



Algemene Voorwaarden Pakketreis

Opgesteld op basis van de Europese Richtlijn Pakketreizen
2015/2302/eu

Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. *Ondernemer*: natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met een klant.
- b. *Klant*: natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de ondernemer betreffende een vaartocht met gezagvoerder inclusief verblijf aan boord van een schip voor hem en/of zijn gasten.
- c. *Gezagvoerder*: schipper/kapitein die het gezag voert over het schip.
- d. *Gast*: degene die zich op uitnodiging van de klant en met toestemming van de ondernemer aan boord van het schip bevindt.
- e. *Schip*: het schip dat als zodanig genoemd wordt in de overeenkomst of een daarmee vergelijkbaar schip.
- f. *Overeenkomst*: iedere overeenkomst tussen ondernemer en klant waarbij de ondernemer zich tegenover de klant verbindt om de klant en/of zijn gasten tegen betaling op een schip te vervoeren.
- g. *Vaartocht*: het geheel van varen met en verblijf aan boord van het schip gedurende de in de overeenkomst genoemde periode.
- h. *Elektronisch*: per e-mail of website.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten die de ondernemer sluit met de klant.

2. Deze voorwaarden zijn van toepassing tussen ondernemer en klant. De klant wijst zijn gasten op de regels uit deze algemene voorwaarden. De klant vrijwaart de ondernemer van alle aanspraken die de gast jegens de ondernemer maakt, voor zover aansprakelijkheid van de ondernemer uitgesloten zou zijn indien de klant deze aanspraak jegens de ondernemer zou maken.
3. Deze voorwaarden strekken mede ten behoeve van alle natuurlijke en rechtspersonen waarvan de ondernemer, in de ruimste zin des woord, gebruik maakt of heeft gemaakt bij het sluiten en/of uitvoeren van de overeenkomst.
4. Deze voorwaarden zijn met uitsluiting en uitdrukkelijke verwerping van eventueel door de klant gehanteerde voorwaarden van toepassing, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders overeenkomen.
5. Indien de vaartocht geen overnachting omvat òf een periode van minder dan 24 uur beslaat òf incidenteel zonder winstoogmerk aan een beperkte groep klanten wordt aangeboden zijn de artikelen 13 en 14 en de bepalingen van het Standaard Informatieformulier Pakketreis niet van toepassing.

Artikel 3 - Het aanbod

1. Een algemeen aanbod van de ondernemer in de vorm van folders, advertenties of websites is vrijblijvend en moet worden opgevat als een uitnodiging tot onderhandeling.
2. De ondernemer brengt het individueel aanbod schriftelijk dan wel elektronisch uit.
3. Het schriftelijke dan wel elektronische aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende de opgegeven termijn of bij ontbreken van een termijn gedurende 14 dagen na dagtekening.
4. Het aanbod vermeldt in ieder geval:

- ✓ de aard, de inhoud en de omvang van de door de ondernemer te verrichten diensten;
 - ✓ de totale prijs van de vaartocht, bij individuele boekingen per persoon en bij groepsboekingen per groep, en het percentage dat vooruit betaald dient te worden;
 - ✓ de wijze en termijn van betaling;
 - ✓ de datum en het tijdstip van inscheping en van ontscheping.
 - ✓ het maximale aantal gasten per schip;
 - ✓ bij individuele boekingen het voorbehoud van annulering door de ondernemer (plus de termijn waarbinnen) als het vereiste minimale aantal aanmeldingen niet wordt bereikt.
 - ✓ een exemplaar van deze algemene voorwaarden, voor zover deze nog niet eerder zijn verstrekt.
 - ✓ het wettelijke Standaard Informatieformulier Pakketreis
5. Het aanbod bevat het geldende BTW percentage op het moment van boeken. Indien er veranderingen in het BTW percentage zijn ten tijden van de reisdatum zal dit tijdig aan de klant worden gecommuniceerd en in rekening worden gebracht.

Artikel 4 - Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod. In geval van een elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de klant.
2. De overeenkomsten worden schriftelijk dan wel elektronisch vastgelegd.
3. Van een schriftelijke overeenkomst dient een afschrift aan de klant te worden verstrekt.



