachtgever dient de organisator zo spoedig mogelijk in kennis te stellen van zijn beslissing.
- 3.5. Indien de opdrachtgever de prijswijziging afwijst, heeft de organisator de bevoegdheid de overeenkomst op te zeggen. De opdrachtgever heeft in dat geval recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom of een evenredig deel daarvan indien de reis reeds ten dele is genoten.
- 3.6. Indien de overeenkomst gesloten wordt ten behoeve van een groep, brengt de organisator de kosten voor het vooraf opgegeven aantal deelnemers en/of materialen in rekening, tenzij anders is overeengekomen, onverminderd het recht van opzegging op grond van artikel 3.5.

4. Informatie en reisdocumenten

- 4.1. Voor aanvang van een arrangement verstrekt de organisator de deelnemer een telefoonnummer voor noodgevallen en, indien van toepassing, nadere informatie over vervoer en documenten die in het land van bestemming of doorreislanden verplicht zijn.
- 4.2. Voor aanvang van een arrangement verstrekt de deelnemer de organisator de gevraagde persoonlijke informatie en, indien van toepassing, de gegevens die overeenkomen met die in het paspoort of identiteitsbewijs.
- 4.3. Tenzij anders is overeengekomen en voor zover van toepassing, zal de organisator de deelnemer uiterlijk 10 dagen voor aanvang de benodigde tickets, vouchers e.d. toesturen. Indien de deelnemer deze 5 dagen voor aanvang van het arrangement nog niet heeft ontvangen, is hij verplicht dit aan de organisator te melden.
- 4.4. Bij een arrangement in het buitenland dient de deelnemer in bezit te zijn van alle documenten die in het land van bestemming of doorreislanden verplicht zijn, zoals een geldig paspoort, eventuele visa, bewijzen van inenting et cetera. De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor controle van de door de organisator hierover verschaft informatie.
- 4.5. De organisator is niet aansprakelijk indien de deelnemer niet aan (delen van) het arrangement kan deelnemen wegens het gemis van een benodigd document. Alle gevolgen hiervan zijn voor rekening en risico van de deelnemer.
- 4.6. De organisator zal de deelnemer desgevraagd informatie verstrekken over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

5. Wijzigingen door opdrachtgever

5.1. De opdrachtgever kan de organisator voor aanvang verzoeken de overeenkomst te wijzigen, onverminderd het recht van de organisator dit verzoek niet te honoreren. Vanwege organisatiekosten van wijziging is opdrachtgever EUR 50,- plus eventuele wijzigingskosten aan de organisator verschuldigd per wijziging. Indien het bedrag van de gewijzigde overeenkomst meer dan 10% lager is dan de eerdere overeenkomst, is op het restant de annuleringsregeling zoals bedoeld in artikel 6 van deze voorwaarden van toepassing.

5.2. Een deelnemer die verhinderd is om aan het arrangement deel te nemen, kan zich — na door deelnemer verkregen toestemming daartoe van de opdrachtgever — door een ander laten vervangen onder de volgende voorwaarden:

- a. de plaatsvervanger moet voldoen aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden en de voorwaarden strekkende tot uitvoering van de overeenkomst;
- b. het verzoek tot in-de-plaats-stelling dient uiterlijk 7 dagen voor aanvang van het arrangement schriftelijk bij de organisator te worden ingediend;
- c. de voorwaarden van de bij de uitvoering van het arrangement betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen de in-de-plaats-stelling.

5.3. De opdrachtgever is verplicht alle kosten gemaakt ten gevolge van de in-de-plaats-stelling aan de organisator te vergoeden.

6. Annulering door opdrachtgever

6.1. De opdrachtgever wordt aangeraden een annuleringskostenverzekering, een ongevallenverzekering en/of een reisverzekering af te sluiten.

6.2. De opdrachtgever is verplicht een ongevallenverzekering af te sluiten met uitgebreide dekking (ook dekkend in alpine/bergterrein) ten behoeve van het arrangement.

6.3. De opdrachtgever kan de overeenkomst alleen annuleren door middel van een e-mail aan de organisator. De datum van ontvangst van de e-mail door de organisator geldt als annuleringsdatum en is geldig als de organisator het bericht beantwoord heeft.

