

**Overzicht**

<a href="#">Artikel 1 - Definities</a> .....	1
<a href="#">Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden</a> .....	1
<b>DE BOEKING</b>	
<a href="#">Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst</a> .....	1
<b>INFORMATIE</b>	
<a href="#">Artikel 4 - Informatie door de Organisator</a> .....	2
<a href="#">Artikel 5 - Informatie door de Reiziger</a> .....	2
<b>VOOR DE REIS</b>	
<a href="#">Artikel 6 - Betaling</a> .....	2
<a href="#">Artikel 7 - Indeplaatsstelling</a> .....	3
<a href="#">Artikel 8 - Wijziging door de Reiziger</a> .....	3
<a href="#">Artikel 9 - Annulering door de Reiziger</a> .....	3
<a href="#">Artikel 10 - Prijswijziging</a> .....	3
<a href="#">Artikel 11 - Wijziging door Organisator (voor aanvang)</a> .....	3
<a href="#">Artikel 12 - Opzegging door de Organisator</a> .....	4
<b>UITVOERING VAN DE REIS</b>	
<a href="#">Artikel 13 – Uitvoering van de reis</a> .....	4
<a href="#">Artikel 14 – Tekortkomingen</a> .....	4
<a href="#">Artikel 15 - Hulp en bijstand</a> .....	4
<b>AANSPRAKELIJKHEID</b>	
<a href="#">Artikel 16 Toerekening, overmacht en aansprakelijkheidsbeperking</a> .....	4
<b>VERPLICHTINGEN REIZIGER</b>	
<a href="#">Artikel 17 – Eigen risico &amp; validiteit</a> .....	5
<a href="#">Artikel 18 - Verplichtingen Reiziger</a> .....	5
<b>VERHUUR</b>	
<a href="#">Artikel 19 – VERHUUR EN GEBRUIK VAN MATERIAAL</a> .....	5
<b>KLACHTEN &amp; OVERIGE BEPALINGEN</b>	
<a href="#">Artikel 20 - Klachten</a> .....	6
<a href="#">Artikel 21 - Overige bepalingen</a> .....	6

**Artikel 1 - Definities**

**Organisator:** Coconut Travel Collective B.V. gevestigd aan de Ruysdaelstraat 61-hs te (1071 XB) Amsterdam, handelend onder KvK nummer 73381292. Onder meer handelend onder de handelsnaam SurfaWhile.

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

**Reisdienst:** personenvervoer, huur van een motorvoertuig of motorrijwiel, accommodatie of een andere toeristische dienst, voor zover deze diensten vallen binnen de definitie van artikel 7:500 sub a BW.

**Reisdienstverlener:** de dienstverlener die een onderdeel van de Reis uitvoert, zoals hulppersonen (accommodatieverschaffers/ vervoerders/ externe gidsen/ etc.) van de Organisator.

**Overeenkomst:** de overeenkomst inclusief deze Voorwaarden waarbij de Organisator zich jegens de Reiziger verbindt tot het verschaffen van de Reis.

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

**Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

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

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

**Werkdagen:** maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (9u-17u Nederlandse tijd).

**Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden**
**2.1 Pakketreizen**

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Organisator aangeboden of met de Organisator overeengekomen Pakketreizen en vormen een onlosmakelijk onderdeel daarvan. Indien Titel 7a van boek 7 Burgerlijk Wetboek waarin regels staan over pakketreisovereenkomsten van toepassing is, dan vult die titel deze voorwaarden aan.

**2.2 Reisdiensten**

Deze voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op op zichzelf staande Reisdiensten die geen pakketreis of gekoppeld reisarrangement vormen. Titel 7a van boek 7 Burgerlijk Wetboek waarin regels staan over pakketreisovereenkomsten en gekoppelde reisarrangementen is in dat geval niet van toepassing. Voor deze Reisdiensten geldt geen bescherming bij insolventie van de Organisator, tenzij uitdrukkelijk in het aanbod is vermeld welke partij dekking biedt bij insolventie van de Organisator.

