

Versie 1 april 2021

**Artikel 1: Definities**

In deze voorwaarden en de overeenkomst waarop deze van toepassing zijn, wordt verstaan onder:

**Duke Travel:** Duke Travel B.V. gevestigd aan de Vlakdissel 11, 1648HJ De Goorn, ingeschreven onder KvK-nummer 37142237.

**opdrachtgever:** de natuurlijk persoon of rechtspersoon die de overeenkomst sluit met Duke Travel.

**deelnemer:** de persoon die feitelijk deelneemt aan of gebruik maakt van een dienst.

**dienstverlener:** de persoon die de dienst feitelijk levert.

**dienst:** alle begeleide en onbegeleide activiteiten, verhuur, vervoer, verblijf en andere diensten aangeboden door Duke Travel.

**overeenkomst:** de overeenkomst tussen Duke Travel en opdrachtgever, op grond waarvan Duke Travel haar diensten levert.

**pakketreis:** iedere combinatie van tenminste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis die tenminste 24 uur beslaat of een overnachting omvat voor zover dit een pakketreis in de zin van artikel 7:500 sub b van het Burgerlijk Wetboek vormt en die niet wordt afgenomen op grond van een algemene overeenkomst voor zakenreizen.

**reisdienst:** een reisdienst in de zin van artikel 7:500 onder a BW. (Zonder hieraan rechten te kunnen ontleen betreffen dit samengevat: accommodatie voor overnachting, personenvervoer, auto/motorhuur en overige toeristische diensten.)

**schriftelijk:** op schrift of via elektronische weg (waaronder per e-mail).

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

**Artikel 2: Werkingssfeer**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen en overeenkomsten van Duke Travel, en de daarmee samenhangende rechtsverhoudingen.
2. De opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid van deze voorwaarden door het aangaan van de overeenkomst met Duke Travel, het feitelijk gebruik van de dienst en/of door het betalen van de overeengekomen prijs. De deelnemer aanvaardt de toepasselijkheid van deze voorwaarden mede door het feitelijk gebruik van de dienst.
3. Duke Travel is enkel bereid haar diensten te leveren onder toepasselijkheid van deze voorwaarden. Algemene (inkoop)voorwaarden van de opdrachtgever worden expliciet en uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Enkel schriftelijke afwijking van deze voorwaarden gelden.
5. Bij strijdigheid van deze voorwaarden met bepalingen in de overeenkomst hebben de bepalingen in de overeenkomst voorrang.
6. De opdrachtgever verplicht zich deze voorwaarden tijdig aan de deelnemers bekend te maken. Als de opdrachtgever werkt met een inschrijving, geschiedt dit voor of bij de inschrijving. Als er geen inschrijving plaatsvindt, is dit uiterlijk vóór aanvang van de dienst. De opdrachtgever is aansprakelijk jegens Duke Travel voor de gevolgen van het niet of niet tijdig bekend maken van de Voorwaarden aan de deelnemer en vrijwaart Duke Travel voor schade die hierdoor ontstaat.

**Artikel 3: Aanbod en totstandkoming overeenkomst**

1. De aangeboden diensten omvatten enkel hetgeen in de offertes en publicaties van Duke Travel uitdrukkelijk is omschreven. Informatie in publicaties van dienstverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van Duke Travel.
2. Ieder aanbod geschiedt onder voorbehoud van beschikbaarheid van de aangeboden diensten. Indien een dienst niet beschikbaar is, geeft Duke Travel dit uiterlijk 7 dagen na aanvaarding van het aanbod te kennen.

