

# Algemene Voorwaarden Spot de Eekhoorn

Oktober 2024

## Inhoud

Artikel 1: Toepasselijkheid voorwaarden.....	2
Artikel 2: Totstandkoming overeenkomst.....	2
Artikel 3: Betaling.....	3
Artikel 4: Verplichtingen reizigers.....	4
Artikel 5: Wijzigen en annuleren door wederpartij.....	6
Artikel 6: Overmacht, weersinvloeden en plaatselijke omstandigheden.....	7
Artikel 7: Wijzigen of annuleren door Spot de Eekhoorn.....	8
Artikel 8: Aansprakelijkheid Spot de Eekhoorn.....	9
Artikel 9: Hulp en bijstand.....	10
Artikel 10: Klachten.....	11
Artikel 11: Overige bepalingen.....	11

## **Begrippen**

- a. Reisovereenkomst: de overeenkomst waarin de reisorganisator zich ten opzichte van de wederpartij verbindt tot het leveren van een door hem vooraf aangeboden reis.
- b. Wederpartij: de partij waarmee Spot de Eekhoorn de reisovereenkomst afsluit: de opdrachtgever van een groepsreis óf iemand die zich heeft opgegeven voor een reis met individuele inschrijving.
- c. Deelnemer: de deelnemer van een groepsreis die overeengekomen is met een opdrachtgever.
- d. Reiziger: eenieder die meegaat op de reis die door Spot de Eekhoorn wordt georganiseerd en niet een vertegenwoordiger is van Spot de Eekhoorn.

## **1. Toepasselijkheid voorwaarden**

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Spot de Eekhoorn aangeboden of met Spot de Eekhoorn overeengekomen reizen.
- 1.2 De wederpartij aanvaardt de toepasselijkheid van deze voorwaarden door het aangaan van een overeenkomst met Spot de Eekhoorn, door het feitelijk gebruik maken van een dienst van Spot de Eekhoorn, of door het (aan)betalen van de verschuldigde prijs. De deelnemer aanvaardt de toepasselijkheid van deze voorwaarden door het ondertekenen van een deelnameformulier of door het feitelijk gebruik maken van een dienst.
- 1.3 De opdrachtgever verplicht zich deze Algemene Voorwaarden tijdig aan de deelnemers bekend te maken. Ingeval opdrachtgever werkt met een inschrijving, geschiedt dit voor of bij de inschrijving. Ingeval er geen inschrijving plaatsvindt, is dit vóór aanvang van de reis. Opdrachtgever is aansprakelijk jegens Spot de Eekhoorn voor de gevolgen van het niet of niet tijdig bekend maken van de Algemene Voorwaarden aan de deelnemers.
- 1.4 Vertegenwoordigers van Spot de Eekhoorn en andere bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden, alsmede hun personeel kunnen zich jegens de wederpartij en deelnemers beroepen op de bepalingen uit de overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden (met inbegrip van de aansprakelijkheidsuitsluitingen).

## **2. Totstandkoming overeenkomst**

- 2.1 De aangeboden reizen omvatten enkel hetgeen in de offertes en publicaties van Spot de Eekhoorn uitdrukkelijk is omschreven. De inhoud van het aanbod wordt uitsluitend bepaald aan de hand van de door of namens Spot de Eekhoorn verstrekte informatie. Duidelijke fouten en vergissingen binden Spot de Eekhoorn niet. Tot een duidelijke fout of vergissing wordt gerekend datgene dat – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als fout herkenbaar is. Spot de Eekhoorn draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie, foto's, advertenties, websites of overige informatiedragers die onder verantwoordelijkheid van een derde worden opgesteld of uitgegeven.
- 2.2 Ieder aanbod geschiedt onder voorbehoud van beschikbaarheid van de aangeboden reizen. Indien een reis niet beschikbaar is, geeft Spot de Eekhoorn dit uiterlijk 7 dagen na aanvaarding van het aanbod te kennen.

