

## **Aanvullende voorwaarden doorverkoper Cruisewinkel B.V.**

Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de ANVR-Reisvoorwaarden die gelden voor boekingen gemaakt vanaf 1 juli 2018.

### **1. Inleidende bepalingen**

Doorverkoper: Cruisewinkel.nl B.V. (hierna te noemen Cruisewinkel) die een cruise zonder vluchten of een volledig cruisepakketreis via een rederij boekt. De betreffende rederij is dan de Organisator en verantwoordelijk voor de uitvoering van de door haar georganiseerde reis.

#### **1.1 Reiziger/hoofdboekter**

a. Onder Reiziger wordt verstaan de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en die de wederpartij is van Cruisewinkel of degene ten wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard of degene aan wie overeenkomstig artikel 8.1 van de ANVR-Reisvoorwaarden de rechtsverhouding tot Cruisewinkel is overgedragen.

b. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de hoofdboekter), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Minderjarige Reizigers die reizen zonder hun eigen ouder(s) of voogd(en) moeten kunnen aantonen dat zij toestemming hebben van ouder(s) of voogd.

c. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen Reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de hoofdboekter.

1.2 Reisovereenkomst: De overeenkomst waarbij Cruisewinkel zich jegens Reiziger verbindt tot het verschaffen van een door haar aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:

a. vervoer;

b. verblijf;

c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

1.3 Eigen-vervoerreizen: reizen waarbij Reiziger alleen vakantieaccommodatie reserveert en het vervoer zelf organiseert.

1.4 Boekingskantoor: het verkooppunt dat tussen Reiziger en Cruisewinkel bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.

1.5 Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen.

1.6 Openingsuren: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 20:00 uur, zaterdag van 09:00 uur tot 17:00 uur en zondag van 10:00 tot 16:00 uur.

1.7 Europa: Onder de aanduiding "Europa en de Middellandse Zeelanden" wordt verstaan: het Europese continent, inclusief Spaanse (Canarische) eilanden en Portugese (Madeira, Azoren) eilanden, resp. alle landen in Azië en Afrika grenzend aan de Middellandse Zee.

### **2. Totstandkoming van overeenkomst**

2.1 De overeenkomst komt tot stand bij aanvaarding van het aanbod en van toepassing verklaarde voorwaarden van de Organisator door Reiziger. Bij of onverwijld na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt Reiziger een bevestiging en/of een factuur. Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkomsten is Reiziger aan de overeenkomst gebonden nadat Cruisewinkel de reis heeft bevestigd, deze bevestiging vindt bij voorkeur schriftelijk (waaronder per e-mail) plaats.

2.2 Het aanbod van Cruisewinkel is vrijblijvend en zij kan zo nodig het aanbod, ook na aanvaarding hiervan en eventuele bevestiging daarvan door Cruisewinkel, herroepen. Cruisewinkel moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, maar in ieder geval binnen 24 uur voor reizen binnen Europa en Middellandse Zeelanden en binnen 48 uur voor reizen naar andere bestemmingen na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. Als Reiziger het aanbod in het weekend aanvaardt vangt de termijn voor herroeping aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag.

2.3 Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de informatie die nodig is om een correcte definitieve boeking tot stand te brengen en uit te voeren. Dit betreft bijvoorbeeld het verstrekken van de juiste naam (conform paspoort), adres, woonplaats, geboortedatum, nationaliteit en indien beschikbaar een (mobiele)telefoonnummer en E-mailadres. Tevens vermeldt hij bijzonderheden omtrent hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep Reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door Cruisewinkel.

2.4 Op cruisereizen is geen herroepingsrecht van toepassing, zie artikel 1.3 van de ANVR Reisvoorwaarden.

### **3. Aansluitrisico**

Indien Reiziger niet of niet tijdig de vertrekhaven kan bereiken; 1: Reiziger is zelf verantwoordelijk voor een tijdige inscheping. Wanneer hij de vertrekhaven niet op tijd kan bereiken dient hij Cruisewinkel daarvan tijdig op de hoogte te stellen zodat zij de rederij hierover kan informeren. Reiziger draagt zelf zorg voor het vinden van aanvullend vervoer. 2. Wanneer Reiziger een vlucht via de Organisator heeft geboekt zal deze er zorg voor dragen dat Reiziger bij het schip geraakt. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen, vergoedt de Organisator geen schade indien de tekortkoming niet aan de Organisator is toe te rekenen. De schade is voor eigen rekening van Reiziger als de tekortkoming te wijten is aan hemzelf of een derde die niet bij de uitvoering van de reisovereenkomst begrepen diensten is betrokken en de niet uitvoering niet kon worden voorzien of kon worden voorkomen of in geval er sprake is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht). Daarvan is sprake als zich een situatie voordoet die onafhankelijk is van de wil van de partij die zich daarop beroept en

waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren. De Organisator is nimmer aansprakelijk te stellen voor extra kosten.