3. Alle offertes en aanbiedingen door Duke Travel zijn herroepbaar en vrijblijvend en kunnen ook na aanvaarding door de opdrachtgever in alle gevallen onverwijld en in ieder geval tot 17.00 uur van de eerstvolgende werkdag zonder opgaaf van redenen worden herroepen door Duke Travel.
4. Kennelijke fouten binden Duke Travel niet. Indien er reden is tot twijfel aan de juistheid van de prijs of informatie dient de opdrachtgever navraag te doen.
5. De overeenkomst komt tot stand door de aanvaarding door de opdrachtgever van het aanbod van Duke Travel. Deze aanvaarding ("de boeking") kan zowel mondeling als schriftelijk geschieden. Voor de opdrachtgever geldt geen herroepingstermijn.
6. De opdrachtgever is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Voor zover namens de deelnemers is geboekt (dat is enkel het geval indien de opdrachtgever dit expliciet vermeldt en Duke Travel hiermee akkoord gaat), zijn de deelnemers ook ieder voor hun eigen deel aansprakelijk. De bevestiging, de factuur, de reisbescheiden en alle andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de opdrachtgever. De opdrachtgever dient de deelnemer volledig te informeren over de afgenomen diensten, verstrekte informatie en de van toepassing zijnde voorwaarden, huisregels en privacybeleid. De opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om toestemming van de deelnemers te verkrijgen voor verwerking door Duke Travel van de voor de zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke bijzondere persoonsgegevens (zoals voedselallergieën en andere noodzakelijke medische gegevens). De opdrachtgever vrijwaart Duke Travel voor alle aanspraken en schades die volgen door het niet naleven van deze verplichtingen.
7. Indien de opdrachtgever boekt voor of namens minderjarige deelnemers is de opdrachtgever verantwoordelijk om de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige deelnemer volledig te informeren over de afgenomen diensten en de van toepassing zijnde voorwaarden, huisregels en privacybeleid. De opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige voor deelname te verkrijgen. De opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om eventueel benodigde toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger(s) voor verwerking door Duke Travel van de voor de zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke bijzondere persoonsgegevens (zoals voedselallergieën en andere noodzakelijke medische gegevens) te verkrijgen. De opdrachtgever vrijwaart Duke Travel voor alle aanspraken en schades die volgen door het niet naleven van deze verplichtingen.

#### **Artikel 4: Reisduur en reisprogramma**

1. Indien de reisduur in het aanbod staat vermeld in dagen, zijn de dagen van vertrek en aankomst als hele dagen gerekend.
2. De internationale reis vindt plaats met een touristclass touringcar.
3. Tenzij anders aangegeven geldt dat eerst na 15.00 uur van de kamers in de accommodatie gebruik gemaakt kan worden en voor 10.00 uur op de dag van vertrek de kamers weer ontruimd moeten zijn.
4. Bij halfpension moet zelf voor de lunch of lunchpakket zorggedragen worden. Dit geldt eveneens voor het avondeten en ontbijt op de heen- en terugreis.
5. Er wordt geen sneeuwgarantie geboden.
6. Wat betreft het aantal skilesuren is het aangegeven aantal skilesuren een gemiddelde per dag en bij benadering. Het aangegeven aantal uren kan anders over de dagen worden verspreid en tot circa 10% afwijken. Zeker in de vakantietijd (Kerst, Krokus, Pasen) bij skireizen (5, 6 of 7 dagen), waarbij de dag van aankomst reeds als eerste skidag is ingepland, zal de eerste dag doorgaans niet het aangegeven gemiddelde aantal uren worden lesgegeven. De dagen erna worden die ontbrekende uren binnen de mogelijkheden ingehaald.

#### **Artikel 5: Prijs en prijswijziging**

1. De prijzen in offertes en publicaties van Duke Travel gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. In de reissom zijn uitsluitend inbegrepen de diensten en voorzieningen die in het reisprogramma staan vermeld.
2. Indien de prijs leeftijdsafhankelijk is, is de leeftijd op de dag van de dienst bepalend.