- 2.3 Alle offertes en aanbiedingen door Spot de Eekhoorn zijn herroepbaar en vrijblijvend en kunnen ook na aanvaarding door de wederpartij in alle gevallen tot 17.00 uur van de eerstvolgende werkdag zonder opgaaf van redenen worden herroepen door Spot de Eekhoorn.
- 2.4 Indien aan de wederpartij een optie wordt verstrekt of in het aanbod een termijn voor de geldigheid van het aanbod staat vermeld, wordt de aangeboden capaciteit van de dienst niet publiekelijk aangeboden of met een ander overeengekomen. Spot de Eekhoorn behoudt zich echter het recht voor de optieperiode dan wel de termijn in het aanbod in te korten of in te trekken in verband met een nieuwe aanvraag waarvoor de gereserveerde capaciteit nodig is.
- 2.5 De reisovereenkomst komt tot stand door de aanvaarding door de wederpartij van het aanbod van Spot de Eekhoorn. Deze aanvaarding (“de boeking ofwel bevestiging van de reservering”) kan enkel digitaal geschieden. Voor de wederpartij geldt geen herroepingstermijn, tenzij er een dwingendrechtelijke herroepingstermijn van toepassing is.
- 2.6 Spot de Eekhoorn stuurt na de totstandkoming van de overeenkomst binnen 7 dagen een reserveringsbevestiging die tevens als factuur geldt. Zodra de wederpartij akkoord geeft op deze reserveringsbevestiging/factuur is de reisovereenkomst definitief.
- 2.7 De (rechts)persoon (opdrachtgever) die namens of ten behoeve van een of meer deelnemers een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De deelnemers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie worden enkel verstuurd naar de opdrachtgever. De opdrachtgever is verplicht relevante persoonlijke omstandigheden van de deelnemers bij de boeking door te geven. De opdrachtgever dient de deelnemers volledig te informeren over de afgenomen diensten, verstrekte informatie en de van toepassing zijnde voorwaarden. De opdrachtgever vrijwaart Spot de Eekhoorn voor alle aanspraken en schades die volgen door het niet naleven van deze verplichtingen.
- 2.8 Indien de opdrachtgever reserveert of boekt voor minderjarige deelnemers is de opdrachtgever verantwoordelijk om de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige deelnemers volledig te informeren over de afgenomen diensten en de van toepassing zijnde voorwaarden. De opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om toestemming voor deelname te verkrijgen van de wettelijk vertegenwoordiger(s). De opdrachtgever vrijwaart Spot de Eekhoorn voor alle aanspraken en schades die volgen door het niet naleven van deze verplichtingen.
- 2.9 Indien een reiziger bij boeking medische vereisten of andere zwaarwegende belangen als ‘vereiste’ aan Spot de Eekhoorn kenbaar maakt, zal Spot de Eekhoorn beoordelen of deze hieraan kan voldoen. Indien Spot de Eekhoorn niet aan de vereisten kan of wil voldoen zal de overeenkomst niet tot stand komen. Spot de Eekhoorn kan een prijswijziging doorvoeren in verband met de aangegeven vereisten.

### **3. Betaling**

- 3.1 Bij de totstandkoming van de overeenkomst is de wederpartij verplicht binnen 10 werkdagen een aanbetaling te doen van 15% van de reissom.
- 3.2 Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor de vertrekdatum betaald te zijn.

- 3.3 Als de wederpartij niet binnen de gestelde termijnen betaalt, is hij in verzuim. Spot de Eekhoorn zal de wederpartij daar schriftelijk of elektronisch op wijzen en de mogelijkheid bieden om binnen 7 dagen de te betalen gelden te voldoen (mits deze termijn de aanvangsdatum van de reisovereenkomst niet overschrijdt). Indien de betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. Spot de Eekhoorn heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen.
- 3.4 De wederpartij dient buitengerechtelijke incassokosten te betalen indien deze niet betaald heeft binnen de uiterste betalingstermijn die via een schriftelijke aanmaning is gesteld. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen: 15% van het gevorderde tot €2500, 10% over de daaropvolgende €2500, 5% over de daaropvolgende €5000 en 1% over het meerdere.
- 3.5 Eventuele fouten in de betalingen die door Spot de Eekhoorn niet tijdig worden opgemerkt, ontslaan de wederpartij niet van de verplichting de reisgelden alsnog te voldoen. Dit geldt tevens nadat de reisovereenkomst tot uitvoering is gebracht.
- 3.6 Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Spot de Eekhoorn gebruik van STO Garant. U kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina ([www.stogarant.nl/deelnemers](http://www.stogarant.nl/deelnemers)). Alle informatie over STO Garant vindt u op [www.sto-garant.nl](http://www.sto-garant.nl).
- 3.7 Bij elk (reis)aanbod van Spot de Eekhoorn wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantieregeling leest 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)).
- 3.8 Indien de garantie van STO Garant van toepassing is op uw boeking, dan betaalt u de reissom niet aan Spot de Eekhoorn, maar aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt uw reissom tot na afloop van uw boeking. Wanneer diensten door financieel onvermogen van Spot de Eekhoorn 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.

