

Algemene reisvoorwaarden

Reikwijdte van deze algemene reisvoorwaarden en uw contractpartner

Deze voorwaarden regelen de rechtsbetrekkingen tussen u als Klant/Reiziger en de Reisorganisator, handelend onder de naam "Holland America Line". Uw contractpartner en de Reisorganisator is HAL Services B.V. (Zetel: Otto Reuchlinweg 1110, Postbus 23378, NL-3001 KJ Rotterdam, Nederland) (Reisorganisator).

U wordt hierbij op de hoogte gesteld dat naast deze algemene reisvoorwaarden tussen u en de Reisorganisator, een tweede overeenkomst, de Vervoersovereenkomst, van toepassing is tussen u en de Vervoerder welke deel uitmaakt van de reisovereenkomst. Deze algemene reisvoorwaarden vermelden de voorwaarden waarop de Reisorganisator zijn producten en diensten aan u aanbiedt ten tijde van de publicatie ervan. De algemene reisvoorwaarden kunnen periodiek aangepast of gewijzigd worden door de Reisorganisator en derhalve is, voor alle duidelijkheid, de Klant/Reiziger gebonden door die voorwaarden die van kracht en geldig zijn op het tijdstip van de boeking.

Deze voorwaarden gelden niet indien de Reiziger een gerechtelijke procedure van welke aard dan ook tegen de Reisorganisator instelt bij een rechtbank buiten Nederland; in iedere procedure buiten deze rechtbank gelden de Engelstalige voorwaarden in overeenstemming met hun gebruik in de Verenigde Staten van Amerika.

De navolgende voorwaarden gelden naast artikel 7:500-513d van het Nederlands Burgerlijk Wetboek (" BW"). De hierna vermelde term "Klant" verwijst naar de contractpartner van de Reisorganisator en "Reiziger(s)" naar de persoon of personen die daadwerkelijk reizen.

Persoonlijke eisen van de Reiziger

De Klant verzekert dat de Reizigers in staat zijn om te reizen. De Reisorganisator heeft het recht om aan de Klant en de Reizigers een medische verklaring te vragen inzake het vermogen van de Reizigers om te reizen.

Klanten onder de 21 jaar mogen geen cruise boeken en een Reiziger onder de 21 jaar moet in een stateroom reizen met een Reiziger van 21 jaar of ouder die verantwoordelijkheid op zich neemt voor hun zorg tijdens de cruise. Voor gezinnen die verschillende staterooms boeken is de minimumleeftijd voor tenminste één persoon in iedere stateroom 16, op voorwaarde dat zij reizen met een ouder of wettelijk voogd. De minimumleeftijd voor een Reiziger om mee te kunnen varen is 6 maanden ten tijde van inschepping voor cruises naar Alaska, Canada/New England, het Caribisch gebied, Europa, en Mexico. Op alle andere cruises, waarbij meer dan 2 opeenvolgende dagen op zee worden doorgebracht, is de minimumleeftijd voor de Reiziger 12 maanden ten tijde van inschepping. De Reisorganisator kan geen boeking aanvaarden of een Reiziger vervoeren die meer dan 24 weken zwanger is op de laatste dag van de voorgenomen cruise.