3. Duke Travel heeft het recht om tot 20 dagen vóór de dag van aanvang van de dienst de prijs te verhogen in verband met wijzigingen in kosten van brandstof of andere energiebronnen en in verband met belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de dienst betrokken derden (zoals toeristenbelasting of luchthavenbelasting).
4. Duke Travel kan zich in de overeenkomst het recht voorbehouden om tot 20 dagen vóór de dag van aanvang van de dienst de prijs te verhogen als gevolg van wijzigingen in de wisselkoersen.
5. Indien het een pakketreis betreft en de prijsverhoging meer dan 8% van de prijs bedraagt, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst te beëindigen. Duke Travel stelt een redelijke termijn waarbinnen de opdrachtgever 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.
6. Indien het recht op prijsverhoging of prijswijziging is bedongen, heeft de opdrachtgever in voorkomend geval het recht op prijsverlaging. Op het bedrag wat de opdrachtgever op basis van de eventuele prijsverlaging toekomt, worden de werkelijke administratiekosten ingehouden.

#### **Artikel 6: Betaling en gevolgen van de niet-tijdige betaling**

1. De opdrachtgever dient de betalingen in euro's te verrichten, met inachtneming van de afgesproken termijnen door Duke Travel.
2. De aanbetaling bedraagt 25% van de reissom met een minimum van € 50,- per deelnemer, tenzij in het aanbod anders is vermeld. De aanbetaling dient binnen 10 dagen na boeking te zijn voldaan.
3. Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor de vertrekdatum in bezit van de reisorganisator te zijn, tenzij op de factuur een latere termijn staat aangegeven.
4. Bij aanmelding binnen 6 weken voor vertrek dient de gehele reissom in één keer te worden voldaan.
5. Tenzij in de overeenkomst of deze voorwaarden een andere termijn is aangegeven, dienen betalingen onverwijld, maar uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan.
6. Indien de opdrachtgever niet betaalt binnen de overeengekomen termijn is deze zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag vanaf dan de wettelijke handelsrente verschuldigd. Duke Travel kan dan ook haar verplichtingen opschorten. Indien (inkoop)kosten daardoor stijgen komen deze voor rekening van de opdrachtgever.
7. Indien de opdrachtgever, na voorafgaande schriftelijke aanmaning, zijn betalingsverplichting binnen een daartoe gestelde redelijke termijn niet nakomt, heeft Duke Travel het recht de overeenkomst te beëindigen, onverminderd het recht van Duke Travel op betaling van de annuleringskosten. Een termijn van 7 dagen wordt vermoed redelijk te zijn. Voor deze aanmaning volstaat een schriftelijk bericht (waaronder e-mail) waarin is aangegeven dat de betaling is verschuldigd en bij uitblijven van volledige betaling binnen de gestelde termijn de reis kan worden geannuleerd door Duke Travel.
5. Indien de opdrachtgever, na voorafgaande schriftelijke aanmaning, zijn betalingsverplichting binnen een redelijke termijn niet nakomt, heeft Duke Travel het recht op betaling van de buitengerechtelijke incassokosten. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 50,-. Voor deze aanmaning volstaat een schriftelijk bericht (waaronder e-mail) waarin is aangegeven dat de betaling is verschuldigd en bij uitblijven van volledige betaling binnen de gestelde termijn, incassokosten zijn verschuldigd over het openstaande bedrag.
8. Het recht van de opdrachtgever om zijn vorderingen op Duke Travel te verrekenen is uitgesloten.
9. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
  - a. een betalingstermijn is overschreden,
  - b. de opdrachtgever failliet is of surseance van betaling is verleend,
  - c. het bedrijf van de opdrachtgever wordt ontbonden,
  - d. de opdrachtgever als natuurlijk persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.