#### **4. Verplichtingen reizigers**

- 4.1 De diensten kunnen aanzienlijke lichamelijke inspanning en concentratie vergen. De reizigers dienen daarom over voldoende conditie te beschikken en geen lichamelijke of geestelijke (gezondheids)beperkingen te hebben die een risico vormen voor de veiligheid van jezelf of anderen. Bij twijfel dient de reiziger van tevoren met zijn arts te bespreken of hij of zij veilig kan deelnemen.

- 4.2 Voor of bij het sluiten van de overeenkomst verstrekt de wederpartij alle voor de uitvoering van de overeenkomst relevante informatie van zichzelf en/of de door hem of haar aangemelde deelnemers. In het bijzonder betreft dit informatie die mogelijk van invloed is op de veiligheid. De reizigers zijn verplicht voor aanvang van de reis en indien dit door een vertegenwoordiger van Spot de Eekhoorn aan het begin van een reis wordt gevraagd alle relevante persoonlijke omstandigheden van zichzelf te melden voor zover deze van invloed kunnen zijn op een goed verloop van de reis. Deze verplichting geldt met name voor medische en conditionele bijzonderheden die van invloed kunnen zijn op de veiligheid.
- 4.3 De reiziger dient zich als een redelijk handelende deelnemer te gedragen. De reiziger en iedere andere persoon die betrokken is bij de reis dient de Algemene Voorwaarden, nadere waarschuwingen, aanwijzingen en (veiligheids)instructies van Spot de Eekhoorn en haar vertegenwoordigers strikt op te volgen.
- 4.4 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. Bij het niet-naleven van de maatregelen of aanwijzingen kan de reiziger de reisdienst en de toegang worden ontzegd.
- 4.5 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.
- 4.6 Bij niet naleving van de Algemene Voorwaarden, nadere waarschuwingen, aanwijzingen, (veiligheids)instructies en in het geval een reiziger overlast veroorzaakt, zichzelf of anderen in gevaar brengt of op onverantwoorde wijze omgaat met natuur en milieu, heeft Spot de Eekhoorn het recht de reiziger van verdere deelname uit te sluiten en gebruik van het materiaal te ontzeggen. Indien een waarschuwing gegeven de omstandigheden van het geval op zijn plaats is, zal eerst een mondelinge of schriftelijke waarschuwing worden gegeven voordat wordt overgegaan tot uitsluiting van deelname of ontzegging van het gebruik. De reiziger heeft geen recht op restitutie van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening en risico van de reiziger.
- 4.7 De reiziger is hoofdelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door gedrag van de reiziger, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan de reiziger moet worden toegerekend. De reizigers vrijwaren Spot de Eekhoorn van aansprakelijkheid voor schade die door de reiziger is veroorzaakt of aan de reiziger moet worden toegerekend.
- 4.8 Het is niet toegestaan om huisdieren mee te brengen op reis, tenzij Spot de Eekhoorn vooraf expliciet toestemming heeft gegeven. Spot de Eekhoorn kan voorwaarden verbinden aan het meebrengen van een huisdier.