6.4. Bij annulering door de opdrachtgever is hij in ieder geval het volgende verschuldigd aan de organisator:

- a. bij reguliere reizen:
 - tot 42 dagen voor aanvang: de aanbetaling, zijnde minimaal 20% van de arrangementsprijs;
 - binnen 42 dagen (inclusief) voor aanvang of later: 100% van de arrangementsprijs.
- b. bij speciale reizen (waaronder onder andere heliskiprogramma's en expeditieprogramma's, of anderszins aangeduid in het aanbod of de bevestiging):
 - tot 90 dagen voor aanvang: de aanbetaling, zijnde minimaal 20% van de arrangementsprijs;
 - binnen 90 dagen (inclusief) voor aanvang of later: 100% van de arrangementsprijs.
- c. in geval van boekingen die zijn geplaatst en buiten het standaard arrangement vallen (waaronder bijvoorbeeld vliegtickets, transfers, hotels en materialen): 100% van de additionele kosten. Dit geldt ook indien de opdrachtgever zonder te annuleren geen gebruik maakt van de boeking.

7. Wijzigingen door organisator

7.1. Op grond van gewichtige, onverwijld aan de opdrachtgever mede te delen omstandigheden, is de organisator gerechtigd het aangeboden arrangement en/of activiteit te wijzigen. Gewichtige redenen zijn in elk geval alle redenen die verband houden met de veiligheid van organisator, opdrachtgever of deelnemers. Indien mogelijk zal de organisator de opdrachtgever een alternatief aanbieden dat het specifieke karakter en de aard van het arrangement of de activiteit zoveel mogelijk intact laat en past binnen het afgesproken budget van de opdrachtgever, en dit onverwijld meedelen.

7.2. De opdrachtgever kan de wijziging zoals bedoeld in artikel 7.1 afwijzen, mits het alternatief een wezenlijk ander karakter heeft dan de oorspronkelijke overeenkomst of de wijziging de opdrachtgever op andere wijze nadeel van meer dan geringe betekenis oplevert. De opdrachtgever die de wijziging afwijst, moet dit zo spoedig mogelijk aan de organisator melden. De opdrachtgever heeft in dit geval recht op volledige restitutie van reeds betaalde gelden, met aftrek van het gedeelte dat betrekking heeft op de reeds genoten of kostenvergende onderdelen van het arrangement.

7.3. Het arrangement of de activiteit vindt ook bij slecht weer en/of condities doorgang, tenzij hierover vooraf schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt. De organisator zal zich bij slecht weer en/of condities inspannen het

programma zodanig aan te passen dat de hinder voor deelnemers wordt beperkt. Activiteiten kunnen door de organisator worden geannuleerd indien het doorgaan ervan volgens de organisator niet zinvol is of niet uit te voeren is in verband met — onder andere, maar niet uitsluitend — de veiligheid.

7.4. De uitvoering van de overeenkomst is afhankelijk van plaatselijke (weers)omstandigheden en/of condities.

7.5. Deelnemers aan arrangementen of activiteiten die niet begeleid worden door de organisator, zijn zelf verantwoordelijk voor een programmawijziging indien de situatie dat vereist. Bij arrangementen of activiteiten onder leiding van een vertegenwoordiger van de organisator heeft deze het recht het programma in overleg met de deelnemers te wijzigen indien de situatie dit vereist.

8. Opzegging door organisator

8.1. De organisator heeft het recht tot 14 dagen voor aanvang de overeenkomst op te zeggen indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vooraf gepubliceerde minimumaantal deelnemers.

8.2. De organisator heeft te allen tijde het recht de overeenkomst op te zeggen in geval van gewichtige omstandigheden die onvoorzienbaar en niet te verhelpen of te vermijden zijn, zoals (burger)oorlog, terreur, politieke onrust, natuurrampen, voedselschaarste, algemenestakingen et cetera. De organisator is verplicht de opdrachtgever onverwijld en met opgave van redenen van de opzegging op de hoogte te stellen.

8.3. Bij opzegging door de organisator wegens de in artikelen 8.1 en 8.2 genoemde omstandigheden voor aanvang van het arrangement of de activiteit, heeft de opdrachtgever recht op volledige restitutie van de reeds betaalde gelden. De organisator zal zich inspannen de opdrachtgever een arrangement of activiteit van vergelijkbare kwaliteit aan te bieden, zo mogelijk in dezelfde periode.

8.4. Indien de organisator besluit een arrangement of activiteit wegens de in artikel 8.2 genoemde omstandigheden te onderbreken na aanvang, is hij verplicht zich in te spannen voor een veilige terugkeer van elke deelnemer. De eventuele extra kosten hiervan zijn voor rekening van de deelnemer. Indien de organisator door voortijdige terugkeer aanzienlijke kosten bespaart, heeft de deelnemer recht op zijn deel hiervan.