#### **Artikel 7: Annulering door de opdrachtgever**

1. De opdrachtgever kan de overeengekomen diensten voor aanvang schriftelijk annuleren waarbij de volgende annuleringskosten verschuldigd zijn aan Duke Travel:
  - a. bij annulering tot de 56<sup>ste</sup> dag voor de dag van aanvang: 25% van de reissom,
  - b. bij annulering vanaf de 56ste dag (inclusief) tot de 28ste dag voor de dag van aanvang: 50% van de reissom,
  - c. bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 5e dag voor de dag van aanvang: 80% van de reissom,
  - d. bij annulering vanaf de 5e dag voor aanvang: 100% van de reissom.
2. Tevens blijft opdrachtgever bij annulering eventuele aanvullende kosten zoals poliskosten en premie voor de verzekering verschuldigd.
3. De datum van ontvangst van de brief of e-mail door Duke Travel geldt als annuleringsdatum. Annuleringen buiten werkdagen en/of kantoortijden worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.
4. De vermindering van het aantal personen dan wel de annulering door een enkele deelnemer, wordt gezien als een deelannulering. Duke Travel kan - naar haar keuze - in afwijking van lid 1 de betaling van de volledige prijs minus de niet gemaakte kosten als annuleringskosten verlangen.

#### **Artikel 8: Wijzigingen door de opdrachtgever**

1. De opdrachtgever kan Duke Travel verzoeken de overeenkomst te wijzigen. Onder wijziging vallen ook de wijziging van programma, vervoerstijden, gegevens van deelnemers of dieetwensen. Het staat Duke Travel vrij de wijziging af te wijzen, tenzij dit in een specifiek geval onredelijk is. Een vermindering van het aantal deelnemers wordt gezien als een (deel)annulering.
2. Bij wijziging is de opdrachtgever de kosten als gevolg van de wijziging verschuldigd en daarnaast de volgende administratieve wijzigingskosten:
  - a. bij een wijzigingsverzoek tot 4 weken voor aanvang: nihil,
  - b. bij een wijzigingsverzoek binnen 4 weken voor aanvang of later: € 30,- per wijziging.

#### **Artikel 9: Vervanging deelnemer**

1. Deelnemers kunnen in de plaats worden gesteld onder de volgende voorwaarden:
  - a. de persoon moet voldoen aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden,
  - b. de indeplaatsstelling vindt uiterlijk 7 dagen voor aanvang plaats, althans met in achtname van een redelijke termijn waarbinnen de nodige handelingen kunnen worden verricht om de persoon in de plaats te stellen,
  - c. de voorwaarden van de bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen de indeplaatsstelling.
2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de betaling van eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling, waaronder de administratieve wijzigingskosten.

#### **Artikel 10: Verplichtingen van de opdrachtgever en deelnemer**

1. De deelnemers dienen in bezit te zijn van alle documenten welke in het land van bestemming en de doorreislanden verplicht zijn zoals een geldig paspoort dan wel identiteitskaart, eventuele visa, bewijzen van inenting, vaccinaties, enz. Indien de deelnemer wegens het gemis van een benodigd document of vaccinatie niet wordt toegelaten tot het land van bestemming is Duke Travel niet aansprakelijk en staat opdrachtgever in voor alle kosten die daaruit volgen. Duke Travel verstrekt enkel algemene informatie betreffende paspoort- en visumverplichtingen in het land van bestemming, waaronder de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over de daar geldende formaliteiten op gezondheidsgebied. De opdrachtgever dient deze informatie te controleren bij de relevante autoriteiten en daar de detailinformatie op te vragen. In verband met het hiervoor bepaalde moet voor deelnemers van de niet-Nederlandse nationaliteit door de opdrachtgever extra zorg worden betracht en zelf alle benodigde informatie worden ingewonnen bij de betrokken autoriteiten.
2. De diensten kunnen aanzienlijke lichamelijke inspanning en concentratie vergen. De deelnemers dienen daarom over voldoende conditie te beschikken en geen lichamelijke of geestelijke (gezondheids)beperkingen te

hebben die een risico vormen voor de veiligheid van de deelnemer of anderen. Bij twijfel dient de deelnemer van te voren met zijn arts, de opdrachtgever en Duke Travel te bespreken of hij of zij veilig kan deelnemen.