- 4.9 De reiziger is verplicht een volledige en terzake dekkende reisverzekering af te sluiten voor risico's die door dit type verzekeringen worden gedekt. De reisorganisatie zal in veel gevallen waarin hulp en bijstand is verplicht terug moeten kunnen vallen op de Alarmcentrale van de reisverzekering van de reiziger. De reiziger is verplicht het polisnummer van de verzekering voor vertrek aan de reisorganisatie te melden. In dit opzicht wijzen wij u erop dat samen reizende reizigers door de verzekeringsmaatschappijen niet altijd als medereizigers worden gezien waardoor schade niet geaccepteerd wordt. Reizigers zijn verplicht hun polisvoorwaarden en verzekeringsdetails nauwkeurig te controleren en eventueel aan te passen.
- 4.10 Ten laatste bij de totstandkoming van de reisovereenkomst dient Spot de Eekhoorn algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de wederpartij te verstrekken. De reizigers moeten zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende en gedetailleerde informatie inwinnen en eventuele acties ondernemen. Tevens moet hij voor vertrek tijdig opnieuw nagaan of de informatie niet is gewijzigd. Spot de Eekhoorn verstrekt in al deze gevallen slechts algemene informatie. De reizigers dienen zich aanvullend te laten informeren bij de betreffende instanties op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit. Spot de Eekhoorn kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor het ontbreken van persoonsgebonden detailinformatie in de algemene informatie.
- 4.11 De reiziger dient bij vertrek in het bezit te zijn van alle vereiste, geldige reisdocumenten zoals een geldig paspoort (dat voor veel landen nog minimaal 6 maanden geldig moet zijn na terugkeer én minimaal 2 lege bladzijden moet bevatten), eventueel benodigde visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, (internationaal) rijbewijs en indien nodig - groene kaart. Indien overige documenten zijn vereist die hier niet worden genoemd, is de reiziger ook verplicht zorg te dragen voor bezit van een geldig document.
- 4.12 De reisorganisator is niet aansprakelijk in geval de reiziger niet aan de reis of onderdelen daarvan kan deelnemen vanwege tekortkomingen in zijn of haar reisdocumenten.
- 4.13 De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en/of reisdocumenten.

## **5. Wijzigen en annuleren door wederpartij**

- 5.1 De wederpartij kan tot 28 dagen voor vertrek verzoeken om de reisovereenkomst te wijzigen. Spot de Eekhoorn zal het verzoek in overweging nemen en de wederpartij zo spoedig mogelijk laten weten of zij aan het verzoek kan voldoen. Indien Spot de Eekhoorn niet aan het verzoek kan voldoen, zal zij dit met redenen omkleeden. De wederpartij kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren volgens de voorwaarden. Bij uitblijven van een reactie van de wederpartij op deze afwijzing, wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd. Indien het wel mogelijk is om aan het verzoek van de wederpartij te voldoen, is de wederpartij gehouden om de gewijzigde reissom te betalen onder aftrek van de reeds gedane betalingen.
- 5.2 Wijzigingen van tickets met speciale voorwaarden zijn in de meeste gevallen niet te wijzigen. Wijziging kan inhouden dat de complete boeking vervalt en een ander ticket dient te worden geboekt. De kosten hiervan zijn voor de wederpartij.

- 5.3 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 kan tot 7 dagen voor aanvang van de reis het verzoek indienen om de persoon in de plaats te stellen.
- 5.4 Wederpartij kan de overeengekomen reis voor aanvang schriftelijk annuleren waarbij de volgende annuleringskosten verschuldigd zijn aan Spot de Eekhoorn: a. bij annulering tot 56 dagen voor vertrekdatum: 25% van de prijs; b. bij annulering vanaf 56 dagen tot 28 dagen voor vertrekdatum: 50% van de prijs; c. bij annulering vanaf 28 dagen tot 14 dagen voor vertrekdatum: 75% van de prijs; d. bij annulering vanaf 14 dagen voor vertrekdatum: 100% van de prijs. In de overeenkomst kan van dit lid worden afgeweken.
- 5.5 Indien binnen één boeking het aantal reizigers wordt verminderd, kan Spot de Eekhoorn de bovengenoemde standaard-annuleringskosten op de gehele reissom van de geannuleerde persoon in rekening brengen.
- 5.6 De datum van ontvangst van de annulering door Spot de Eekhoorn geldt als annuleringsdatum. Annuleringen buiten kantooruren (werkdagen 9u-17u) worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