8.5. Ernstige tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtgever of deelnemer(s), zoals oneigenlijk gebruik van ter beschikking gestelde materialen, geven de organisator het recht tot onmiddellijke opschorting van haar verplichtingen, in het bijzonder terugname van de door haar ter beschikking gestelde materialen en/of staking van de activiteiten. De organisator kan in dit geval de overeenkomst ontbinden door middel van een mondelinge verklaring aan de opdrachtgever of deelnemer, mits deze gevolgd wordt door een schriftelijke verklaring binnen vijf werkdagen. De organisator heeft recht op volledige vergoeding van alle kosten en schade door de opdrachtgever en/of deelnemer.

9. Verplichtingen voor de deelnemer

9.1. De opdrachtgever en/of deelnemer is verplicht bij de totstandkoming van de overeenkomst alle persoonlijke omstandigheden van zichzelf en/of degenen namens wie hij de overeenkomst aangaat aan de organisator of diens vertegenwoordiger te melden, voor zover deze van invloed kunnen zijn op een goed verloop van het arrangement of de activiteit. Deze verplichting geldt met name voor alle relevante medische en conditionele bijzonderheden. Iedere deelnemer aan activiteiten in of op het water dient in het bezit te zijn van een erkend zwemdiploma, of het ontbreken daarvan vooraf bekend te hebben gemaakt aan de organisator.

9.2. De deelnemer is verplicht voor aanvang van het arrangement of de activiteit een adequate ongevalverzekering af te sluiten. Slechts in opdracht van de deelnemer of opdrachtgever kan de organisator zorgen voor een adequate reis-, ongeval- of aansprakelijkheidsverzekering. De organisator treedt daarbij uitsluitend op als intermediair en garandeert uitdrukkelijk niet dat schade krachtens deze verzekering zal worden vergoed.

9.3. De deelnemer is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de organisator of diens vertegenwoordiger om de goede uitvoering van de overeenkomst te bevorderen.

9.4. De deelnemer is verplicht het ter beschikking gestelde materiaal te gebruiken op een wijze waartoe het krachtens zijn aard en de overeenkomst is bestemd. De deelnemer dient eventuele gebreken bij ontvangst van het materiaal te melden en vast te laten leggen. De deelnemer mag geen wijzigingen in het materiaal aanbrengen of dit aan derden in gebruik geven zonder toestemming van de organisator. De deelnemer stelt de organisator zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk bij het einde van de overeenkomst, op de hoogte van beschadiging of verlies van materialen. Voor een reparatieopdracht is vooraf toestemming van de organisator vereist. De deelnemer zal het ter beschikking gestelde

materiaal aan het einde van de overeenkomst op de vooraf afgesproken plaats overdragen aan een vertegenwoordiger van de organisator, in dezelfde staat als waarin de deelnemer het heeft ontvangen en zo schoon als mogelijk. De organisator is gerechtigd zo nodig extra kosten voor schoonmaak, zoekacties, vervoer en berging van materialen, aangiften van vermissing e.d. aan de opdrachtgever en/of deelnemer in rekening te brengen.

9.5. De deelnemer die zodanige hinder of last veroorzaakt dat daardoor de uitvoering van het arrangement of de activiteit in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, die de veiligheid van zichzelf of anderen in gevaar brengt of die op onverantwoorde wijze omgaat met natuur en milieu, kan door de organisator of diens vertegenwoordiger van (verdere) deelname worden uitgesloten. Alle hieruit voortvloeiende extra kosten zijn voor rekening van de uitgesloten deelnemer of de opdrachtgever onder wiens verantwoordelijkheid deze deelnemer deelneemt.

9.6. Indien de deelnemer afwijkt van de aanbevolen route of het aanbevolen tijd- of reisschema en hierdoor extra kosten moet maken, zijn deze kosten voor rekening van de deelnemer.

9.7. Bij vliegreizen dient de deelnemer, eventueel met hulp van een vertegenwoordiger van de organisator, uiterlijk 72 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis deze te bevestigen bij het kantoor van de luchtvaartmaatschappij. Bij alle reizen dient de deelnemer zich uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de organisator of diens lokale vertegenwoordiger te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek. De gevolgen van het nalaten hiervan komen geheel voor eigen rekening van de deelnemer.

9.8. De organisator behoudt zich het recht voor om fotografische of andere opnamen die tijdens het arrangement of de activiteiten zijn gemaakt, te gebruiken voor promotiedoeleinden.

9.9. Indien de deelnemer de leeftijd van 17 jaar nog niet heeft bereikt en niet wordt vergezeld door ten minste een meerderjarige, dient de deelnemer de organisator in het bezit te stellen van een verklaring van geen bezwaar, ondertekend door zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger. Alternatief dient deze wettelijke vertegenwoordiger het inschrijfformulier of de overeenkomst mede te ondertekenen.