3. Voor of bij het sluiten van de overeenkomst verstrekt de opdrachtgever alle voor de uitvoering van de overeenkomst relevante informatie van zichzelf en de door hem of haar aangemelde deelnemers. In het bijzonder betreft dit informatie die mogelijk van invloed is op de veiligheid van de deelnemer of anderen. De deelnemer is verplicht voor aanvang van de eerste dienst en indien dit door Duke Travel of de dienstverlener aan het begin van een dienst wordt gevraagd alle relevante persoonlijke omstandigheden van zichzelf te melden voor zover deze van invloed kunnen zijn op een goed verloop van de dienst. Deze verplichting geldt met name voor medische en conditionele bijzonderheden die van invloed kunnen zijn op de veiligheid van de deelnemer en die van anderen.

4. Indien naar het redelijke oordeel van Duke Travel of een dienstverlener deelname niet verantwoord is, kan de deelnemer worden uitgesloten van deelname. Indien informatie niet, onjuist of onvolledig wordt verstrekt, kan de deelnemer worden uitgesloten van deelname.

5. Indien dit verlangd wordt, dienen de deelnemers zich voor aanvang van de eerste dienst te registreren bij Duke Travel en/of de dienstverlener.

6. De deelnemer dient zich als een redelijk handelend deelnemer te gedragen en de vereiste oplettendheid te tonen. De deelnemer dient de voorwaarden, huisregels, nadere waarschuwingen, aanwijzingen en (veiligheids)instructies van Duke Travel en dienstverleners strikt op te volgen. De opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat de deelnemers dit naleven. Er kunnen tussentijds eenzijdig redelijke wijzigingen worden aangebracht.

7. Bij niet-naleving van de voorwaarden, huisregels, nadere waarschuwingen, aanwijzingen, (veiligheids)instructies en in het geval een deelnemer overlast veroorzaakt, zichzelf of anderen in gevaar brengt of op onverantwoorde wijze omgaat met natuur en milieu, heeft Duke Travel dan wel de dienstverlener het recht de deelnemer van verdere deelname uit te sluiten en gebruik van materiaal en/of toegang tot de accommodatie of het vervoermiddel te ontzeggen. Enkel indien een waarschuwing gegeven de omstandigheden van het geval op zijn plaats is, zal eerst een mondelinge of schriftelijke waarschuwing worden gegeven voordat wordt overgegaan tot uitsluiting van deelname of ontzegging van het gebruik of de toegang. De opdrachtgever of deelnemer heeft geen recht op restitutie van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening en risico van de deelnemer/opdrachtgever.

8. De opdrachtgever en deelnemers zijn verplicht om de accommodaties, slaapkamers, bussen e.d. bij aanvang te inspecteren en schade, gebreken e.d. direct te melden aan de dienstverlener en ter bewijs de schade direct vast te leggen op beeld of een schriftelijke bevestiging van de schade van de dienstverlener te verkrijgen. Zonder melding dan wel zonder bewijs wordt de schade vermoed niet aanwezig te zijn geweest bij ingebruikname.

9. De opdrachtgever en de deelnemer zijn hoofdelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door gedrag van de deelnemer, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan de deelnemer moet worden toegerekend. De opdrachtgever en deelnemer vrijwaren Duke Travel van aanspraken van betrokken dienstverleners of derden voor schade die door de deelnemer is veroorzaakt of aan de deelnemer moet worden toegerekend.

10. De opdrachtgever en deelnemer dienen voor aanvang van de dienst een adequate reisverzekering af te sluiten die de afgenomen diensten dekt. Voor zover de opdrachtgever of deelnemer een (reis)verzekering of annuleringsverzekering via de organisator afsluit, treedt Duke Travel in deze gevallen uitsluitend op als intermediair en garandeert uitdrukkelijk niet dat schade krachtens deze verzekering zal worden vergoed.

11. Indien de dienst niet wordt begeleid door Duke Travel dient de opdrachtgever ervoor zorg te dragen dat minderjarigen te allen tijde worden begeleid door een meerderjarig persoon of er toestemming is van de wettelijk vertegenwoordiger(s) dat die deelnemers zelfstandig op pad mogen (dit geldt in het bijzonder voor het zelfstandig wintersporten). De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de afspraken met en het toezicht op deze personen.