Artikel 5 - Betalingsvoorwaarden

1. Betaling dient 14 dagen na ontvangst van de factuur, doch in ieder geval op de aanvangsdatum van de vaartocht, op het kantoor van de ondernemer of door overmaking naar een door de ondernemer aan te wijzen bankrekening, te geschieden.
2. Indien de klant niet tijdig betaalt zal hij wettelijk gezien zonder enige ingebrekestelling in verzuim verkeren. Niettemin zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingsdatum één kosteloze betalingsherinnering, waarin hij de klant op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen, met vermelding van de verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten ten gevolge van niet betalen binnen de hiervoor genoemde termijn.
3. De ondernemer is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien de ondernemer hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten naar redelijkheid voor rekening van de klant. De ondernemer kan maximaal de hieronder vermelde incassokosten in rekening brengen.
Hoofdsom Percentage ten hoogste Vergoeding incassokosten:
(wettelijke wijzigen voorbehouden)
Over de eerste € 2.500,00: 15% Minimum € 40,00
Over de volgende € 2.500,00: 10%
Over de volgende € 5.000,00: 5%
Over de volgende € 190.000,00: 1%
Over het meerdere: 0,5% Maximum € 6.775,00

Artikel 5b – VZR Garant

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Rode Swan Zeilreizen gebruik van de garantieregeling VZR Garant (www.vzr-garant.nl). U kunt dit controleren via de deelnemerspagina van de website

van VZR Garant. Binnen de grenzen van de Garantieregeling (te vinden op de website van VZR Garant) is de garantie van VZR Garant van toepassing. In de Garantieregeling leest u op welk (reis)aanbod de garantie van VZR Garant exact van toepassing is en wat deze garantie inhoudt. Wanneer diensten door financieel onvermogen van Rode Swan Zeilreizen niet worden verleend, kunt u contact opnemen met VZR Garant, gevestigd aan de Torenallee 20, 5617 BC te Eindhoven, Nederland, via info@vzr-garant.nl of +31 (0)85 13 07 630.

Artikel 6 - Annulering

1. Indien de klant de overeenkomst wil annuleren dient hij de ondernemer daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch in kennis te stellen. De datum van ontvangst door de ondernemer wordt als datum van annulering aangemerkt.
2. In geval van annulering is de klant aan de ondernemer een gefixeerde schadeloosstelling van een percentage van de overeengekomen prijs verschuldigd, te weten:
 - a) Schadeloosstelling schip bij boeking hele schip door een hoofdboekter:
 - 15% in geval van annulering tot 6 maanden voor inschepen
 - 20% in geval van annulering tot 5 maanden voor inschepen
 - 30% in geval van annulering tot 4 maanden voor inschepen
 - 40% in geval van annulering tot 3 maanden voor inschepen
 - 50% in geval van annulering tot 2 maanden voor inschepen
 - 75% in geval van annulering tot 1 maand voor inschepen
 - 90% in geval van annulering tot 1 dag voor inschepen
 - 100% in geval van annulering op de dag van afvaart
 - b) In het geval van boeking van een zeilarrangement door opstappers gelden de volgende schadeloosstelling schip:
 - Kosteloos annuleren tot 3 maanden voor inschepen
 - 30% in geval van 3 tot 2 maanden voor inschepen
 - 60% in geval van 2 tot 1 maanden voor inschepen
 - 75% in geval van 1 maand tot 1 week voor inschepen
 - 90% in geval van annulering tot 1 dag voor inschepen
 - 100% in geval van annulering van 1 week tot dag van inschepen