1. Registratie en afsluiting van de reisovereenkomst

- 1.1 Met de boeking (registratie van de reis), biedt de Klant de reisorganisatie bindend het afsluiten van een reisovereenkomst aan. De basis van dit aanbod is de reisadvertentie met alle daarin voorkomende informatie, met name ook met betrekking tot aangeboden vluchten alsmede deze reisvoorwaarden.
- 1.2 De overeenkomst komt uitsluitend tot stand door de schriftelijke bevestiging van de boeking of de factuur, al naargelang hetgeen het eerste door de Reisorganisator wordt afgegeven. Een bevestiging door de Reisorganisator dat hij het reisaanbod van de Klant heeft ontvangen en een op het kantoor van een reisbureau ondertekend boekingsformulier vormt geen aanvaarding van de reisovereenkomst. Indien het reisaanbod niet wordt aanvaard, zal de Reisorganisator niet verplicht zijn om het ontbreken van aanvaarding uitdrukkelijk aan de Klant te melden en/of het ontbreken van aanvaarding te rechtvaardigen.
- 1.3 De Klant is ook verantwoordelijk voor alle contractuele verplichtingen van de Reizigers waarvoor hij/zij de boeking verricht, tenzij uitdrukkelijk anderszins bevestigd door de Reisorganisator.
- 1.4 Indien de inhoud van de bevestiging van de boeking afwijkt van de inhoud van het reisaanbod, dan zal de Reisorganisator gebonden zijn door deze bevestiging van de boeking en vormt deze een nieuw reisaanbod. De reisovereenkomst is dan gebaseerd op het nieuwe aanbod indien de Klant het nieuwe reisaanbod aanvaardt door een uitdrukkelijke verklaring, aanbetaling, restantbetaling of reis.

2. Betaling

- 2.1 Na totstandkoming van de overeenkomst is een aanbetaling van 20% van de reissom verschuldigd. De uiteindelijke betaling geschiedt niet later dan 90 dagen voor vertrek op **GRAND-WORLD, GRAND VOYAGES, IEDER SEGMENT VAN EEN GRAND-WORLD OF GRAND VOYAGE**, niet later dan 75 kalenderdagen voor vertrek naar **AZIË, AUSTRALIË & NIEUW-ZEELAND, EUROPA TRANS-ATLANTISCH (30+ NACHTEN, INCLUSIEF SEGMENTEN), 'HOLIDAYS', EXC IN DEPTH, ZUID-AMERIKA, ANTARCTICA, AMAZON EXPLORER, INCAN EMPIRES, HAWAII, TAHITI & MARQUESAS (28+ NACHTEN)**, niet later dan 45 kalenderdagen voor het vertrek op **ALASKA CRUISES EN LAND+SEA JOURNEYS, CANADA & NEW ENGLAND, HET CARIBISCH GEBIED, EUROPA (EXCL 30+ NACHTEN TRANS-ATLANTISCH, INCL. SEGMENTEN), HAWAII (27 NACHTEN OF MINDER), MEXICO, PANAMAKANAAL, KUSTEN IN DE STILLE ZUIDZEE & HET NOORD-**

WESTEN VAN DE STILLE ZUIDZEE, EXCLUSIEF 'HOLIDAY' REIZEN

2.2 Indien de Klant of de Reiziger verzuimt de resterende betaling te verrichten in overeenstemming met de overeengekomen betalingsvoorwaarden, dan is de Reisorganisator gerechtigd om de reisovereenkomst te beëindigen na een kennisgeving met een uiterste datum, en om aan de Klant/Reizigers annuleringskosten in rekening te brengen in overeenstemming met artikel 4.2 tweede volzin tot artikel 4.4.

3. Wijzigingen in de uitvoering

3.1. De aanbiedingen en inlichtingen inzake de contractuele reisdiensten verstrekt in reisadvertenties, dat wil zeggen de eigen catalogus van de Reisorganisator en de officiële website, komen overeen met de feitelijke diensten van de Reisorganisator op het tijdstip van publicatie. Tot aan de ontvangst door de Reisorganisator van het verzoek om boeking van de Klant zijn uit objectieve of praktische redenen wijzigingen van de diensten van de Reisorganisator soms nodig, de toepassing waarvan uitdrukkelijk wordt voorbehouden door de Reisorganisator. De Reisorganisator zal de Klant in kennis stellen van deze wijzigingen alvorens de overeenkomst af te sluiten.