12. Gevonden voorwerpen die door een deelnemer zijn verloren, dienen door de deelnemer binnen 7 dagen te worden opgehaald. Op verzoek en voor rekening en risico van de opdrachtgever en deelnemer kunnen voorwerpen worden toegezonden aan de deelnemer.

#### **Artikel 11: Verhuur**

1. Duke Travel stelt het gehuurde ter beschikking aan de opdrachtgever of deelnemer op de overeengekomen tijd en plaats.
2. De opdrachtgever en deelnemer zijn verantwoordelijk voor het gehuurde. Het gehuurde dient enkel te worden gebruikt op een wijze waartoe het krachtens zijn aard en de overeenkomst is bestemd. De Opdrachtgever en deelnemer mogen geen wijzigingen aanbrengen of het gehuurde aan derden in gebruik geven of aan derden toegang verlenen zonder toestemming van de dienstverlener.
3. De opdrachtgever en deelnemer dienen eventuele gebreken bij ontvangst van het gehuurde te melden bij de dienstverlener. Bij het uitblijven van een melding wordt het gehuurde geacht in orde te zijn geweest bij aanvang.
4. Indien het gehuurde gebreken vertoont waardoor de dienst niet, niet veilig of niet naar behoren kan worden voortgezet, dient onmiddellijk contact te worden opgenomen met de dienstverlener of Duke Travel. Duke Travel zal zich inspannen het gebrek zo spoedig mogelijk te repareren of het gehuurde te vervangen. Indien reparatie of vervanging niet mogelijk is, zal Duke Travel de prijs naar rato van het niet verkregen huurgenot terugbetalen.
5. Tijdens de huur ontstane beschadigingen of gebreken deelt de deelnemer en/of opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij het inleveren van het gehuurde aan Duke Travel mee.
6. Voor reparaties door externe partijen is vooraf toestemming van de dienstverlener vereist.
7. Opdrachtgever en deelnemer zullen het gehuurde aan het einde van de overeenkomst op de vooraf afgesproken plaats en tijd overdragen aan de dienstverlener in dezelfde staat als waarin de opdrachtgever dan wel de deelnemer het heeft ontvangen. Indien het gehuurde wordt achtergelaten zonder het aan de dienstverlener te overhandigen blijven de opdrachtgever en deelnemer verantwoordelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van het gehuurde.
7. Veroorzaakte schade dient direct te worden gemeld bij de dienstverlener. De opdrachtgever en deelnemer zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de schade aan het gehuurde of schade veroorzaakt door of met het gehuurde. Bij verlies, diefstal of beschadiging zijn onder meer de prijs van vervangend materiaal, afhandelingskosten en de gederfde huurinkomsten verschuldigd. Duke Travel is gerechtigd kosten voor schoonmaak, zoekacties, vervoer en berging van het gehuurde, reparaties, vervanging, aangiften van vermissing e.d. aan opdrachtgever en/of deelnemer in rekening te brengen.
8. De dienstverlener kan een redelijke borg van de opdrachtgever of deelnemer verlangen. Dit wordt uiterlijk 7 dagen voorafgaand aan de dienstverlening door Duke Travel kenbaar gemaakt.
9. 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 en alle eigendommen van Duke Travel en de dienstverleners.

#### **Artikel 12: Weersinvloeden en plaatselijke omstandigheden**

1. Alle diensten worden aangeboden onder het voorbehoud dat aanpassing op grond van weersinvloeden en plaatselijke omstandigheden nodig is. Het risico van weersinvloeden en plaatselijke omstandigheden (zoals de hoeveelheid sneeuw, wind, kou, lawinegevaar, etc.) en de gevolgen voor de diensten ligt bij de opdrachtgever. Een dienst vindt, al dan niet in aangepaste vorm, in beginsel ook bij slecht weer doorgang.