3. Schadeloosstelling catering en overige diensten:
 - 15% in geval van annulering tot 2 maanden voor de inschepen;
 - 25% in geval van annulering tot 1 maand voor de inschepen
 - 50% in geval van annulering tot 2 weken voor de inschepen
 - 75% in geval van annulering tot 1 week voor de inschepen
 - 95% in geval van annulering tot en met 1 dag voor de inschepen;
 - 100% in geval van annulering op de dag van inschepen
4. De klant kan de ondernemer tot uiterlijk 7 dagen vóór vertrek om een indeplaatsstelling verzoeken. Degene die de klant vervangt dient te voldoen aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden. De klant en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de nog verschuldigde prijs van de vaartocht, de wijzigingskosten ad € 50,00 en eventuele extra kosten.
5. De klant die de overeenkomst annuleert, is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij de werkelijke schade aantoonbaar 15% hoger of lager ligt dan het gefixeerde bedrag, in welk geval de klant dat aantoonbare hogere of lagere bedrag verschuldigd is. Dit bedrag kan niet meer bedragen dan de maximale prijs van de overeenkomst. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.
6. De ondernemer kan de overeenkomst annuleren als hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de klant daarvan direct en vóór het begin van de vaartocht van in kennis stelt.
7. De ondernemer kan de overeenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen in



geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.

8. In de hierboven in lid 6 en 7 genoemde gevallen betaalt de ondernemer alle door de klant voor de vaartocht reeds betaalde bedragen volledig terug zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 7 - Rechten en plichten van de ondernemer

1. De ondernemer staat ervoor in dat het schip en de bemanning voldoen aan de wettelijke voorschriften en minimaal voorzien is van een deugdelijke veiligheidsuitrusting.
2. De vaarroute wordt door de ondernemer en/of de gezagvoerder in overleg met de klant bepaald, tenzij anders is overeengekomen.
3. Te allen tijde is de ondernemer en/of de gezagvoerder bevoegd om op grond van (te verwachten) nautische en/of meteorologische gronden de vaartocht te wijzigen. Hieronder wordt mede begrepen het wijzigen van de plaats van afvaart en/of aankomst en het tijdelijk niet uitvaren. Onder nautische en/of meteorologische gronden wordt onder andere verstaan de weersomstandigheden, het getij, blokkade van vaarwegen en de staat van het schip.
4. In de gevallen in het vorige lid genoemd zal de ondernemer en/of gezagvoerder in overleg met de klant trachten tot een andere oplossing te komen. Eventuele extra kosten, voor zover redelijk, komen voor rekening van de klant. De ondernemer en/of gezagvoerder beslist of de gekozen oplossing in redelijkheid uitvoerbaar is.
5. Indien het overeengekomen schip en/of de gezagvoerder onverhoopt niet beschikbaar is/zijn, is de ondernemer gerechtigd een gelijkwaardig ander schip c.q. een andere gezagvoerder in te zetten. Mocht dit niet mogelijk zijn en de niet-beschikbaarheid het gevolg zijn van een oorzaak die een zorgvuldig ondernemer niet had kunnen

voorkomen, dan is de ondernemer gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

6. De ondernemer kan tot twintig dagen voor aanvang van de vaartocht de prijs verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten (met inbegrip van brandstofkosten) of de verschuldigde belastingen en heffingen. Bij toepassing van deze bepaling geeft de ondernemer aan op welke wijze de verhoging is berekend. De klant heeft in het geval de verhoging meer dan 8% bedraagt het recht de overeenkomst binnen tien dagen na ontvangst van deze schriftelijke mededeling kosteloos op te zeggen.
7. Indien de in het vorige lid bedoelde kosten na het sluiten van de overeenkomst en voor het begin van de reis dalen, dan heeft de klant recht op prijsverlaging. De ondernemer heeft in dat geval het recht om gemaakte administratieve kosten af te trekken van de terugbetaling.
8. De ondernemer kan de overeenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.
9. De ondernemer wijst de klant op de verplichting van artikel 8 lid 9.
10. De ondernemer maakt samen met de klant afspraken over de betaling van haven-, brug-, sluis- en loodsgelden, plaatselijke belastingen en andersoortige heffingen zoals toeristenbelasting en brandstofkosten.
11. Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de klant en/of gasten zoals afgesproken in de overeenkomst, dan zijn de kosten van de nodige accommodatie voor ten hoogste drie overnachtingen per klant/gast voor rekening van de ondernemer.