**2.3 Afwijkende en aanvullende voorwaarden**

Afwijkende en aanvullende voorwaarden dienen schriftelijk te worden overeengekomen. Afwijkende bepalingen in de individuele overeenkomst hebben voorrang boven deze Voorwaarden. De Organisator is enkel bereid haar diensten te leveren onder toepasselijkheid van deze Voorwaarden en verdere door de Organisator gehanteerde voorwaarden. Algemene (inkoop)voorwaarden en andere voorwaarden van de Reiziger worden expliciet en uitdrukkelijk van de hand gewezen.

**DE BOEKING**
**Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst**
**3.1 Inhoud aanbod**

De aangeboden Reis omvat de diensten en voorzieningen die in de offertes en publicaties van de Organisator uitdrukkelijk zijn omschreven. De inhoud van het aanbod wordt uitsluitend bepaald aan de hand van de door of namens de Organisator verstrekte informatie. Informatie in publicaties van Reisdienstverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van de Organisator.

**3.2 Totstandkoming overeenkomst**

De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Reiziger het aanbod van de Organisator aanvaardt (in de regel is dat het klikken op de boekingsknop in het boekingsformulier), onder voorbehoud van beschikbaarheid.

**3.3 Vrijblijvend aanbod**

Alle offertes en aanbiedingen door de Organisator zijn vrijblijvend en kunnen na aanvaarding in alle gevallen tot 17.00 uur van de eerstvolgende Werkdag zonder opgaaf van redenen worden herroepen door de Organisator. Dit geldt ook indien de Reiziger een automatische ontvangstbevestiging van de boeking heeft ontvangen.

**3.4 Kennelijke fouten**

Kennelijke fouten in het aanbod binden de Organisator niet. Dit betreft het aanbod van een prijs, de inhoud van de aangeboden dienst of andere informatie waarvan de Reiziger, gelet op alle omstandigheden, er redelijkerwijze niet vanuit mocht gaan dat de Organisator heeft bedoeld dit te verklaren. Indien er reden is tot twijfel aan de juistheid van de prijs of informatie dient de Reiziger navraag te doen.

**3.5 Voorkeuren**

Indien de Reiziger een voorkeur voor het aangaan van de Overeenkomst kenbaar maakt, kunnen er slechts rechten aan worden ontleend voor zover schriftelijk en uitdrukkelijk door de Organisator is toegezegd dat de voorkeur zal worden ingewilligd. De enkele vermelding als voorkeur op reisbescheiden en de boekingsbevestiging is hiertoe onvoldoende.

### **3.6 (medische) Vereisten**

Indien de Reiziger voor of bij het aangaan van de Overeenkomst vereisten in verband met de medische gesteldheid of andere zwaarwegende belangen aan de Organisator kenbaar maakt, komt de overeenkomst pas tot stand nadat de Organisator aangeeft aan de vereisten te kunnen voldoen. De Organisator dient het 'vereiste' binnen een redelijke termijn af te wijzen of deze te bevestigen en zorg te dragen dat hieraan wordt voldaan. Een termijn van 7 dagen wordt in ieder geval als redelijk gezien. Wijst de Organisator het vereiste af dan komt er geen Overeenkomst tot stand. Bevestigt de Organisator het 'vereiste' dan komt door het versturen van bevestiging de Overeenkomst tot stand. Indien er aan de vereisten meerkosten zijn verbonden en deze zijn bekend, doet de Organisator de Reiziger een nieuw aanbod.

### **3.7 Geen herroeping door reiziger**

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

### **3.8 Boeking voor minderjarigen**

De Reiziger die de reis boekt dient meerderjarig te zijn. Indien een minderjarige (<18 jaar) reist zonder de personen die het gezag over de minderjarige hebben, dienen deze personen binnen 7 dagen na de boeking een ondertekende oudertoestemmingsverklaring op te sturen. In dit geval komt in afwijking van lid 2 [Totstandkoming overeenkomst] van dit artikel de Overeenkomst pas definitief tot stand na ontvangst van deze verklaring door de Organisator.