#### **Artikel 13: Wijziging door Duke Travel voor aanvang**

1. Duke Travel heeft het recht voor aanvang van de dienst de overeenkomst eenzijdig te wijzigen voor zover het niet-ingrijpende wijzigingen betreft. De opdrachtgever wordt hier schriftelijk en op duidelijke wijze van op de hoogte gesteld.



2. Indien noodzakelijk kan Duke Travel de voornaamste kenmerken van de overeengekomen dienst voor aanvang ingrijpend wijzigen. Duke Travel kan een vervangende dienst aanbieden, maar is daar niet toe gehouden. De opdrachtgever kan de wijziging aanvaarden of de overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.

3. Bij ingrijpende wijzigingen stelt Duke Travel de opdrachtgever een redelijke termijn waarbinnen de opdrachtgever aan Duke Travel schriftelijk kenbaar dient te hebben gemaakt of deze de overeenkomst beëindigt. Wordt de overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

#### **Artikel 14: Annulering door Duke Travel**

1. Duke Travel kan de overeenkomst vóór aanvang van de dienst annuleren en de opdrachtgever alle voor de dienst betaalde bedragen terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan “onvermijdbare en buitengewone omstandigheden”.

2. In de in lid 1 genoemde gevallen betaalt Duke Travel de reeds ontvangen bedragen terug. Niet vergoed worden kosten die door de opdrachtgever of deelnemer zijn gemaakt voor diensten die buiten de overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en niet bij de diensten inbegrepen (vlieg)tickets, accommodatie, e.d.

3. Ingeval de deelnemer niet voldoet aan vooraf gestelde deelname-eisen of indien door of namens de deelnemer onjuiste of onvolledige informatie over ervaring, vaardigheden, lichamelijke of geestelijke gesteldheid of andere relevante onderwerpen wordt opgegeven, heeft Duke Travel het recht de overeenkomst voor dat deel te beëindigen.

#### **Artikel 15: Uitvoering van de diensten en gebreken**

1. Duke Travel dient de overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de gerechtvaardigde verwachtingen die de opdrachtgever op grond van de overeenkomst, de publicaties van Duke Travel en het karakter van de bestemming mocht hebben.

2. De opdrachtgever stelt de dienstverlener en Duke Travel onverwijld in kennis van een tekortkoming (gebrek) die de opdrachtgever of deelnemer heeft geconstateerd.

3. De tekortkoming behoeft niet te worden verholpen indien dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt rekening houdend met de mate van tekortkoming en de waarde van de betreffende diensten.

4. Indien een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden uitgevoerd zoals overeengekomen, zal Duke Travel indien redelijkwijs mogelijk een geschikt alternatief aanbieden. De opdrachtgever kan het aangeboden alternatief slechts afwijzen indien het niet vergelijkbaar is.

#### **Artikel 16: Klachten**

1. Indien de opdrachtgever of deelnemer een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst constateert, dient hij deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval tijdens de dienst te melden zodat een passende oplossing kan worden getroffen. De melding dient te geschieden bij de dienstverlener én bij Duke Travel.

2. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de dienst schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Duke Travel.

3. Het niet of niet tijdig melden van de klacht kan van invloed zijn op de hoogte van een eventuele prijsverlaging of schadevergoeding. Klachten die na terugkomst niet tijdig zijn ontvangen, worden niet in behandeling genomen.

#### **Artikel 17: Hulp en Bijstand voor de deelnemer**

1. Duke Travel verleent de deelnemer onverwijld hulp en bijstand indien de deelnemer in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en de deelnemer te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve invulling.

2. Duke Travel brengt voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding bij de opdrachtgever en/of deelnemer in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de opdrachtgever of deelnemer.