3.2. Wijzigingen in essentiële reisdiensten ten opzichte van de overeengekomen inhoud van de reisovereenkomst, die nodig worden na de totstandkoming van de overeenkomst en die niet door de Reisorganisator zijn veroorzaakt in strijd met goede wil en vertrouwen zijn evenwel – rekening houdend met de redelijke belangen van de Reisorganisator – toegestaan mits die veranderingen redelijkerwijs aanvaardbaar voor de Reiziger zijn. Redelijke wijzigingen zijn wijzigingen ten gevolge van omstandigheden die zich voordoen na de totstandkoming van de overeenkomst en die voor de Reisorganisator niet voorzienbaar waren bij het afsluiten van de overeenkomst. Bovendien mogen zij de aard van de reis niet veranderen. In dit verband zijn wijzigingen toegestaan in de reistijden en ligtijden en/of de routes (met name uit veiligheidsoverwegingen of wegens weersomstandigheden) waarover uitsluitend besluiten genomen worden door de kapitein of de nautische afdeling van de Reisorganisator, die beiden verantwoordelijk voor het schip zijn.

3.3. Eventuele aanspraken op mogelijke schadevergoeding blijven enkel van kracht indien de gewijzigde essentiële reisdiensten tekortschieten.

3.4. De Reisorganisator is verplicht de Klant zo spoedig mogelijk in te lichten inzake belangrijke veranderingen in de dienstverlening na kennisneming van de reden voor de wijziging.

- 3.5. In geval van een essentiële wijziging in een belangrijke reisdienst is de Klant gerechtigd de reisovereenkomst kosteloos te beëindigen, of gerechtigd tot een alternatieve maar gelijkwaardige cruise, mits de Reisorganisator in staat is een dergelijke alternatieve cruise aan te bieden zonder extra kosten voor de Klant. De Klant zal zo spoedig mogelijk aanspraak maken op deze rechten nadat de Reisorganisator de reisdiensten heeft gewijzigd zoals hierboven vermeld of de reisovereenkomst heeft geannuleerd.

4. Annulering door de Klant voorafgaand aan vertrek / annuleringskosten

- 4.1 De Klant kan te allen tijde voor het vertrek afzien van de reis. De kennisgeving moet gericht worden aan het onderstaande adres van de Reisorganisator (of per e-mail). Indien de reis via een reisbureau geboekt werd, kan de kennisgeving ook aan het bureau gedaan worden. De Reisorganisator beveelt aan dat de Klant een dergelijke kennisgeving schriftelijk doet.

- 4.2 Indien de Klant/Reiziger annuleert voor het begin van de reis of niet verschijnt bij het begin van de reis, dan verliest de Reisorganisator zijn recht om de reissom te vorderen. In plaats daarvan kan de Reisorganisator een gepaste schadevergoeding eisen, tenzij de Reisorganisator aantoonbaar de annulering heeft veroorzaakt of wanneer zich uitzonderlijke omstandigheden voordoen op de plaats van bestemming of de onmiddellijke omgeving daarvan die wezenlijk de uitvoering van de reis of het vervoer van personen naar de bestemming beïnvloeden; omstandigheden zijn onvermijdelijk indien ze buiten de invloedssfeer van de Reisorganisator liggen en indien de gevolgen ervan niet door de Reisorganisator vermeden hadden kunnen worden bij het nemen van alle redelijke voorzorgen.

- 4.3 Het bedrag van de schadevergoeding wordt bepaald door de reissom verminderd met de waarde van de door de Reisorganisator uitgespaarde onkosten en verminderd met wat de Reisorganisator verkrijgt door de reisdiensten anderszins te gebruiken, wat door de Reisorganisator gerechtvaardigd moet worden op verzoek van de Klant. De Reisorganisator heeft het navolgende schadevergoedingsschema opgesteld met inachtneming van de periode tussen het bekendmaken van de annulering en het begin van de reis, met inachtneming van de verwachte besparing aan onkosten en de verwachte inkomsten door alternatief gebruik van de reisdiensten. De schadevergoeding wordt berekend in overeenstemming met de tijd van ontvangst van de kennisgeving van annulering als volgt:

GRAND WORLD, GRAND VOYAGES, IEDER SEGMENT VAN EEN GRAND WORLD OF GRAND VOYAGE:

120-91 dagen voor vertrek: 20% van de reissom

90-76 dagen voor vertrek: 60% van de reissom

75 dagen of minder voor vertrek: 100% van de reissom

AZIË, AUSTRALIË & NIEUW-ZEELAND, EUROPA TRANS-ATLANTISCH (30+ NACHTEN, INCLUSIEF SEGMENTEN), 'HOLIDAYS', EXC IN DEPTH, ZUID-AMERIKA, ANTARCTICA, AMAZON EXPLORER, INCAN EMPIRES, HAWAII, TAHITI & MARQUESAS (28+ NACHTEN):

74 dagen of meer voor vertrek: 20% van de reissom

73-43 dagen voor vertrek: 50% van de reissom

42-22 dagen voor vertrek: 75% van de reissom

21 dagen of minder voor vertrek: 100% van de reissom

ALASKA CRUISES EN LAND+SEA JOURNEYS, CANADA & NEW ENGLAND, HET CARIBISCH GEBIED, EUROPA (EXCLUSIEF 30+ NACHTEN TRANS-ATLANTISCH, INCLUSIEF SEGMENTEN), HAWAII (27 NACHTEN OF MINDER), MEXICO, PANAMAKANAAL, KUSTEN STILLE OCEAAN & STILLE OCEAAN NOORDWESTEN, EXCLUSIEF 'HOLIDAY' REIZEN: 46 dagen of meer voor vertrek: 20% van de reissom

45 – 29 dagen of meer voor vertrek: 50% van de reissom

28-16 dagen of meer voor vertrek: 75% van de reissom

15 dagen of minder voor vertrek: 100% van de reissom

- 4.4 In ieder geval is de Klant/Reiziger vrij te bewijzen dat er geen of aanzienlijk minder schade is aangericht dan het gevorderde eenmalige bedrag.
- 4.5 De Reisorganisator behoudt zich het recht voor om een hogere, gespecificeerde schadevergoeding te eisen in plaats van het voornoemde eenmalige bedrag, in zover de Reisorganisator kan bewijzen dat hij meer schade heeft geleden dan het voornoemde vaste bedrag. In dit geval is de Reisorganisator verplicht om de schadevergoeding te kwantificeren en te onderbouwen, met inachtneming van de uitgespaarde onkosten en ander gebruik van de reisdiensten.
- 4.6 Het wettelijke recht van de Klant zoals bepaald in artikel 7:506 van het Burgerlijk Wetboek om een derde te verzoeken de rechten en verplichtingen voortkomend uit de reisovereenkomst over te nemen blijft onaangetast door de voorgaande voorwaarden. Voor een dergelijke overdracht van de overeenkomst aan een ander persoon brengt de Reisorganisator behandelingskosten van € 50.00 per persoon in rekening (plus eventuele door derden in rekening gebracht kosten, met name luchtvaartmaatschappijen).

5. Omboeking

- 5.1 Indien een Klant een door de Reisorganisator aangeboden reis wil omboeken, dient men zich tot de Reisorganisator te wenden om duidelijkheid te verkrijgen of een dergelijk

verzoek kan worden ingewilligd. De Klant/Reiziger heeft geen recht om een dergelijke wijziging van de oorspronkelijke reisovereenkomst te eisen en het is geheel ter beoordeling van de Reisorganisator om een dergelijk verzoek in te willigen of af te wijzen. Dit geldt niet indien de omboeking noodzakelijk is omdat de Reisorganisator geen, onvoldoende of onjuiste informatie voorafgaand aan de overeenkomst aan de Reiziger heeft verstrekt op grond van artikel 7:503 van het Burgerlijk Wetboek; in dit geval is de wijziging kosteloos. Overigens is een eventuele omboeking alleen mogelijk indien de omboeking verzocht is voor een reis die begint binnen zes maanden nadat de oorspronkelijke reis begonnen zou zijn en alleen in het geval dat een dergelijke omgeboekte reis tenminste dezelfde waarde heeft als de oorspronkelijke reis. Omboekingen kunnen alleen verricht worden tot 90 dagen voor vertrek en zijn slechts eenmaal toegestaan, tenzij anders aangegeven. Daarentegen zijn wijzigingen die alleen betrekking hebben op afzonderlijke (overeengekomen) reisdiensten (zoals hotel of vluchten) te allen tijde mogelijk voor het vertrek. Voor omboekingen en wijzigingen wordt aan de Klant dan € 100 per persoon in rekening gebracht, alsmede door derden in rekening gebrachte kosten (bv vliegmaatschappijen). Wijzigingen die slechts betrekking hebben op naamcorrecties zijn kosteloos, met uitzondering van mogelijke kosten die daarvoor in rekening worden gebracht door bemiddelende derden (bv luchtvaartmaatschappij).