### **3.9 Boeken voor andere Reizigers & communicatie**

De Reiziger die namens of ten behoeve van een of meer andere Reizigers een Overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die daaruit voortvloeien. De andere Reizigers zijn ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de Reiziger die de boeking verricht. De Reiziger die de Reis namens of ten behoeve van anderen boekt, is verplicht – met toestemming van die persoon - relevante persoonlijke omstandigheden van die andere Reizigers die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Overeenkomst bij de aanmelding kenbaar te maken. De Reiziger die de Reis namens of ten behoeve van anderen boekt, is verplicht die andere Reizigers deze Voorwaarden en andere relevante communicatie te verstrekken. De Reiziger die boekt en bovenstaande plichten niet nakomt, zal de Organisator vrijwaren van alle schade die de Organisator als gevolg van de niet-nakoming lijdt.

### **3.10 Last-minute boeking**

In afwijking van artikel 3.2 is een last-minuteboeking (boeking binnen 4 weken voor vertrek ) pas definitief na ontvangst van de volledige betaling. De betaling dient onverwijld en uiterlijk 2 dagen na de boeking te zijn voldaan.

## INFORMATIE

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

#### **4.1 Reissom**

Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Indien de prijs leeftijdsafhankelijk is, is de leeftijd tijdens de Reis bepalend.

#### **4.2 Informatie over reisdocumenten en gezondheidsformaliteiten**

De Reiziger dient vóór de boeking van de reis te verifiëren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen in verband met de mogelijk lange doorlooptijd van een aanvraag van reisdocumenten en in het bijzonder een eventueel benodigd visum. Bij het sluiten van de Overeenkomst of onverwijld daarna, verstrekt de Organisator de Reiziger op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie over de benodigde reisdocumenten (paspoorten, visa, etc.) en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied. Gelet op het grote belang hiervan, dient de Reiziger de door de Organisator verstrekte algemene informatie hierover, bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te

controleren. De Reiziger dient gedurende de gehele Reis te beschikken over de voor de Reis noodzakelijke reisdocumenten, zoals een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc.. Indien de Reiziger de Reis niet of niet geheel kan maken wegens het ontbreken van geldige, volledige en juiste reisdocumenten of omdat de reiziger niet voldoet aan de gestelde gezondheidsformaliteiten, komen de daaruit voortvloeiende kosten geheel voor rekening van de Reiziger.

#### **4.3 Reisbescheiden**

De reisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden voor vertrek aan de Reiziger toegezonden, tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Bus tickets worden uiterlijk 2 dagen voor vertrek verstuurd. Informatie over de transfer uiterlijk 1 dag voor vertrek. Indien de Reiziger de informatie niet 24 uur voor vertrek heeft ontvangen, dient deze de Organisator onverwijld op de hoogte te stellen.

#### **4.4 Reis & annuleringsverzekering**

De Reiziger is verplicht om een reisverzekering af te sluiten die dekking biedt voor de gehele reisperiode en mede de persoonlijke eigendommen en overeengekomen reisdiensten (in het bijzonder de specifieke sportieve activiteiten) dekt. We raden de Reiziger aan een annuleringsverzekering af te sluiten. Schade van de Reiziger die door de Reiziger verzekerd hadden kunnen worden, komt niet voor vergoeding in aanmerking.

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

#### **5.1 Relevante informatie van de Reiziger(s)**

Voor of bij het sluiten van de Overeenkomst verstrekt de Reiziger die de boeking verricht alle voor de Reis relevante informatie van zichzelf en de door hem of haar aangemelde andere Reizigers. In het bijzonder betreft dit informatie over de Reizigers of de samenstelling van de groep indien dit mogelijk van invloed is op de gezondheid of veiligheid van de Reiziger of anderen tijdens de Reis. Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig is kan dit tot gevolg hebben dat de Reiziger van deelname wordt uitgesloten door de Organisator of de Reisdienstverleners. De Reiziger is in dat geval de annuleringskosten overeenkomstig artikel 9 lid 2 [annuleringskosten] verschuldigd. Andere hieruit voortvloeiende kosten komen eveneens voor rekening van de Reiziger.

#### **5.2 Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en ziekte**

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

## VOOR DE REIS

### **Artikel 6 - Betaling**

#### **6.1 Aanbetaling**

Na totstandkoming van de Overeenkomst dient binnen 7 dagen na ontvangst van de aanbetalingsfactuur 30% van de reissom te zijn voldaan + de kosten van het GGTO garantiefonds.