**Artikel 18: Aansprakelijkheid, uitsluitingen, overmacht**

1. Met de aangeboden diensten, en in het bijzonder de (buiten)sportactiviteiten, is een onvermijdbaar risico op ongevallen en schade verbonden. Ondanks zorgvuldig handelen van Duke Travel en de dienstverleners kan het voorkomen dat er schade of (ernstig)letsel optreedt. Een eigen (rest)risico voor de deelnemer is daarom onlosmakelijk verbonden met de deelname. De volgende cumulatieve aansprakelijkheidsuitsluitingen/beperkingen gelden:

2. Duke Travel is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die niet aan haar is toe te rekenen. Dat is onder meer het geval indien de tekortkoming is toe te rekenen aan:

a. de opdrachtgever/deelnemer zoals:

- het niet hebben van een noodzakelijk reisdocument,
- een ontoereikende gezondheid of conditie,
- een ontoereikende persoonlijke uitrusting,
- onjuist handelen of niet-handelen van de deelnemer,
- oververmoeidheid,
- overschatting van de eigen vermogens,
- onzorgvuldig of roekeloos gedrag,
- het negeren van instructies,
- het niet opvolgen van één of meerdere veiligheidsvoorschriften,
- het deelnemen onder invloed van alcohol, drugs, medicijnen of andere verdovende middelen,
- het zich bewust of onbewust (laten) indelen in een verkeerde categorie.

b. derden die niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken en de tekortkoming niet kon worden voorzien of voorkomen,

c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht).

3. Indien er geen sprake is van een pakketreis geldt: De aansprakelijkheid van Duke Travel is in ieder geval beperkt tot het bedrag waarop de door Duke Travel gesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat Duke Travel onder zijn aansprakelijkheidsverzekering draagt. Bij zaakschade is de aansprakelijkheid bovendien begrensd tot eenmaal de reissom van de deelnemer die schade heeft geleden. Aansprakelijkheid voor schade van de opdrachtgever is bovendien beperkt tot maximaal eenmaal de reissom. Aansprakelijkheid voor gevolgschade van de opdrachtgever (inzet van ander personeel, gederfde winst, etc.) is uitgesloten.

4. Indien er sprake is van een pakketreis geldt: De aansprakelijkheid van Duke Travel voor schade is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij de schade bestaat uit persoonlijk letsel van de deelnemer of de schade is veroorzaakt door opzettelijk dan wel bewust roekeloos handelen van Duke Travel. De vergoeding voor derving van reisgenot bedraagt ten hoogste éénmaal de reissom.

5. Indien Duke Travel aansprakelijk gehouden kan worden voor enige schade, waaronder ook schade die volgt uit het overlijden of persoonlijk letsel van de deelnemer, zal deze aansprakelijkheid in aanvulling op de eerdere aansprakelijkheidsbeperkingen in ieder geval beperkt of uitgesloten zijn tot de grenzen die zijn toegestaan volgens de ter zake geldende wetgeving/internationale verdragen die betrekking hebben op de individuele (reis)diensten.

6. De opdrachtgever en/of deelnemer worden geacht een passende ongevallen-, reis en annuleringsverzekering af te sluiten. Duke Travel is niet aansprakelijk voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een zorg-, reis-, ongevallen en/of annuleringsverzekering.

7 Er kan geen beroep worden gedaan op de aansprakelijkheidsbeperkingen voor zover de schade is veroorzaakt door opzettelijk of bewust roekeloos handelen van Duke Travel.

8. Alle vorderingsrechten, anders dan de vordering die valt onder lid 9, vervallen één jaar na het ontstaan ervan, tenzij deze beperking in strijd is met dwingend recht.



9. Vorderingen op grond van een pakketreis(overeenkomst) verjaren twee jaar na het ontstaan ervan.

**Artikel 19: Overig**

1. De in deze voorwaarden opgenomen bepalingen gelden ook ten behoeve van ondergeschikten van Duke Travel, betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel.
2. Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.
3. Onverminderd de in lid 2 aangehaalde rechtskeuze kan een consument niet de rechten worden ontzegd die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt, indien Duke Travel haar commerciële activiteiten op dat land richt én tenminste een deel van de reisdiensten in dat land worden uitgevoerd.
3. De rechter te Amsterdam is exclusief bevoegd kennis te nemen van geschillen die samenhangen met deze overeenkomst, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.