#### **4. (Deel)annuleringen**

4.1 Wanneer een geboekte reis onverhoopt geannuleerd moet worden brengt Cruisewinkel u de daarvoor geldende annuleringskosten, zoals deze zijn beschreven in de voorwaarden van de Organisator, in rekening. Deze voorwaarden kunnen afwijken van de annuleringskosten ten opzichte van de in artikel 9 van de ANVR-Reisvoorwaarden vermelde annuleringskosten. Eventuele doorbelaste wijzigingskosten en een eventueel afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering worden altijd volledig aan Reiziger doorbelast. In geval van bijvoorbeeld zogenaamde 'non refundable' reisonderdelen, bedragen de annuleringskosten altijd 100% over de totale reissom. Deze uitzonderingen worden op het moment van boeking kenbaar gemaakt. Bij annulering berekent Cruisewinkel administratiekosten van € 25,- per persoon door. Het totaalbedrag van annuleringskosten zal het totaal van de reissom nooit te boven gaan.

4.2 Een deelannulering (indien een deel van de reizigers de geboekte cruise wil annuleren) behoort tot de mogelijkheden waarbij het navolgende geldt:

- a. Indien een Reiziger uit een reisgezelschap zijn overeenkomst voor een gezamenlijke cruise annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
- b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze cruise voorkomt, doet Cruisewinkel namens de rederij aan de overblijvende reizigers een bij de nieuwe groeps grootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.
- c. Voor de hier bedoelde reizigers wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels gelden.
- d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet geaccepteerd wordt, zijn alle overeenkomsten geannuleerd en zijn alle Reizigers het annuleringsgeld verschuldigd.
- e. Het totaalbedrag van annuleringsgelden en gewijzigde reissommen zal het totaal van de reissommen van de oorspronkelijke Reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

4.3 Annuleringen die buiten werkdagen worden gemeld, worden geacht te zijn verricht op de eerste volgende werkdag.

#### **5. Betalingsvoorwaarden**

5.1 Bij het maken van een boeking dient een aanbetaling, binnen 1 week na ontvangst van de boekingsbevestiging/factuur, van minimaal 40% te worden voldaan plus de eventuele premie van een afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering. De restantbetaling dient 8 weken voor vertrek op de bankrekening van Cruisewinkel te zijn bijgeschreven. Indien binnen 8 weken voor vertrek wordt geboekt dan dient de gehele reissom direct voldaan te worden. In geval van zogenaamde "non refundable" aanbiedingen bedraagt de aanbetaling 100%. Indien van toepassing, zal dit voor het sluiten van de overeenkomst kenbaar gemaakt worden. Voor de volgende rederijen gelden afwijkende betalingsvoorwaarden:

Cunard: Restantbetaling 10 weken (70 dagen) voor vertrek

Crystal Cruises: Restantbetaling 13 weken (90 dagen) voor vertrek

Disney Cruise Line: Restantbetaling 18 weken (126 dagen) voor vertrek

Norwegian Cruise Line: Restantbetaling bij suites 120 dagen voor vertrek

Oceania Cruises: Restantbetaling 14 weken (98 dagen) voor vertrek

Princess Cruises: Restantbetaling 12 weken (84 dagen) voor vertrek

Seabourn: Restantbetaling 12 weken (84 dagen) voor vertrek

Silversea Cruises: Restantbetaling 21 weken (147 dagen) voor vertrek

Regent Seven Seas Cruises: Restantbetaling 22 weken (150 dagen) voor vertrek

5.2 Wanneer Reiziger verzuimt maant de Organisator of iemand namens hem Reiziger aan tot betaling en stelt een termijn van 14 dagen om alsnog aan de betalingsplicht te voldoen. Indien Reiziger niet tijdelijk betaald is hij vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet Reiziger na aanmaning de buitengerechtigde incassokosten voldoen.

5.3 Ingeval Cruisewinkel haar vordering op Reiziger uit hoofde van de opdracht of voortvloeiend uit de ontbinding (of vernietiging) daarvan ter incasso uit handen geeft is Reiziger tevens gehouden om aan Cruisewinkel de door haar te maken kosten van rechtsbijstand te vergoeden.