9.10. De deelnemer is en blijft zelf verantwoordelijk voor de inschatting of hij/zij in voldoende conditie is om de desbetreffende activiteiten te beoefenen.

9.11. Elke deelnemer is verplicht voor aanvang van de activiteiten binnen een arrangement te verklaren dat hij/zij de risico's van de activiteiten kent en de mogelijke schadelijke gevolgen daarvan heeft geaccepteerd, ter vrijwaring van de organisator voor aansprakelijkheid van schade met een andere oorzaak dan dood of letsel.

10. Aansprakelijkheid van de organisatie

10.1. Deelname aan arrangementen en/of activiteiten geschiedt voor risico van opdrachtgever en/of deelnemer. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van de organisator zelf, is de organisator niet aansprakelijk voor enige vorm van schade, waaronder gevolgschade, die opdrachtgever en/of deelnemer lijden als gevolg van ongevallen die gebeuren tijdens de arrangementen en/of activiteiten, tenzij en voor zover uitsluiting van aansprakelijkheid wettelijk niet geoorloofd is.

10.2. De organisator is slechts aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een materieel gebrek in de door hem geboden faciliteiten, indien dit gebrek aan de organisator kan worden toegerekend, tenzij dit gebrek niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

10.3. De organisator is in ieder geval niet aansprakelijk voor materiële schade die het gevolg is van:

- a. omstandigheden die zijn toe te rekenen aan de deelnemer, zoals het niet hebben van een noodzakelijk reisdocument, een ontoereikende gezondheid of conditie, een ontoereikende persoonlijke uitrusting, onjuist handelen of niet-handelen, overschatting van de eigen vermogens of het negeren van instructies;
- b. het zich, bewust of onbewust, (laten) deelnemen aan een te moeilijke activiteit waarvoor de deelnemer de fysieke of conditionele vereisten mist; en/of het niet naleven van veiligheidsvoorschriften; en/of het niet voldoende zijn van de conditie van deelnemer of diens materieel;
- c. handelingen en invloeden van derden die niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn; omstandigheden die niet aan de organisator zijn toe te rekenen en die krachtens de Nederlandse wet of de in het maatschappelijk verkeer geldende normen niet in redelijkheid voor zijn rekening komen.

10.4. De opdrachtgever en/of deelnemer worden geacht een passende ongevallen-, reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. De organisator is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor materiële schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat, of geacht wordt te bestaan, op grond van een verzekering.

10.5. Indien de organisator toerekenbaar tekortkomt in de nakoming van de overeenkomst betreffende een arrangement dat valt onder de wettelijke bepalingen op de reisovereenkomst, is de organisator aansprakelijk voor vergoeding van de schade die het rechtstreekse gevolg is van de achterwege gebleven prestatie, tot maximaal een bedrag van driemaal de reissom, tenzij uit de wet anders voortvloeit. Aansprakelijkheid voor derving van reisgenot is beperkt tot ten hoogste eenmaal het bedrag van de reissom.

10.6. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van aansprakelijkheid gelden ook ten behoeve van werknemers en vertegenwoordigers van de organisator, het boekingskantoor, betrokken dienstverleners en hun personeel, tenzij de wet dit uitsluit.

10.7. Indien zich bij de uitvoering van een arrangement een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van de organisator leidt, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, verminderd met het eigen risico.

11. Aansprakelijkheid van opdrachtgever of deelnemer

11.1. De deelnemer en/of de opdrachtgever is jegens de organisator aansprakelijk voor schade of enig ander nadeel dat wordt veroorzaakt door het doen of nalaten van zichzelf of van door hem/haar toegelaten derden.

12. Klachten

12.1. Indien de deelnemer een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst constateert, dient hij deze zo spoedig mogelijk te melden bij de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet binnen redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van het arrangement of de activiteit, moet deze zo spoedig mogelijk worden gemeld aan de organisator of diens vertegenwoordiger ter plekke. De communicatiekosten worden door de organisator vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet gemaakt hadden hoeven worden.

12.2. Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid is behandeld, kan deze uiterlijk binnen 14 dagen na afloop van het arrangement of de activiteit schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de organisator. Heeft het arrangement of de activiteit geen doorgang gevonden, dan geldt voor indiening van de klacht een termijn van een maand na de oorspronkelijke aanvangsdatum.

12.3. Iedere aanspraak, uit welke hoofde dan ook, alsook ieder recht op ontbinding van de overeenkomst, vervalt bij niet-tijdige melding, doch in ieder geval één jaar na afloop van het arrangement of de activiteit, of indien deze geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke aanvangsdatum.

13. Geschillen

13.1. Op alle door de organisator te sluiten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. De rechtbank te Utrecht is te allen tijde bevoegd.