Artikel 8 - rechten en plichten van de klant

1. De klant is verplicht een lijst met de namen van de gasten inclusief telefoonnummers van contactpersonen te paraat te hebben voor noodgevallen. Het is aan te raden medische noodinformatie in te winnen voor vertrek.
2. Aan het einde van de overeengekomen vaarperiode dient de klant ervoor zorg te dragen dat het schip in dezelfde staat verkeert als bij aanvang van de overeengekomen vaarperiode voor zover dit binnen zijn invloedssfeer ligt.
3. Indien de klant niet heeft gehandeld conform het bepaalde in het vorige lid dan is de ondernemer gerechtigd op kosten van de klant het schip in de staat te herstellen als waarin het zich bij aanvang van de overeengekomen vaarperiode bevond. Dit laatste geldt niet wanneer bedoelde kosten door de verzekering zijn afgedekt.
4. De klant en zijn gasten dienen te allen tijde de aanwijzingen van de ondernemer en/of gezagvoerder en/of andere bemanningsleden op te volgen. Dit geldt met name ten aanzien van de voorschriften en aanwijzingen welke in het belang zijn van de orde en de veiligheid.
5. De klant verschaft om niet, de gezagvoerder en eventueel aanwezige bemanning, de mogelijkheid gebruik te maken van de aan boord aanwezige catering. Wordt niet aan boord gegeten, dan wordt in de huurprijs een bedrag voor catering van de gezagvoerder en bemanning opgenomen.
6. De bagage van de klant en zijn gasten dient zodanig van omvang te zijn en zodanig geplaatst te worden dat hierdoor geen hinder wordt veroorzaakt. Dit ter beoordeling van de gezagvoerder. Toegestane bagage omvat de met de hand draagbare normaal benodigde artikelen voor persoonlijk gebruik van de klant en/of gast, niet zijnde eten en/of drinken, die een klant en/of gast als gemakkelijk in één keer mee kan voeren; verpakt in koffers, tassen, plunjezakken en/of rugzakken.



7. Het door de klant en/of zijn gasten aan boord brengen of hebben van gevaarlijke stoffen, wapens, drugs of smokkelwaar is verboden.
8. Zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming is het verboden huisdieren aan boord te brengen of te hebben.
9. De klant wijst zijn gasten op de bepalingen uit deze voorwaarden die voor hen van toepassing zijn.

Artikel 9 – Alcohol, drugs en veiligheid aan boord

1. De veiligheid van schip, bemanning en opstappers heeft gedurende de gehele reis de hoogste prioriteit. Opstappers maken tijdens de reis actief deel uit van de bemanning en worden geacht, onder leiding van de schipper en bemanningsleden, deel te nemen aan de bediening van het schip en de uitvoering van veiligheidsinstructies.
2. Het is iedere opstapper verboden werkzaamheden aan boord te verrichten of deel te nemen aan de bediening van het schip indien hij of zij onder invloed is van alcohol, drugs, verdovende middelen of andere stoffen die het beoordelingsvermogen, reactievermogen of de lichamelijke of geestelijke gesteldheid kunnen beïnvloeden.
3. Alcoholgebruik is uitsluitend toegestaan op de door de schipper aangewezen momenten en voor zover dit naar het oordeel van de schipper verenigbaar is met de veiligheid aan boord. De schipper is te allen tijde bevoegd het gebruik van alcohol te beperken of geheel te verbieden indien de omstandigheden, de weersomstandigheden, de vaaromstandigheden of de veiligheid van schip en opvarenden daartoe aanleiding geven.
4. De schipper is op grond van zijn wettelijke verantwoordelijkheid voor de veiligheid van schip en opvarenden als enige bevoegd te beoordelen of een opstapper onder invloed verkeert of anderszins niet in staat is veilig aan de

werkzaamheden aan boord deel te nemen. De beoordeling van de schipper is bindend.