#### **6. BTW**

Sinds 1 april 2012 is voor zee cruises een niet nader gespecificeerd BTW bedrag in de reissom inbegrepen.

#### **7. Klachten en onvolkomenheden**

7.1 Onvolkomenheden tijdens de reis: Het is altijd vervelend wanneer er op de bestemming zaken zijn die niet voldoen aan de verwachtingen. Als dat onverhoopt toch zo is, maakt Reiziger hiervan direct melding bij de plaatselijke vertegenwoordiger. Indien er met hen geen oplossing tot stand komt, dient er contact opgenomen te worden met Cruisewinkel. Dat kan vaak ongemak en klachten achteraf voorkomen. Zijn de problemen tijdens de reis niet naar behoren opgelost en wil Reiziger na de reis een schriftelijke klacht indienen, dient deze ter plaatse een klachtenrapport op te stellen. Zie ook artikel 12 van de ANVR-Reisvoorwaarden.

7.2 Klachten na de reis: Hoewel de Organisator alle zorgvuldigheid betracht om de vakantie zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen, kan er natuurlijk altijd iets mis gaan. Cruisewinkel vindt het belangrijk dat alle klanten tevreden zijn en stelt het dan ook op prijs wanneer eventuele aan- of opmerkingen aan Cruisewinkel gemeld worden. Indien Reiziger een officiële klacht in wil dienen, dan dient dit uiterlijk binnen 2 maanden na terugkomst en uitsluitend schriftelijk bij Cruisewinkel binnen te zijn. Voeg hieraan het eventuele plaatselijk opgestelde klachtenrapport toe.

#### **8. Luchtvaartmaatschappij en verträgenen**

Indien een vlucht inbegrepen is in het pakket van de Organisator zal de vliegreis standaard plaats vinden in economy class. De vliegtijden staan vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden kunnen afwijken van de eventueel bij boeking opgegeven informatieve tijden. De vertrek- en aankomsttijden voor vervoeronderdelen,

zoals vermeld in de reisbescheiden, zijn onder voorbehoud van tussentijdse wijzigingen door de luchtvaartmaatschappij. Controleer kort voor vertrek altijd de website van de luchtvaartmaatschappij of luchthaven voor eventuele last-minute wijzigingen. Het komt sporadisch voor dat de reis met een andere, bij IATA aangesloten luchtvaartmaatschappij wordt uitgevoerd dan degene die vermeld stond op tickets of bevestiging. Wanneer door wijzigingen in de vluchtschema's onverhoopt een extra hotelovernachting nodig is, dan wordt dit indien mogelijk vooraf aan Reiziger doorgegeven en worden deze kosten door de Organisator vergoed. Het komt voor dat door bijvoorbeeld stakingen, weersomstandigheden, drukte in het luchtruim of op een luchthaven of door overmacht vertragingen ontstaan en dat een mogelijk aansluitende vlucht(en) wordt gemist. De Organisator zal zijn uiterste best doen om Reizigers hiervan geen hinder te laten ondervinden, maar is hiervoor niet aansprakelijk. In artikel 5, 6 en 7 van de ANVR-Reisvoorwaarden zijn alle rechten en plichten van Reiziger en de Organisator vastgelegd. Vlieguren vinden plaats met de bij de IATA aangesloten luchtvaartmaatschappijen. Reiziger gaat doormiddel van het accepteren van deze algemene voorwaarden akkoord met de door de Organisator geaccepteerde algemene voorwaarden van luchtvaartmaatschappijen.

## 9. Medische voorschriften

9.1 Medische voorschriften wijzigen regelmatig. Cruisewinkel raadt alle Reizigers aan zich vooraf goed te laten informeren of er enige gezondheidsrisico's verbonden zijn aan de vakantiebestemming(en). Voor reizen buiten Europa en/of reizen naar (sub)tropische bestemmingen raadt Cruisewinkel Reizigers aan tijdig de GGD of huisarts te raadplegen. De beschikking over de juiste vaccinatiebewijzen blijft te allen tijde de eigen verantwoordelijkheid van Reizigers.

9.2 Wanneer een passagier behoort tot onder andere de volgende groep, dan vraagt een aantal rederijen een in de Engelse taal gestelde verklaring, waarin staat dat Reizigers veilig aan boord verblijven: -rolstoel of rollatorgebruikers -dialyse-patiënten -gebruikers van bederfelijke medicijnen -gebruikers van extra zuurstofvoorzieningen. De verklaring dient te zijn ondertekend door een arts en de passagier zelf.