#### **6.2 Restantbetaling**

Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor de aanvangsdatum van de Reis te zijn ontvangen door de Organisator. Bij totstandkoming van de Overeenkomst binnen 6 weken voor de aanvangsdatum van de Reis, dient de volledige reissom binnen 5 dagen en in ieder geval voor aanvang van de Reis te zijn voldaan. Bij een lastminute boeking (binnen 4 weken voor vertrek) dient de volledige betaling onverwijld en uiterlijk 2 dagen na de boeking te zijn voldaan.

#### **6.3 Borg**

De Reisdienstverlener kan een redelijke borgstelling van de Reiziger verlangen, die ter plaatse voldaan dient te worden.

#### 6.4 Verzuim en rente

Indien de Reiziger niet betaalt binnen de gestelde termijn is de Reiziger zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag vanaf dan de wettelijke rente verschuldigd. Voor zakelijke wederpartijen betreft dit de wettelijke handelsrente.

#### 6.5 Incassokosten

De Reiziger is gehouden tot betaling van de buitengerechtelijke incassokosten indien de Reiziger vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen, aanvangende de dag nadat de aanmaning is ontvangen onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling, waaronder de exacte incassokosten die wordt gevorderd. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het gevorderde tot EUR 2500, 10% over de daaropvolgende EUR 2500, 5% over de daaropvolgende EUR 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van EUR 40. Bij zakelijke klanten betreft dit 15% over de gehele reissom.

#### 6.6 Verdere gevolgen van uitblijven van betaling

Indien de Reiziger in verzuim is kan de Organisator zijn verplichtingen en het toezenden van de reisbescheiden zonder nadere aankondiging opschorten tot de verschuldigde betaling is ontvangen. Indien betaling ook na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de reis is betaald, heeft de Organisator het recht de Reiziger uit te sluiten van deelname. De verplichting tot betaling blijft bestaan. In plaats van de Reiziger uit te sluiten van deelname kan de Organisator de Overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten bij de Reiziger overeenkomstig artikel 9 lid 2 [annuleringskosten] in rekening brengen. Het bepaalde in dit lid laat andere rechten van de Organisator onverlet.

### Artikel 7 - Indeplaatsstelling

#### 7.1 Voorwaarden en kennisgeving

Een Reiziger kan de Reis overdragen aan een andere persoon die voldoet aan alle aan de Reis verbonden voorwaarden. De Reiziger verzoekt de Organisator uiterlijk 7 dagen voor aanvang van de Reis, althans met in achtname van een redelijke termijn waarbinnen de nodige handelingen kunnen worden verricht, om de persoon in de plaats te stellen. Overdracht is slechts mogelijk voor zover de voorwaarden van de betrokken Reisdienstverlener dit toelaten.

#### 7.2 Hoofdelijke aansprakelijkheid en extra kosten

De Reiziger en degene die de Reis overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling, waaronder EUR 25,- wijzigingskosten.

### Artikel 8 - Wijziging door de Reiziger

#### 8.1 Wijziging

De Reiziger die de Reis heeft geboekt kan de Organisator Schriftelijk verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. De Organisator is hier niet toe gehouden. De Organisator stelt de Reiziger op de hoogte van de nieuwe reissom. Indien de Reiziger akkoord gaat met de kosten van de wijziging zijn de nieuwe reissom en EUR 25,- wijzigingskosten verschuldigd.

#### 8.2 Aanpassing vertrekdatum of aantal reizigers

Een verzoek tot wijziging van de vertrekdatum vormt geen wijziging, maar een annulering. Vermindering van het aantal reizigers vormt geen wijziging, maar een deelannulering. Hierop is de annuleringsregeling van artikel 9 lid 2 [annuleringskosten] van toepassing.

### Artikel 9 - Annulering door de Reiziger

#### 9.1 Annulering

De Reiziger kan de Overeenkomst te allen tijde voor aanvang van de Reis opzeggen. Opzegging dient Schriftelijk te geschieden. De datum waarop de Schriftelijke opzegging door de Organisator wordt

ontvangen, geldt als het moment van opzegging. Bij ontvangst na 17.00 of buiten Werkdagen om, wordt de volgende Werkdag gezien als de datum van ontvangst.