## **6. Overmacht, weersinvloeden en plaatselijke omstandigheden**

- 6.1 Spot de Eekhoorn is niet gehouden de overeenkomst uit te voeren voor zover nakoming onmogelijk is of onevenredige inspanningen of kosten vergt als gevolg van onvoorziene en onvermijdbare omstandigheden ("overmacht"), zoals (burger)oorlog, terreur, politieke onrust, natuurrampen, stakingen, verkeersdrukke, gesperde straten, gebiedsverbod of door de overheid opgelegde beperkingen, zoals bijvoorbeeld een verplichte sluiting of andere beperkingen. In het geval van overmacht kan Spot de Eekhoorn de overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleren en draagt iedere partij zijn eigen schade.
- 6.2 Alle diensten worden aangeboden onder het voorbehoud dat aanpassing op grond van weersinvloeden kan zijn. Het risico van weersinvloeden en plaatselijke omstandigheden (zoals de waterstand) en de gevolgen voor de diensten ligt bij Spot de Eekhoorn. Onverminderd lid 1 van dit artikel vindt de reis, al dan niet in aangepaste vorm, ook bij slecht weer doorgang.
- 6.3 Indien het weer of de plaatselijke omstandigheden of de gevolgen daarvan ervoor zorgen dat de reis of een onderdeel van de reis, niet of niet veilig kan worden uitgevoerd, is Spot de Eekhoorn ontslagen van de verplichting de reis of het onderdeel van de reis uit te voeren. Vindt een reis geen doorgang, dan kan Spot de Eekhoorn voor zover redelijkerwijs mogelijk een alternatieve datum aanbieden, maar Spot de Eekhoorn is daartoe niet verplicht.
- 6.4 Onder niet-veilige omstandigheden wordt onder andere, maar niet uitsluitend verstaan: extreme temperaturen, te veel wind, gladheid, (kans op) onweer, te lage of te hoge waterstand, sterke stroming, ernstig beperkt zicht. Het oordeel dat een dienst niet of niet-veilig kan worden uitgevoerd ligt geheel bij Spot de Eekhoorn.

## **7. Wijzigen of annuleren door Spot de Eekhoorn**

- 7.1 Spot de Eekhoorn kan de overeenkomst vóór aanvang van de reis annuleren als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger op de hoogte wordt gebracht, uiterlijk:
- 20 dagen voor aanvang van de reis bij een reis van 6 dagen of meer.
  - 7 dagen voor aanvang van de reis bij een reis van 2 tot 6 dagen.
  - 48 uur voor aanvang van de reis bij een reis van minder dan 2 dagen.
- 7.2 Spot de Eekhoorn kan de reisovereenkomst wijzigen op grond van gewichtige redenen. Deze wijzigingen deelt Spot de Eekhoorn onverwijld en met redenen omkleed aan de wederpartij mee. Bij wijzigingen die niet zijn gebaseerd op overmacht, weersinvloeden of plaatselijke omstandigheden (artikel 6) geldt het volgende: Spot de Eekhoorn zal zich in dat geval inspannen de wederpartij een dienst van vergelijkbare aard aan te bieden, zo mogelijk in dezelfde periode. Een aangeboden alternatief kan slechts worden afgewezen indien het niet vergelijkbaar is. Indien de wijziging niet is geaccepteerd én geen alternatief is aangeboden of het alternatief is afgewezen, eindigt de overeenkomst en heeft de wederpartij recht op restitutie van de prijs en indien de reis reeds ten dele is uitgevoerd een evenredig deel daarvan.
- 7.3 Spot de Eekhoorn mag de overeenkomst op een niet wezenlijk punt wijzigen. Lokale omstandigheden voor of tijdens de uitvoering van de reis kunnen met zich meebrengen dat voor of tijdens de reis aanpassingen in het reisprogramma onvermijdelijk zijn. Een voorbeeld van zo'n omstandigheid is de vervanging van het bedoelde vervoersmiddel, gids of accommodatie door een gelijkwaardig alternatief, maar kunnen ook (aanhoudende) slechte weersomstandigheden zijn waardoor wijziging van het schema noodzakelijk wordt, etcetera. Spot de Eekhoorn verplicht zich om het karakter van de reis zoveel mogelijk in stand te laten en alternatieven te bieden die hieraan voldoen. Spot de Eekhoorn verplicht zich om nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken. Een wederpartij kan de wijziging slechts afwijzen indien er geen redelijk alternatief voorhanden is en als de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- 7.4 Indien een alternatief voorstel of alternatieve regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger(s) kan worden aanvaard, verstrekt Spot de Eekhoorn de reiziger(s) een gelijkwaardig vervoermiddel, dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. De uit deze wijziging voortvloeiende schade is voor rekening van Spot de Eekhoorn, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem is toe te rekenen.
- 7.5 Als de oorzaak van opzegging of wijziging toegerekend kan worden aan Spot de Eekhoorn, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Spot de Eekhoorn. In het artikel 'Aansprakelijkheid Spot de Eekhoorn' worden hiervan nadere omschrijvingen gegeven.
- 7.6 Als de oorzaak van opzegging of wijziging toegerekend kan worden aan de reiziger, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de wederpartij.
- 7.7 Als de oorzaak van opzegging of wijziging noch aan Spot de Eekhoorn noch aan de reiziger kan worden toegeschreven, dragen partijen beiden hun eigen schade (zie artikel 'Hulp en bijstand').