9.3 Wanneer iemand in het reisgezelschap zwanger is tijdens de cruise, dan gelden per rederij verschillende voorwaarden. Vraag naar deze voorwaarden bij boeking (of zodra u van de zwangerschap op de hoogte bent). De regels van de rederijen zijn zeer strikt: wanneer Reiziger hieraan niet voldoet, kan deze eventueel geweigerd worden bij inscheping.

9.4 Reizigers zijn verplicht om bijzondere persoonlijke betreffende omstandigheden te melden bij boeking en in ieder geval minimaal 48 uur voor aanvang van de reis conform artikel 6.4 van de ANVR-Reisvoorwaarden. Indien Reiziger in zijn informatievoorziening te kort schiet, komen de eventueel daaruit voortvloeiende negatieve financiële gevolgen voor rekening van Reiziger

## 10. Preferenties en essentie

10.1 Aan speciale wensen (preferenties) zoals dinerzittingen, hutligging etc. die Reiziger bij boeking aangeeft kunnen geen garanties worden gegeven.

Uiteindelijk is het aan de leverancier of zij deze preferentie honoreren. Preferenties kunnen nimmer op voorhand bevestigd worden.

10.2 Betreft het een essentie, namelijk een wens die zo belangrijk is dat het wel of niet boeken van de reis ervan afhangt, dient Cruisewinkel hiervan op voorhand op de hoogte te worden gesteld. Uiteraard doet Cruisewinkel haar uiterste best om dit zonder kosten in orde te maken. Lukt dat niet dan zullen de kosten die hieraan verbonden zijn op voorhand kenbaar worden gemaakt. Indien Cruisewinkel niet kan garanderen dat een essentie (goed) wordt uitgevoerd, dan zal dit op voorhand bekend gemaakt worden.

## 11. Privacy

Cruisewinkel deelt gegevens van haar klanten alleen wanneer dit strikt noodzakelijk is. Zo gelden er veiligheidsmaatregelen voor diverse landen. De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, is verplicht om Passenger Name Records (PNR data) te verstrekken aan de betreffende autoriteiten. Onderdeel van deze gegevens zijn o.a. achternaam, voorletters, vluchtgegevens, boekingsdatum en Special Service Request (SSR's) zoals maaltijden, speciale bagage e.d. Ook dienen Reizigers naar o.a. de Verenigde Staten al voorafgaand aan de vlucht in Nederland aanvullende informatie te verschaffen zoals het volledige verblijfadres na aankomst in de Verenigde Staten.

## 12. Rederijen en voorbehouden

De rederij kan het toegekende hutnummer wijzigen binnen dezelfde of hogere categorie, zonder dit op voorhand kenbaar te maken. Ook de ligging van de hutten bij of naast elkaar en/of faciliteiten in de hut (bijv. bad), zijn daarom niet gegarandeerd. Wanneer een garantiehut (hutnummer bij inscheping) is geboekt kan het soms voorkomen dat er gedurende de reis eenmalig van hut gewisseld dient te worden. Een rederij kan altijd besluiten het vooraf gecommuniceerde vaarschema aan te passen. De veiligheid van de gasten en het personeel staat altijd voorop. Door onvoorziene omstandigheden, zoals weer, (politieke) onrust of logistieke redenen kan een rederij besluiten het schema te veranderen. Zo kunnen bijvoorbeeld in het Caribische gebied tropische stormen voorkomen. De rederij zal dan eventueel de route aanpassen en daarmee de storm ontwijken. Het aanlopen van specifieke havens kan Cruisewinkel daarom niet garanderen. Aangezien tijdens een cruise meerdere havens worden aangedaan en deze slechts een deel zijn van de totale cruisebeleving, heeft Reiziger bij een geringe routewijziging over het algemeen geen recht om kosteloos te annuleren of wijzigen. Tevens heeft Reiziger bij een geringe routewijziging over het algemeen geen recht op een compensatie of op teruggave van reeds gemaakte (vervoers-)kosten en zijn eventuele extra (vervoers-)kosten voor eigen rekening. Een cruisevakantie bestaat soms uit meer dan alleen uw cruise. Denk hierbij aan vluchten, transfers en excursies etc. Hoewel het zelden voorkomt, heeft een rederij het recht om het vaarschema uit te voeren met een ander schip. Deze schepen zijn dan gelijkwaardig, hoewel de indeling meestal afwijkt.