#### 9.2 Annuleringskosten

Bij annulering is de Reiziger de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- tot en met 61 dagen vóór de dag van vertrek: 15% van de reissom;
- vanaf 60 dagen tot en met 42 dagen vóór de dag van vertrek: 30% van de reissom;
- vanaf 41 dagen tot en met 28 dagen vóór de dag van vertrek: 50% van de reissom;
- vanaf 27 dagen tot en met 14 dagen vóór de dag van vertrek: 75% van de reissom;
- vanaf 13 dagen voor vertrek: 100% van de reissom.

Daarnaast blijven de kosten voor het GGTO Garantiefonds en eventuele verzekeringen verschuldigd.

Bij vermindering van het aantal personen binnen een boeking, heeft de Organisator het recht, in afwijking van de standaardpercentages, als annuleringskosten in rekening te brengen: de volledige reissom min de kosten die worden bespaard door de annulering.

De Organisator kan tevens een beroep doen op de gestandaardiseerde annuleringskosten, bij een aan de reiziger toe te rekenen annulering door de Organisator.

### Artikel 10 - Prijswijziging

#### 10.1 Prijswijziging

De Organisator behoudt zich het recht voor om met betrekking tot reeds aangegane Overeenkomsten tot 20 dagen vóór de dag van vertrek de reissom te verhogen als gevolg van prijswijzigingen in kosten van brandstof of andere energiebronnen en/of belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de Reis betrokken derden. De Organisator kan zich in de Overeenkomst het recht voorbehouden om met betrekking tot reeds aangegane Overeenkomsten tot 20 dagen vóór de dag van vertrek de reissom te verhogen op grond van wijzigingen in toepasselijke wisselkoersen.

#### 10.2 Beëindiging door Reiziger

Indien de verhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt, heeft de Reiziger het recht de Overeenkomst te beëindigen. De Organisator stelt de Reiziger een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger Schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de prijsverhoging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

#### 10.3 Prijsverlaging

Indien het recht op prijsverhoging is bedongen, heeft de Reiziger in voorkomend geval het recht te verzoeken om prijsverlaging. Op het bedrag wat de Reiziger op basis van de eventuele prijsverlaging toekomt, wordt een bedrag van EUR 25,- aan administratiekosten ingehouden.

### Artikel 11 - Wijziging door Organisator (voor aanvang)

#### 11.1 Wijzigingen

De Organisator heeft het recht voor aanvang van de Reis de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen voor zover het niet-wezenlijke wijzigingen betreft. De Reiziger wordt hier Schriftelijk en op duidelijke wijze van op de hoogte gesteld.

#### 11.2 Wezenlijke wijzigingen

Indien noodzakelijk kan de Organisator de voornaamste kenmerken van de Overeenkomst voor aanvang van de Reis wezenlijk wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis. De Organisator stelt de Reiziger een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger aan de Organisator Schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de wijziging aanvaardt of de Overeenkomst beëindigt. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

## Artikel 12 - Opzegging door de Organisator

### 12.1 Opzegging

De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de reis opzeggen en de Reiziger alle voor de Reis betaalde bedragen terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn: a) ingeval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal en de Reiziger van de opzegging in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar 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.

b) ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Niet vergoed worden kosten die door de Reiziger zijn gemaakt voor diensten die buiten de Overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de Reis inbegrepen de vliegreis, tickets, accommodatie, e.d..

### 12.2 Beëindiging door toedoen van de Reiziger

Ingeval de Reiziger niet voldoet aan vooraf gestelde deelname-eisen of indien door of namens de Reiziger onjuiste of onvolledige informatie over ervaring, vaardigheden, lichamelijke of geestelijke gesteldheid of andere relevante onderwerpen wordt opgegeven, heeft de Organisator het recht de Overeenkomst voor aanvang te beëindigen en de annuleringskosten conform artikel 9 lid 2 in rekening te brengen. Dit laat andere rechten van de Organisator onverlet.

## UITVOERING VAN DE REIS

## Artikel 13 – Uitvoering van de reis

### 13.1 Goede uitvoering van de Reis

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

## Artikel 14 – Tekortkomingen

### 14.1 Klachtplicht reiziger

De Reiziger stelt de Reisdienstverlener en de Organisator overeenkomstig artikel 20 [klachten] onverwijld in kennis van een non-conformiteit die de Reiziger heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de Overeenkomst opgenomen Reisdienst.