Voor omboekingen en nieuwe boekingen gelden de gepubliceerde voorwaarden; kortingen en bijzondere voorwaarden kunnen niet worden overgedragen.

5.2

Desondanks is iedere Klant vrij om af te zien van de reis die oorspronkelijk geboekt is conform de annuleringsvoorwaarden in artikel 4 en een nieuwe reis te boeken.

6. Ongebruikte diensten

Indien de Reiziger geen gebruik maakt van behoorlijk aan hem aangeboden afzonderlijke reisdiensten om redenen die aan hem toerekenbaar zijn (bv vanwege vervroegde terugkeer of andere dwingende redenen zoals repatriatie op medisch advies of vanwege een besluit van de Reiziger), dan heeft de Klant/Reiziger geen recht om een proportionele teruggave van de reissom te vorderen. De Reisorganisator zal proberen eventueel te vergoeden diensten die uitgespaard zijn door de externe dienstverleners terug te betalen. Deze verplichting geldt niet indien de diensten volstrekt onbeduidend zijn of indien een teruggave in strijd zou zijn met een wettelijke of reglementaire eis.

7. Beëindiging vanwege gedrag

7.1 De Reiziger moet te allen tijde gevolg geven aan de aanwijzingen van de scheepsleiding. Aanwijzingen aan boord van het schip kunnen op verzoek aan boord nader worden

bekeken. Daarnaast zal de Reiziger zich te allen tijde strikt houden aan iedere opdracht van de kapitein of de bemanning.

7.2 De Reisorganisator kan de reisovereenkomst zonder kennisgeving beëindigen indien de Reiziger:

- voor het vertrek geen mededeling heeft gedaan van een bekende ongeschiktheid om te reizen of een andere persoonlijke omstandigheid die invloed heeft op zijn vermogen om de reis te maken;
- niet in staat is te reizen vanwege ziekte, gebreken of een andere reden naar het oordeel van de kapitein of de scheepsarts;
- afhankelijk is van een hulpverlener maar zonder hulpverlener reist of een andere vorm van begeleiding nodig heeft en voldoende begeleiding ontbeert;
- de uitvoering van een reis aanzienlijk verstoort, ondanks een waarschuwing door de Reisorganisator of de scheepsleiding of zich in strijd met de overeenkomst gedraagt in een zodanige mate dat de onmiddellijke annulering van de overeenkomst gerechtvaardigd is;
- een boeking met valse informatie heeft gedaan;
- niet op tijd verschijnt wanneer de reis begint of
- niet voldoet aan de noodzakelijke reisvoorschriften of niet de noodzakelijke reisdocumenten bezit, zodat er een risico bestaat dat andere passagiers het schip niet mogen verlaten om aan land te gaan;
- wapens, munitie, explosieven of brandbare of andere gevaarlijke goederen bij zich draagt of aan boord brengt of verdovende middelen of andere dergelijke substanties gebruikt, bij zich draagt, aan boord brengt of een misdaad begaat; een poging tot een voornoemde handeling is daarbij inbegrepen;
- in belangrijke mate handelt in strijd met de richtlijnen aan boord of redelijkerwijs gegeven opdrachten van de bemanning van het schip niet uitvoert en daardoor gevaar oplevert voor de veiligheid van hemzelf, het schip en de voorzieningen ervan of een ander persoon of de bemanning of andere reizigers in belangrijke mate stoort of lastig valt.

