

Algemene reisvoorwaarden voor Riviercruises van Crossing Rivers

Geldigheid en definities

1.1 Geldigheid

Deze reisvoorwaarden zijn in overeenstemming met de Wet op Pakketreisovereenkomst, die geldig is vanaf 1 juli 2018. Deze algemene reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reiscontracten waarbij Crossing Rivers optreedt als reisorganisator met ingang van 1 augustus 2023.

1.2 Definities

- Reisorganisatie / reisorganisator: bij de pakketreizen op www.crossing-rivers.nl is Crossing Rivers de verantwoordelijke reisorganisatie.
- Uitvoerende reisorganisatie: bij veel pakketreizen werken wij samen met een rederij. Deze noemen wij de uitvoerende reisorganisatie.

2. Afsluiten van het reiscontract, betaling en reisdocumenten

2.1. Reiscontract

Crossing Rivers is reisorganisator van alle gepubliceerde reizen op de website www.crossing-rivers.nl. Bij het aanmelden voor de reis, dat zowel per online boekingsformulier, per e-mail of telefonisch kan plaatsvinden, sluit de hoofdboeker een bindend reiscontract af op basis van de reisbeschrijving op de website, de wettelijk voorgeschreven informatie en deze algemene reisvoorwaarden.

Indien uw keuze niet beschikbaar is, melden we dit zo snel mogelijk.

De inschrijving is geldig voor alle bij de inschrijving opgegeven deelnemers. Zodra we de reis definitief kunnen bevestigen, ontvangt u de boekingsbevestiging en de factuur.

De reiziger heeft een optietermijn van 5 werkdagen. De reiziger accepteert het reiscontract zonder tegenbericht binnen deze gestelde optietermijn. Het reiscontract komt na de 5 dagen optietermijn definitief tot stand.

2.2 Betaling

Na het afsluiten van het reiscontract ontvangt u naast de boekingsbevestiging ook de factuur voor de aanbetaling van 20% van de reissom.

De aanbetaling dient binnen 10 dagen na het ontvangen van de factuur te zijn betaald. U ontvangt meteen ook de factuur voor het restbedrag.

Dit bedrag dient uiterlijk 6 weken voor vertrek op onze bankrekening te staan. Indien de boeking minder dan 6 weken voor vertrek tot stand komt, dient de gehele reissom per ommegaande te worden betaald.

Indien de te betalen reissom ondanks aanmaning en gepaste betalingstermijn niet wordt betaald, dan heefthet recht, van het contract af te zien en de reiziger annuleringskosten in rekening te brengen, zoals in paragraaf 5.1 beschreven.

Annuleringskosten dienen na ontvangst van de factuur per ommegaande betaald te worden.

2.3 Reisdocumenten

De reisdocumenten ontvangt u na de betaling van de gehele reissom uiterlijk 2 weken voor vertrek, tenzij anders in de boekingsbevestiging vermeld.

3. Verplichtingen van Crossing Rivers

De omvang van de contractueel verschuldigde reisdiensten blijkt uit de beschrijving van de betreffende reis op www.crossing-rivers.nl, respectievelijk de aan de klant per e-mail verstuurd reisofferte. Indien er op aanvraag van de klant een aangepast individueel reisprogramma wordt samengesteld, dan geldt het desbetreffende aanbod in combinatie met de bijbehorende boekingsbevestiging.

4. Prijs- en contractwijzigingen na het afsluiten van de reisovereenkomst, rechten van de klant

4.1 Prijswijzigingen

Crossing Rivers heeft het recht de reissom na het tot stand komen van de reisovereenkomst te verhogen indien het specifieke kosten betreft die bij het afsluiten van het contract nog niet bekend waren (bijvoorbeeld verhoging van BTW en toeslagen zoals toeristenbelasting (Kurtaxe), haven en sluisgelden). De prijsverhoging wordt één op één doorberekend.

In het geval van een prijsverhoging zal Crossing Rivers deze per ommegaande aan de klant per e-mail mededelen en separaat gefactureerd worden. Een prijsverhoging zal nooit later doorberekend worden dan 20 dagen voor het begin van de pakketreis.

4.2 Contractwijzigingen

Crossing Rivers behoudt zich het recht voor na het tot stand komen van de reisovereenkomst eenzijdig de voorwaarden van het contract – anders dan de reissom – te wijzigen.

Deze wijzigingen, bijvoorbeeld een aanpassing van de route, dienen het verloop van de reis niet ingrijpend te wijzigen.

Crossing Rivers stelt de klant zo spoedig mogelijk per e-mail van de wijziging op de hoogte. Wijzigingen kunnen niet na vertrek worden doorgevoerd. Dit geldt niet voor wijzigingen in het programma als deze door weersomstandigheden (bijvoorbeeld hoog- of laagwater) worden veroorzaakt.

4.3 Rechten van de klant

Als de prijsverhoging zoals bepaald onder 4.1 meer bedraagt dan 8% van de reissom, kan Crossing Rivers deze aanpassing niet eenzijdig doen.