### 14.2 Oplossing door de Organisator

De Organisator spant zich in de gemelde non-conformiteit te verhelpen. De non-conformiteit behoeft niet te worden verholpen indien dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende Reisdiensten.

## Artikel 15 - Hulp en bijstand

### 15.1 Verplichte bijstand

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

### 15.2 Kosten

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

## AANSPRAKELIJKHEID

## Artikel 16 Toerekening, overmacht & aansprakelijkheidsbeperking

### 16.1 Voorwaarden prijsverlaging

Indien de Reiziger recht heeft op een passende prijsverlaging geldt dit enkel voor de periode waarin sprake was van non-conformiteit. De Reiziger heeft geen recht op prijsverlaging voor zover de non-conformiteit is toe te rekenen aan de Reiziger.

### 16.2 Toerekening & overmacht

De Reiziger heeft geen recht op schadevergoeding voor schade die de Reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit, voor zover de non-conformiteit is toe te rekenen aan:

- a. de Reiziger, waaronder:
  - het niet hebben van een noodzakelijk reisdocument,
  - een ontoereikende gezondheid of conditie,
  - een ontoereikende persoonlijke uitrusting,
  - onjuist handelen of niet-handelen van de Reiziger,
  - 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. derden die niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen;
- c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

### 16.3 Aansprakelijkheidsbeperking

Iedere aansprakelijkheid van de Organisator voor schade is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij de schade volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger of de schade is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van de Organisator. De aansprakelijkheid voor schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat onder de aansprakelijkheidsverzekering van de Organisator wordt gedekt vermeerderd met het eigen risico, tenzij deze beperking niet is toegestaan.

### 16.4 Aansprakelijkheidsuitsluiting krachtens verdrag of EU-verordening

Indien de Organisator aansprakelijk gehouden kan worden voor enige schade, waaronder ook schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger, zal deze aansprakelijkheid in ieder geval 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.

### 16.5 Verzekerde schade

De Organisator is niet aansprakelijk voor schade van de Reiziger die is gedekt door verzekeringen, zoals zorg-, reis- of annuleringsverzekeringen.

### 16.6 Verjaring en verval van recht

Iedere vordering van de Reiziger die reist op grond van een pakketreisovereenkomst, waaronder de aanspraak van de Reiziger op vergoeding van schade, verjaart twee (2) jaar nadat de Reis heeft plaats gevonden of indien de reis geen doorgang vond twee jaar na de geplande datum van aanvang. Indien er geen sprake is van een pakketreisovereenkomst, vervallen de vorderingsrechten van de Reiziger in afwijking van het voorgaande na één (1) jaar.

## VERPLICHTINGEN REIZIGER

### **Artikel 17 – Eigen risico & validiteit**

#### **17.1 Validiteit**

De activiteiten kunnen aanzienlijke lichamelijke inspanning en concentratie vergen. De Reiziger dient daarom over voldoende conditie te beschikken en geen lichamelijke of geestelijke (gezondheids)beperkingen te hebben die een risico vormen voor de veiligheid van de Reiziger of anderen. Bij twijfel dient de Reiziger van te voren met zijn arts en de Organisator te bespreken of hij of zij veilig kan deelnemen.

#### **17.2 Eigen risico**

De meeste activiteiten van de Organisator worden gezien als een vorm van een extreme sport/risicosport. Ondanks dat gepaste veiligheidsmaatregelen worden genomen, kan (ernstig) letsel niet geheel worden uitgesloten. Een eigen risico voor de Reiziger is daarom onlosmakelijk verbonden met de deelname.

#### **17.3 Verklaring**

De Reiziger (en bij minderjarigen de wettelijk vertegenwoordiger) dient voorafgaand aan de Reis de door de Organisator verschaft 'eigen risico & validiteitsverklaring' te lezen en akkoord te gaan.

### **Artikel 18 - Verplichtingen Reiziger**

#### **18.1 Gedrag en opvolging van aanwijzingen**

De Reiziger dient zich als een redelijk handelend Reiziger te gedragen en is verplicht alle aanwijzingen en instructies ter bevordering van een goede uitvoering van de Reis van de Organisator en de Reisdienstverleners (in het bijzonder de instructeurs) op te volgen.