7.2 Indien de Reisorganisator de overeenkomst beëindigt in overeenstemming met dit artikel, dan behoudt de Reisorganisator recht op de reissom; de Reisorganisator moet echter de waarde van uitgespaarde onkosten daarop in mindering brengen evenals die voordelen die de Reisorganisator verkrijgt van het gebruik van de eventueel ongebruikte dienst met inbegrip van bedragen die aan de Reisorganisator terugbetaald worden door externe dienstverleners.

8. Plicht van de Reiziger bij gebreken / wanprestatie

8.1 Melding van gebreken

Indien de reis niet wordt uitgevoerd in overeenstemming met de overeenkomst, kan de Reiziger vergoeding eisen. Voor zover de Reisorganisator de situatie niet kan herstellen ten gevolge van het laakbare verzuim van de Reiziger om een gebrek te melden, dan kan de Reiziger geen vordering voor korting indienen conform artikel 7:508 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek of een vordering tot schadevergoeding conform artikel 7:508 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek.

Indien de melding van het gebrek klaarblijkelijk niet zinloos of anderszins onredelijk is, dan is de Reiziger verplicht om eventuele reisgebreken zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan het managementteam van de Reisorganisator aan boord of aan het hoofdkantoor van de Reisorganisator. De Reiziger wordt geïnformeerd over de contactgegevens van de Reisorganisator in de beschrijving van de overeenkomst maar uiterlijk met de reisdocumenten.

Het managementteam van de Reisorganisator heeft opdracht om, indien mogelijk, oplossingen te verschaffen. Hij/zij en ieder ander persoon werkzaam bij de Gastendiensten of de receptie of ander personeel of werknemers van de Reisorganisator aan boord zijn niet bevoegd om vorderingen van de Reiziger te erkennen. Erkenning of aanvaarding kan alleen worden gegeven/verklaard door het management van de Reisorganisator aan land via het hoofdkantoor.

8.2 Uiterste datum voorafgaand aan de beëindiging

Indien ten gevolge van een tekortkoming zoals nader omschreven in artikel 7:510 van het Burgerlijk Wetboek de Klant de reisovereenkomst wil beëindigen aangezien de tekortkoming aanzienlijk is, dan moet hij/zij een redelijke uiterste datum voor de oplossing

stellen. Dit geldt niet indien de oplossing wordt geweigerd door de Reisorganisator of indien een onmiddellijke oplossing nodig is.

8.3 Verlies van bagage, schade aan de bagage en vertraagde bagage

De Reisorganisator raadt met klem aan om schade of vertragingen bij vliegreizen onmiddellijk ter plaatse te melden door middel van een schademelding (P.I.R. = Property Irregularity Report) aan de verantwoordelijke luchtvaartmaatschappij. De schademelding van de luchtvaartmaatschappij moet binnen zeven dagen ingediend worden indien de bagage beschadigd is en binnen 21 dagen na aflevering indien de bagage vertraagd is. Bovendien moet het verlies, de schade of de verkeerde verzending van bagage gemeld worden bij de Reisorganisator of de plaatselijke agent van de Reisorganisator.

9. Beperking van aansprakelijkheid

9.1 De contractuele aansprakelijkheid van de Reisorganisator voor schades die geen persoonlijk letsel betreffen en niet verwijtbaar veroorzaakt werden, is beperkt tot driemaal de-reissom.

Eventuele nadere vorderingen op basis van internationale verdragen of wettelijke bepalingen op basis van dergelijke verdragen blijven onaangetast door deze beperking.