## **8. Aansprakelijkheid Spot de Eekhoorn**

- 8.1 De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de uit de reisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen. Onder de uit de reisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen worden mede verstaan de verwachtingen die een reiziger in redelijkheid kan hebben op grond van de publicaties van de reisorganisator, rekening houdend met feiten van algemene bekendheid met betrekking tot de bijzondere bestemmingen. De uitvoering van de overeenkomst dient mede beoordeeld te worden aan de hand van de gebruiken, de stand der techniek en de beperkingen en gewoonten die de bijzondere bestemmingen van de reizen met zich meebrengen.
- 8.2 Als de reis niet verloopt overeenkomstig de bedoelde verwachtingen, dan is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen (zie artikel 'Klachten').
- 8.3 Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator verplicht eventuele schade te vergoeden. Spot de Eekhoorn is niet aansprakelijk voor schade of een gebeurtenis die haar niet valt toe te rekenen, waaronder:
- a. omstandigheden die zijn toe te rekenen aan reizigers, zoals:
    - het niet hebben van een noodzakelijk reisdocument
    - een ontoereikende gezondheid of conditie
    - een ontoereikende persoonlijke uitrusting
    - onjuist handelen of niet-handelen van de deelnemer
    - oververmoeidheid
    - overschatting van de eigen vermogens
    - onzorgvuldig of roekeloos gedrag
    - het negeren van instructies
    - het niet opvolgen van één of meerdere veiligheidsvoorschriften
    - het deelnemen onder invloed van alcohol, drugs, medicijnen of andere verdovende middelen
    - het zich bewust of onbewust (laten) indelen in een verkeerde categorie
  - b. handelingen en invloeden van niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden.
  - c. overmacht.
- 8.4 Spot de Eekhoorn aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien en zover de reiziger zijn schade heeft/had kunnen of zou kunnen verhalen uit hoede van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- ongevallen, medische en/of annuleringsverzekering.
- 8.5 De aansprakelijkheid van Spot de Eekhoorn geldt tevens voor haar leveranciers voor zover dit accommodaties betreft. De aansprakelijkheid kan beperkt worden/zijn door omstandigheden als genoemd in lid 3 van dit artikel. Voor rij, vaar- en vluchtrisico ligt de aansprakelijkheid niet bij Spot de Eekhoorn maar bij de aanbieder van deze diensten tot het maximum dat door hen wordt gesteld.
- 8.6 De aansprakelijkheid van Spot de Eekhoorn geldt verder voor andere door haar ingehuurd hulppersonen. Voor schade die wordt veroorzaakt door hulppersonen geldt evenwel een eigen risico voor de reiziger.