#### **18.2 Huisregels Reisdienstverleners**

De Reisdienstverleners hanteren huisregels. De Reiziger dient zich hieraan te houden.

#### **18.3 Gevolgen niet naleving – uitsluiting van deelname**

Bij niet naleving van de Voorwaarden, (veiligheids)instructies, aanwijzingen, waarschuwingen en in het geval een Reiziger overlast veroorzaakt, zichzelf of anderen in gevaar brengt of op onverantwoorde wijze omgaat met natuur en milieu, hebben de Organisator en de Reisdienstverlener het recht de Reiziger de verdere deelname aan de Reis of Reisdienst gedeeltelijk of geheel te ontzeggen. De Reiziger heeft in een dergelijk geval geen recht op restitutie van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening en risico van de Reiziger.

#### **18.5 Aansprakelijkheid reiziger**

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

#### **18.6 Controle tijdstip terugreis**

De Reiziger dient uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de terugreis het exacte tijdstip van vertrek te verifiëren.

## VERHUUR

### **Artikel 19 – Verhuur en gebruik van materiaal**

#### **19.1 Verschaffing gehuurde**

De Organisator/Reisdienstverlener stelt het gehuurde ter beschikking aan de Reiziger op de overeengekomen tijd en plaats na ontvangst van de volledige betaling.

#### **19.2 Verantwoordelijkheid en gebruik**

De Reiziger is verantwoordelijk voor het gehuurde. De Reiziger dient het gehuurde enkel te gebruiken op een wijze waartoe het krachtens zijn aard en de Overeenkomst is bestemd. De Reiziger mag geen wijzigingen aanbrengen of het gehuurde aan derden in gebruik geven

of aan derden toegang verlenen zonder toestemming van de Organisator/Reisdienstverlener.

#### **19.3 Gebreken**

De Reiziger dient eventuele gebreken bij ontvangst van het gehuurde te melden bij de Reisdienstverlener die het gehuurde verschaft. Bij het uitblijven van een melding wordt het gehuurde geacht in orde te zijn geweest bij aanvang. Indien het gehuurde gebreken vertoont waardoor de Dienst niet, niet veilig of niet naar behoren kan worden voortgezet, dient dit onmiddellijk te worden aangegeven bij de Reisdienstverlener. De Reisdienstverlener zal zich inspannen het gebrek te repareren of het gehuurde te vervangen. Nieuwe beschadigingen of gebreken deelt de Reiziger zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij het inleveren van het gehuurde aan de Reisdienstverlener mee.

#### **19.4 Reparaties**

Voor reparaties door externe partijen is vooraf toestemming van de Organisator/Reisdienstverlener vereist.

#### **19.5 Retour**

De gehuurde materialen kunnen uitsluitend bij dezelfde Reisdienstverlener geretourneerd worden. De Reiziger zal het gehuurde voor het einde van de huurperiode op de vooraf afgesproken plaats en tijd overdragen aan de Reisdienstverlener in dezelfde staat als waarin de Reiziger het heeft ontvangen en zo schoon als mogelijk (tenzij is aangegeven dat schoonmaken niet nodig is). Indien het gehuurde niet voldoende schoon wordt ingeleverd kan de Organisator/Reisdienstverlener redelijke schoonmaakkosten in rekening brengen. Indien het gehuurde wordt achtergelaten zonder het aan het bevoegd personeel te overhandigen blijft de Reiziger verantwoordelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van het gehuurde.

#### **19.6 Diefstal, verlies en schade**

Diefstal, verlies en schade dient direct te worden gemeld bij de Organisator/Reisdienstverlener. De Reiziger is aansprakelijk voor verlies of diefstal van het gehuurde, schade aan het gehuurde of schade veroorzaakt door of met het gehuurde. De schade is direct en ter plaatse verschuldigd. De Organisator/Reisdienstverlener is gerechtigd kosten voor schoonmaak, zoekacties, vervoer en berging van het gehuurde, reparaties, vervanging, aangiften van vermissing, expertisecosten en juridische kosten, e.d. aan de Reiziger in rekening te brengen. Indien de schade niet ter plaatse is vereffend en door de Reisdienstverlener aan de Organisator in rekening wordt gebracht, zal de Organisator de schade en EUR 25,- administratieve kosten en zo nodig de juridische kosten aan de Reiziger in rekening brengen.