Crossing Rivers dient de klant deze prijsverhoging aan te bieden en overeenkomen dat hij binnen de afgesproken termijn deze prijsverhoging aanvaardt, ofwel de overeenkomst beëindigt.

Zodra de hierboven benoemde termijn zonder berichtgeving van de klant verstreken is zal de overeenkomst met de verhoogde reissom definitief zijn en zal voor het meerbedrag een separate factuur verzonden worden.

De aankondiging van een prijsverhoging kan niet later dan 20 dagen voor vertrek worden gecommuniceerd.

Als de klant besluit de overeenkomst te beëindigen, dan is Crossing Rivers verplicht binnen 14 dagen de reissom te restitueren.

5. Annulering door de klant, annuleringkosten, omboekingen, indeplaatsstelling

5.1 Annulering.

Het is mogelijk de reisovereenkomst voor vertrek op te zeggen. De annulering dient per e-mail aan Crossing Rivers te gebeuren. U bent dan verplicht om aan Crossing Rivers de schade te vergoeden die wij door de opzegging lijden. De hoogte van de schadevergoeding wordt als percentage van de reissom vastgesteld, afhankelijk van het tijdstip van annulering. De schade kan nooit hoger zijn dan de reissom.

5.2 Annuleringkosten

- Bij annulering tot de 84e dag voor vertrek: 20% van de reissom
- Bij annulering vanaf de 83e dag tot de 42e dag voor vertrek: 30% van de reissom
- Bij annulering vanaf de 41e dag tot de 28e dag voor vertrek: 60% van de reissom
- Bij annulering vanaf de 27e dag tot de 4e dag voor vertrek: 80 % van de reissom
- Bij annulering vanaf de 3e dag voor vertrek of bij het niet aanvangen van de reis: 90% van de reissom

Als een reis uit meerdere onderdelen bestaat, gelden per onderdeel de daarvoor geldende annuleringkosten. De geldende annuleringkosten krijgt u bij boeking medegedeeld.

Bij annuleringen die bij Crossing Rivers in het weekend, op een officiële Nederlandse feestdag of op een doordeweekse dag na 18.00 uur binnenkomen, geldt de volgende werkdag als dag van ontvangst.

Mochten zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die ingrijpende gevolgen hebben voor de reis, dan kan voor vertrek de reisovereenkomst

kosteloos worden opgezegd. U krijgt de betaalde reissom in dat geval terug. U heeft echter geen recht op schadevergoeding.

5.3 Omboeking door de klant.

De klant heeft geen wettelijke aanspraak op het wijzigen van een bestaande boeking.

Indien na onderling overleg toch een wijziging wordt doorgevoerd, worden hiervoor de kosten + wijzigingskosten van € 50 p.p. berekend. Omboekingen zijn uitsluitend t/m 6 weken vóór vertrek mogelijk. Daarna zijn omboekingen door de klant alleen mogelijk door eerst het reiscontract onder de hiervoor genoemde voorwaarden te annuleren en opnieuw te boeken.

5.3 Indeplaatsstelling

De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen. Dit is alleen maar mogelijk als er aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- De vervangende persoon voldoet aan alle voor de reis relevante voorwaarden.
- De hoofdboeker en de vervangende persoon zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de (rest) van de reissom, de wijzigingskosten en eventuele kosten voor het wijzigen van de boeking. In de regel wordt minimaal wijzigingskosten van € 50 berekend.

6. Aangeboden diensten waarop geen beroep wordt gedaan

Doet een reiziger om bepaalde redenen (bijvoorbeeld ziekte) geen beroep op afzonderlijke reisdiensten die Crossing Rivers volgens de reisovereenkomst heeft aangeboden, dan kan hij geen beroep doen op evenredige restitutie. Crossing Rivers betaalt alleen dan de bespaarde uitgaven zonder erkenning van een juridische plicht aan de klant terug, zodra en voor zover deze door de afzonderlijke aanbieders van diensten daadwerkelijk aan Crossing Rivers zijn terugbetaald.

7. Annulering en uitsluiting door Crossing Rivers

7.1 Annulering

Crossing Rivers kan in geval van onvoldoende aanmeldingen het reiscontract ontbinden. Het minimum aantal deelnemers staat vermeld bij de desbetreffende reizen en in de boekingsbevestiging. Een annulering dient Crossing Rivers uiterlijk 4 weken voor vertrek aan de klant mede te delen. De betaalde reissom wordt onmiddellijk aan de klant terugbetaald.

7.2 Uitsluiting

Hindert de reiziger door zijn/haar gedrag de uitvoering van de reis conform de reisovereenkomst, dan kan Crossing Rivers de reiziger van de reis uitsluiten. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reiziger.