## 13. Reisbescheiden

De reisbescheiden worden, daar waar mogelijk, uiterlijk 5 dagen voor vertrek per e-mail verzonden. De vertrek- en aankomsttijden voor vervoeronderdelen, zoals

vermeld in de reisbescheiden, zijn onder voorbehoud van tussentijdse wijzigingen.

#### **14. Reisdocumenten**

14.1 Alle Reizigers dienen in het bezit te zijn van een paspoort dat bij terugkeer in Nederland nog 6 maanden geldig is. Alle Reizigers, inclusief kinderen en baby's, dienen te beschikken over een eigen paspoort. Bovendien zijn Reizigers naar de Verenigde Staten (maar ook bv. Puerto Rico), die daarvoor geen visum nodig hebben, verplicht om zich tot maximaal drie dagen vóór vertrek te registreren. Registratie is mogelijk via de speciale US government website <https://esta.cbp.dhs.gov/> (kosten ca. \$14). LET OP! Alleen toestemming via deze originele ESTA website is rechtsgeldig. In alle andere gevallen heeft u een bezoekersvisum nodig. Voor Canada is het in veel gevallen verplicht om een ETA-visum (Electronic Travel Authorization) te hebben. Het aanvragen kan via <http://www.cic.gc.ca/english/visit/eta.asp> tegen creditcardbetaling van \$7 Canadese dollar per persoon. Niet van toepassing indien Reiziger in het bezit is van een geldig visum. Omdat tijdens een cruise meerdere landen worden bezocht, zal Cruisewinkel voorafgaand of bij de boeking de benodigde algemene informatie verstrekken over de vereiste reisdocumenten inclusief eventuele benodigde visa. Reiziger dient er echter zelf voor te zorgen dat hij bij vertrek en tijdens de reis in het bezit is van alle benodigde documenten. Daartoe zal hij tijdig moeten nagaan of de eerder verkregen informatie nog correct is. Zie ook de ANVR-Reisvoorwaarden artikel 2.5.

14.2 Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een paspoort dat nog 6 maanden na terugkomst geldig is en de eventueel vereiste: visa; bewijzen van inentingen; bewijzen van vaccinaties; rijbewijs; groene kaart. Indien de reis niet (geheel) gemaakt kan worden wegens het ontbreken van enig (geldig) document, zijn alle gevolgen voor eigen rekening van Reiziger.

14.3 Kinderen die met één ouder of met andere personen dan de gezaghebbende (bijvoorbeeld grootouders, familie, kennis of gescheiden ouders) naar het buitenland reizen, dienen een reisverklaring van de

persoon te hebben welke het gezag uitoefent. In deze (Engelstalige) verklaring geeft de gezag uitoefenende toestemming aan het kind om in gezelschap van een ander naar het buitenland te reizen. Onder het buitenland vallen ook cruiseschepen. Een notaris of de afdeling burgerzaken van de gemeente kan behulpzaam zijn door het legaliseren van de handtekeningen op een reisverklaring voor minderjarige.

#### **15. Reissom**

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze bij Cruisewinkel bekend waren ten tijde van publicatie ervan. Het kan voorkomen dat Cruisewinkel na boeking de reissom moeten aanpassen. Cruisewinkel zal dit alleen doen wanneer wijzigingen in de vervoerskosten en/of verschuldigde heffingen en/of wisselkoersen daar aanleiding toe geven conform artikel 5.4 van de ANVR-Reisvoorwaarden. Aanpassingen in de reissom worden altijd netto, dus zonder opslag, doorberekend. Dit gebeurt alleen indien deze kosten bij het vaststellen van de reissom nog niet bekend waren. De reissom kan bijvoorbeeld worden verhoogd door stijging van de brandstofkosten. Een nabelasting is mogelijk. Indien Reiziger de nabelasting afwijst, dient dit zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 2 werkdagen na ontvangst van de mededeling aan Cruisewinkel kenbaar gemaakt te worden door Reiziger.

#### **16. Wijzigingskosten**

Cruisewinkel zal haar uiterste best doen om eventuele wijzigingen of toevoegingen aan uw geboekte reis zonder kosten door te voeren. Lukt dit niet zonder kosten, dan zal Cruisewinkel u op voorhand informeren of, en tegen welke kosten de wijziging doorgevoerd kan worden.

#### **17. Verzekeringen**

Cruisewinkel wijst u op de verplichting van een reisverzekering en het belang van een annuleringsverzekering. Een annuleringsverzekering kan worden afgesloten tot 5 dagen na boekingsdatum.