5. Indien een opstapper handelt in strijd met dit artikel, is de schipper bevoegd de betreffende persoon uit te sluiten van deelname aan werkzaamheden aan boord, aanvullende veiligheidsmaatregelen te treffen en, indien de veiligheid van schip of opvarenden dit vereist, de deelname aan de reis geheel of gedeeltelijk te beëindigen. De hieruit voortvloeiende kosten, schade of vertraging komen voor rekening van de betreffende opstapper, voor zover wettelijk toegestaan.
6. Overtreding van dit artikel wordt beschouwd als een ernstige tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en kan leiden tot onmiddellijke beëindiging van de deelname aan de reis, zonder recht op restitutie van betaalde bedragen en onverminderd het recht van de schipper of de charterondernemer om eventuele schade op de overtreder te verhalen.

Artikel 10 - Non-conformiteit

1. Indien een of meer diensten niet conform de overeenkomst worden uitgevoerd, zorgt de ondernemer dat de non-conformiteit wordt verholpen, tenzij dat:
 - a. onmogelijk is; of
 - b. onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende diensten.
2. De consument dient de ondernemer direct in kennis te stellen van de non-conformiteit.

Artikel 11 - Ontbinding en opschorting

1. Indien één der partijen haar verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, dan is de wederpartij bevoegd de daartegenover staande verplichting op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere

aard of geringe betekenis de opschorting of ontbinding niet rechtvaardigt.

2. Ontbinding van de overeenkomst is in ieder geval mogelijk als;
 - de wederpartij faillieert, aan deze surseance van betaling wordt verleend, er sprake is van schuldsanering, dan wel onder curatele wordt gesteld;
 - de wederpartij niet binnen 14 dagen na schriftelijk in gebreke te zijn gesteld zijn verplichtingen uit de overeenkomst nakomt.
 - door de ondernemer als er sprake is van een situatie zoals genoemd in artikel 8 lid 4, 6,7 of 8.
 - het betreffende schip door onvoorziene omstandigheden niet beschikbaar is en het ondanks het leveren van voldoende inspanning door de ondernemer niet mogelijk is tijdig een ander vergelijkbaar schip aan te bieden.
 - door de ondernemer als binnen de in de aanbieding vermelde termijn het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.
3. Opzegging of ontbinding dient met vermelding van de gronden waarop deze is gebaseerd, schriftelijk te geschieden. De overeenkomst wordt geacht buitenrechtelijk te zijn ontbonden nadat de opzeggingsbrief is ontvangen, maar in ieder geval 5 dagen na verzending van de opzeggingsbrief.
4. Indien de oorzaak van de opzegging of ontbinding aan de klant en of gasten kan worden toegerekend, komt de schade die hieruit voortvloeit voor rekening van de klant.
5. De klant kan in het geval van ontbinding door de ondernemer aanspraak maken op vergoeding van eventuele door hem geleden schade, tenzij de tekortkoming de ondernemer niet kan worden toegerekend. Deze schadevergoeding is beperkt tot de overeengekomen prijs voor de vaartocht.



Artikel 12 - Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade is beperkt tot driemaal het bedrag van de vaartocht tenzij sprake is van persoonlijk letsel of de schade is veroorzaakt door opzettelijke dan wel nalatig handelen van de ondernemer.
2. Indien er op een uitgevoerde dienst een Verdrag of Verordening van toepassing is, kan de ondernemer zich op de daarin opgenomen uitsluiting of beperking van zijn aansprakelijkheid beroepen.
3. De verjaringstermijn voor het indienen van een vordering tot schadevergoeding is twee jaar.
4. De ondernemer is niet aansprakelijk indien de klant/gast zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een door hem afgesloten verzekering.
5. Indien de ondernemer bewijst dat schuld of nalatigheid van de klant en/of gast de schade heeft veroorzaakt of daartoe heeft bijgedragen, wordt de aansprakelijkheid van de ondernemer daardoor geheel of gedeeltelijk opgeheven.
6. De ondernemer is niet aansprakelijk voor verlies van of schade aan bagage of bezittingen (waaronder contant geld, sieraden, elektronische apparatuur of andere kostbaarheden) als dit het gevolg is van onvoldoende zorg van de klant, hieronder wordt mede verstaan het onbeheerd achterlaten van kostbare bezittingen op of in het schip.
7. De klant is aansprakelijk voor schade, veroorzaakt door hem en/of door gasten/bezoekers die op zijn uitnodiging aan boord van het schip verblijven, tenzij de schade is toe te rekenen aan het handelen of nalaten van de ondernemer en/of de gezagvoerder.
8. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door vertraging, afwijking van de overeengekomen aanvangs- en/of eindtijd of de terbeschikkingstelling van een vervangend

schip omdat het overeengekomen schip wegens onvoorziene omstandigheden niet beschikbaar is.