8. Verplichtingen van de klant, probleemoplossing, termijnstelling m.b.t. opzegging door de klant

8.1 Probleemoplossing.

Als een bepaald onderdeel van de reis niet overeenkomstig het contract kan worden uitgevoerd, dient u:

- a. dit eerst te melden bij de betrokken dienstverlener. Indien deze het probleem niet naar tevredenheid oplost / kan oplossen dient u
- b. de uitvoerende reisorganisatie hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Het contactnummer vindt u in de reisbevestiging. U kunt per email contact opnemen met Crossing Rivers. Wij streven ernaar zo snel mogelijk, maar uiterlijk op de eerste werkdag na ontvangst van uw e-mail, te helpen bij het vinden van een passende oplossing. Het is ook mogelijk dat een oplossing wordt geboden in de vorm van een gelijkwaardig of een kwalitatief beter alternatief.

Indien de klant het gebrek pas na de reis meldt, dus het opzettelijk nalaat om een gebrek te melden, vindt geen restitutie van een deel van de reissom plaats.

8.2 Opzegging van het contract. Indien een reis ten gevolge van een tekortkoming aanzienlijk wordt beïnvloed en Crossing Rivers of de uitvoerende reisorganisatie geen passende oplossing biedt, dan kan de reiziger conform de wettelijke bepalingen het reiscontract opzeggen, bij voorkeur schriftelijk. De bepaling van een termijn door de klant is alleen dan niet nodig, indien het bieden van een

oplossing onmogelijk is of door Crossing Rivers geweigerd wordt of wanneer de onmiddellijke opzegging van het contract door een bijzonder belang van de reiziger gerechtvaardigd wordt.

9. Beperking van de aansprakelijkheid

9.1 De contractuele aansprakelijkheid van Crossing Rivers voor schade die niet opzettelijk is veroorzaakt, is per reis en klant tot de drievoudige reissom beperkt. Lichamelijke schade is hiervan uitgezonderd. De aansprakelijkheid voor schade door dood of lichamelijk letsel is beperkt tot het bedrag dat op grond van de door Crossing Rivers gesloten verzekeringsovereenkomst ter zake wordt uitgekeerd.

10. Plicht tot medewerking van de klant

10.1 De klant dient Crossing Rivers op de hoogte te stellen als hij de vereiste reisdocumenten niet binnen 2 weken voor vertrek heeft ontvangen (tenzij het om een boeking op korte termijn gaat) of wanneer de documenten onjuiste klantgegevens bevatten.

10.2 De klant is persoonlijk verantwoordelijk voor het op tijd verschijnen op de vertreklocatie.

11. Paspoort- en visumvereisten, gezondheidsbepalingen

Reizigers naar Duitsland met de Nederlandse of Belgische nationaliteit dienen in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs of paspoort. In Duitsland gelden in de regel geen bijzondere gezondheidsbepalingen. Iedereen is echter te allen tijde zelf verantwoordelijk om bij de desbetreffende autoriteiten actuele informatie in te winnen over paspoort- en visumverplichtingen en gezondheidsbepalingen.

12. Verzekering

Crossing Rivers raadt reizigers dringend aan een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten.

13. Overige bepalingen, privacybescherming

13.1 Bepalingen

Het ongeldig zijn van afzonderlijke bepalingen heeft niet het ongeldig zijn van het gehele reiscontract tot gevolg.

Op de gehele contract- en juridische relatie tussen ...en de reiziger is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

13.2 Privacybescherming.

De persoonsgebonden gegevens die de reiziger Crossing Rivers ter beschikking stelt, worden gebruikt in overeenstemming met de geldende Europese wetgeving. Hier kunt u de privacyverklaring nalezen.

14. Uitsluiting van claims, kennisgevingsdeadlines, verjaring en overdrachtverbod

14.1 Claims dienen binnen een maand na contractueel beoogde beëindiging van de reis tegenover Crossing Rivers geldend gemaakt te worden. Dit dient schriftelijk (per brief of e-mail) te gebeuren. Na afloop van de termijn van een maand kan de reiziger claims alleen nog geldend maken, indien hij buiten zijn schuld om niet in staat is geweest deze termijn in acht te nemen.

14.2 Claims met betrekking tot het reiscontract verjaren bij materiële en kapitaalschade na één jaar. Het verjaren begint op de dag waarop de reis volgens contract zou eindigen. Indien er nog onderhandelingen tussen de reiziger en Crossing Rivers plaatsvinden omtrent de claim of de claim rechtvaardigende omstandigheden, dan wordt verjaring tegengehouden totdat de reiziger of Crossing Rivers de voortzetting van de onderhandelingen weigert. De verjaring treedt op zijn vroegst drie maanden na het einde van de onderbreking in werking. Op claims met betrekking tot ongeoorloofd handelen alsmede alle claims tot vergoeding van lichamelijke schade zijn de wettelijke verjaringstermijnen van toepassing.

VZR Garant

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Crossing Rivers 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 Crossing Rivers 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.

Reisorganisatie en contactgegevens:

Reisorganisatie: Crossing Rivers
Gevestigd: Midden-Eng 63 6721 GW Bennekom
Website: www.crossing-rivers.nl
Telefoonnummer in geval van nood: 06-51921310

KvK nummer: 66019281

BTW nummer: NL001925788B38