- 8.7 Voor eventuele schade veroorzaakt door en/of voortvloeiend uit seksuele of seksueel getinte gedragingen of seksuele aantijgingen van welke aard dan ook, is Spot de Eekhoorn niet aansprakelijk.
- 8.8 Iedere aansprakelijkheid van Spot de Eekhoorn is beperkt tot driemaal de prijs van de reis, althans tot vergoeding van de waarde van dat gedeelte van de reis waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, tenzij de schade volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de deelnemer.
- 8.9 Indien Spot de Eekhoorn 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.
- 8.10 Spot de Eekhoorn is niet aansprakelijk voor het door derden veroorzaakte verlies, beschadiging of diefstal van auto's, jassen en goederen van reizigers.
- 8.11 Iedere aanspraak van de Reiziger op vergoeding van schade en andere vorderingen van de reiziger verjaren 2 jaar nadat de reis heeft plaatsgevonden. Indien de reis geen doorgang vond verjaart het 2 jaar na de geplande datum van aanvang.
- 8.12 Zonder afbreuk te doen aan de verjaringstermijn en de plicht om tijdig te klagen geldt dat iedere aanspraak van de reiziger op vergoeding van schade 3 jaar na de aanvangsdatum van de reis vervalft.
- 8.13 De beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Spot de Eekhoorn of haar vertegenwoordigers.

## **9. Hulp en bijstand**

- 9.1 Spot de Eekhoorn is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen als de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
- 9.2 Als er sprake is van een tekortkoming in de uitvoering die Spot de Eekhoorn is aan te rekenen, dan zijn de kosten voortvloeiend uit het bieden van hulp en bijstand voor rekening van Spot de Eekhoorn.
- 9.3 Als de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is Spot de Eekhoorn slechts verplicht hulp en bijstand te bieden voor zover dat redelijkerwijs van Spot de Eekhoorn kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.
- 9.4 Als de oorzaak noch aan Spot de Eekhoorn noch aan de reiziger is toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Deze schade bestaat voor Spot de Eekhoorn bijvoorbeeld uit extra inzet van menskracht; voor de reiziger kan dit ondermeer bestaan uit extra verblijfs- en repatriëringskosten.

## **10. Klachten**

- 10.1 Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, moet zo snel mogelijk bij de betrokken dienstverlener worden gemeld zodat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de reisleiding. Als de reisleiding niet aanwezig is c.q. niet bereikbaar, dan dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met Spot de Eekhoorn. Indien de klacht terecht is, zal Spot de Eekhoorn de communicatiekosten vergoeden. Als de communicatiekosten redelijkerwijs niet hadden hoeven te worden gemaakt, komen de kosten voor rekening van de reiziger. Indien achteraf blijkt dat de reiziger zich niet aan de meldingsplicht heeft gehouden, waardoor Spot de Eekhoorn niet in staat is gesteld de tekortkoming te verhelpen, wordt het eventuele recht van de reiziger op schadevergoeding beperkt of uitgesloten.
- 10.2 Als de tekortkoming niet tot tevredenheid wordt opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dan dient de reiziger deze zo spoedig mogelijk te melden bij de reisleiding of indien mogelijk, bij Spot de Eekhoorn. Als de reiziger zich niet aan deze meldingsplicht heeft gehouden en Spot de Eekhoorn daardoor niet in staat is gesteld de klacht te verhelpen, wordt het eventuele recht van de reiziger op schadevergoeding beperkt of uitgesloten.
- 10.3 Als de klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet de reiziger deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (of na de oorspronkelijke vertrekdatum) schriftelijk en gemotiveerd indienen bij Spot de Eekhoorn of het boekingskantoor.
- 10.4 Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van de overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het Spot de Eekhoorn te worden ingediend.
- 10.5 Als de klacht niet tijdig is ingediend, wordt deze door Spot de Eekhoorn niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs over de late indiening geen blaam treft. Spot de Eekhoorn bericht de reiziger schriftelijk of via elektronische weg.
- 10.6 Op alle geschillen tussen Spot de Eekhoorn en reiziger is Nederlands recht van toepassing. De reiziger heeft het recht zich te wenden tot de bevoegde rechter. Dit recht vervalt een jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.

## **11. Overige bepalingen**

- 11.1 Indien dwingend recht aan de geldigheid van een bepaling in deze voorwaarden in de weg staat of indien een bepaling wordt vernietigd, worden partijen geacht een geldige bepaling te zijn overeengekomen die qua inhoud en strekking zo dicht mogelijk de oorspronkelijke intentie benadert.
- 11.2 Uitsluitend Nederlands recht is van toepassing, tenzij dat in strijd is met dwingend recht.