Artikel 13- Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan iedere niet-voorzienbare omstandigheid tengevolge waarvan de uitvoering van de overeenkomst wordt vertraagd of verhinderd, voor zover deze omstandigheid door de ondernemer niet vermeden kan worden en zij niet op grond van de wet, de overeenkomst of maatschappelijke opvattingen voor diens rekening moet komen.
2. Onder overmacht wordt mede verstaan een averij aan het schip waardoor het schip niet meer inzetbaar is voor het overeengekomen doel en de averij niet te wijten valt aan omstandigheden die de ondernemer had kunnen of moeten voorzien of voorkomen.
3. Indien de gezagvoerder van mening is dat het, gelet op de weersomstandigheden al dan niet in combinatie met de aard van het schip en de groep opvarenden, niet verantwoord is een vaart uit te voeren heeft dit ook te gelden als overmacht.
4. Na ontbinding van de overeenkomst op grond van overmacht heeft de ondernemer recht op vergoeding van de door hem gemaakte kosten voor zover deze zijn gemaakt voordat er sprake was van de overmacht situatie die tot ontbinding van de overeenkomst heeft geleid en voor zover de klant daarbij gebaat is.

Artikel 14- Hulp en bijstand

De ondernemer is verplicht de klant en de gasten hulp en bijstand te verlenen indien deze in moeilijkheden verkeren. Indien de oorzaak aan de klant en/of gasten is toe te rekenen dan komen de kosten van die bijstand voor rekening van klant en/of gasten.

Artikel 15 Insolventie

De ondernemer neemt de maatregelen die nodig zijn om te verzekeren dat, wanneer hij wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen jegens de klant niet of niet verder kan nakomen, wordt zorggedragen hetzij voor overneming van zijn verplichtingen door een ander hetzij voor terugbetaling van het bedrag van de vaartocht of, indien de vaartocht reeds ten dele zijn is voltooid, een evenredig deel daarvan. In voorkomende gevallen voorziet de ondernemer ook in de repatriëring van de klant en de gasten.

Artikel 16- Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Mocht dit niet tot een bevredigend resultaat leiden of wordt de klacht pas na de vaartocht ontdekt, dan dient de klacht schriftelijk of per e-mail en behoorlijk omschreven en toegelicht, binnen bekwame tijd na constatering ter kennis te worden gebracht van de ondernemer.
2. Klachten over facturen dienen, bij voorkeur schriftelijk en behoorlijk omschreven en toegelicht, binnen bekwame tijd na ontvangst van de desbetreffende factuur, bij de ondernemer te worden ingediend.
3. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klant zijn rechten ter zake verliest, tenzij de overschrijding van de termijn in redelijkheid niet aan de consument kan worden tegengeworpen.
4. Als duidelijk is geworden dat de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, is er sprake van een geschil.



Artikel 17 - Geschillen en forumkeuze

Op alle geschillen met betrekking tot deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, tenzij op grond van dwingende regels ander nationaal recht van toepassing is.

Standaard Informatie Pakketreis

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden.

Rode Swan Zeilreizen is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Rode Swan Zeilreizen beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten

toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst beëindigen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.

- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een beëindigingsvergoeding vóór het begin van de pakketreis beëindigen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor de pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet

een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen.

- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de pakketreis inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. Rode Swan Zeilreizen heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij STO-Garant. Wanneer diensten door de insolventie van Rode Swan Zeilreizen niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen met STO-Garant, Torenallee 20, 5617 BC Eindhoven, +31 (0)85-1302943, info@sto-garant.nl.

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht middels titel 7a van Boek 7 Burgerlijk Wetboek.