#### **19.7 Verzekering huurmateriaal**

De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een (reis)verzekering die schade aan of door het gehuurde dekt.

#### **19.8 Overschrijding huurtermijn**

Indien de Reiziger het gehuurde niet heeft ingeleverd voor of bij de afloop van de afgesproken huurperiode, geldt dat de Organisator/Reisdienstverlener gerechtigd is de reguliere vergoeding voor de aanvullende aangevangen huurperiode én een toeslag van 50% van de huurprijs in rekening te brengen. Indien de Organisator/Reisdienstverlener door de overschrijding van de huurperiode eveneens andere klanten een alternatief programma en/of compensatie dient aan te bieden of huurinkomsten misloopt wordt die schade aanvullend in rekening gebracht.

#### **19.9 Toepasselijkheid huurbepalingen bij gebruik**

Tenzij de inhoud van de bepaling zich er niet toe leent, zijn de bepalingen inzake Verhuur ook van toepassing op gebruik van materiaal, vervoersmiddelen, accommodatie, terrein (met inbegrip van de installaties op het terrein) van de Organisator of Reisdienstverleners.

KLACHTEN & OVERIGE BEPALINGEN**Artikel 20 - Klachten****20.1 Informatie**

De Organisator verstrekt voor aanvang van de Reis de noodcontactgegevens van de Organisator en in voorkomend geval diens lokale vertegenwoordiger.

**20.2 Melden ter plaatse**

Indien de Reiziger meent dat de Reis niet volgens afspraak wordt uitgevoerd, dient hij deze tekortkoming direct te melden bij de betrokken Reisdienstverlener zodat deze een oplossing kan vinden. De klacht dient tevens duidelijk bij de Organisator te worden gemeld. Deze melding kan geschieden per Whatsapp, sms-tekstbericht of telefonisch. Op Werkdagen onder Nederlandse kantoortijden (9-17u) kan de melding ook geschieden per e-mail.

**20.3 Communicatiekosten**

De kosten van de noodzakelijke communicatie met de Organisator komen voor rekening van de Organisator. De Reiziger dient voor zover mogelijk de kosten te beperken onder meer door gebruik te maken van bellen via internet, WhatsApp en e-mail.

**20.4 Niet verholpen klacht melden na terugkomst**

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

**20.5 Gevolgen niet of niet tijdig melden van de non-conformiteit of klacht**

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

**Artikel 21 - Overige bepalingen****21.1 Rechten van derden**

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

**21.2 Vervangende bepalingen**

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

**21.3 Toepasselijk recht**

Op het aanbod, de Overeenkomst en de uitvoering van de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Onverminderd deze rechtskeuze komt een consument de bescherming toe die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt indien de Organisator de commerciële activiteiten (o.a. reclame) betreffende de overeengekomen Reis richt op het land waar de consument woonplaats heeft, tenzij de diensten niet geheel of gedeeltelijk in dat land worden verricht.

**21.4 Bevoegde rechter**

De Nederlandse rechter is exclusief bevoegd, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Indien de wederpartij van de Organisator handelt in de uitoefening van beroep op bedrijf is de rechter te Amsterdam exclusief bevoegd.

**21.5 GGTO Garantiefonds - gegarandeerd op reis**

Coconut Travel Collective is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Gespecialiseerde Touroperators (GGTO) te Amsterdam. Coconut Travel Collective staat bij de GGTO ingeschreven onder nummer 1395 (Errant Surf/ SurfaWhile). Als u een pakketreis heeft geboekt staat het garantiefonds GGTO binnen de grenzen van de garantieregeling garant dat u het reeds betaalde deel van uw reissom terugkrijgt of de reis alsnog wordt uitgevoerd indien wij in financieel onvermogen zouden geraken. Indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen staat Stichting GGTO eveneens garant voor de repatriëring. Lees de volledige garantieregeling op [www.stichting-ggto.nl](http://www.stichting-ggto.nl).