9.2 De Reisorganisator is niet aansprakelijk voor tekortkomingen, persoonlijk letsel en materiële schades in verband met diensten waarvoor de Reisorganisator slechts bemiddelt als derde (bijvoorbeeld bemiddelde excursies, sportevenementen, theaterbezoeken, tentoonstellingen en eventuele medische diensten of diensten van de winkels aan boord of de spa of recreatieve voorzieningen) en indien deze diensten duidelijk en uitdrukkelijk vermeld staan in de reisadvertenties en de bevestiging van de boeking als diensten van derden, waarbij de identiteit en het adres van de contractant aangegeven staat op een zodanige wijze dat voor de Reiziger deze diensten kennelijk geen deel uitmaken van de reisdiensten van Reisorganisator en afzonderlijk gekozen werden. Artikel 7:513d van het Burgerlijk Wetboek blijft volledig van kracht.

De Reisorganisator is echter aansprakelijk indien en voor zover de schade van de Reiziger werd veroorzaakt door het verzuim door de Reisorganisator van diens verplichtingen met betrekking tot informatie, uitleg en organisatorische taken.

9.3 De Reisorganisator is niet aansprakelijk voor het verlies van of schade aan kostbaarheden (met inbegrip van maar niet beperkt tot kunst, allerlei soorten camera's, videosystemen en

mobiele apparaten van allerlei aard – zoals mobiele telefoons, laptops, tabletten – met inbegrip van eventuele accessoires). Dit geldt niet indien de kostbaarheden bij de Reisorganisator zijn gedeponneerd ter bewaring.

- 9.4 In ieder geval gelden het Verdrag van Athene van 1974 en het protocol daarvan uit 2002 met inbegrip van het IMO-protocol en de IMO-richtlijnen, zoals ingevoerd in de EU krachtens EU Verordening 392/2009.

10. Indiening van vorderingen, geadresseerde; informatie inzake oplossing van consumentengeschil

- 10.1 Vorderingen krachtens Artikel 7:511 van het Burgerlijk Wetboek worden door de Klant/Reiziger ingediend bij de Reisorganisator. De indiening kan ook geschieden door kennisgeving aan de reisagent, indien de reis geboekt werd via deze reisagent. Schriftelijke indiening wordt aanbevolen.

- 10.2 De Reisorganisator heeft een modern, snel en behulpzaam Gastenrelatiebeheer (*Guest Relations Management*) ingevoerd. Contact met het Gastenrelatiebeheer kan door de Klanten worden opgenomen via guestrelations@hollandamerica.com of per telefoon 001-206-626-7393. Daarom neemt de Reisorganisator geen deel aan officiële procedures voor het oplossen van conflicten. De Reisorganisator verstrekt deze informatie ter voorkoming van inspanningen en onkosten door nutteloze benadering van de Consumenten-arbitragecommissie.

11. Informatievereisten betreffende de identiteit van de optredende luchtvaartmaatschappij

De Europese Verordening inzake het inlichten van luchtvaartpassagiers inzake de identiteit van de optredende luchtvaartmaatschappij verplicht de Reisorganisator de Klant/Reiziger te informeren inzake de identiteit van de optredende luchtvaartmaatschappijen van alle luchtvervoerdiensten die verstrekt worden tijdens de geboekte reis ten tijde van de boeking. Indien ten tijde van de boeking de optredende luchtvaartmaatschappij nog niet is vastgesteld, dan is de Reisorganisator verplicht tot bekendmaking van de luchtvaartmaatschappij en de luchtvaartmaatschappijen die waarschijnlijk de vlucht zullen uitvoeren. Zodra de Reisorganisator weet welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren, moet de Reisorganisator de Klant/Reiziger inlichten. Indien de luchtvaartmaatschappij die tegenover de Klant/Reiziger genoemd is als optredende luchtvaartmaatschappij verandert, dan moet Reisorganisator de Klant/Reiziger in kennis stellen van de verandering. De Reisorganisator moet alle redelijke stappen nemen om

ervoor te zorgen dat de Klant/Reiziger zo spoedig mogelijk wordt ingelicht inzake de verandering. De lijst van luchtvaartmaatschappijen die door de EU uitgesloten zijn, is beschikbaar op de officiële website van de EU.

12. Paspoort, visum en gezondheidsvoorschriften, medische zorg

- 12.1 De Reisorganisator zal de Klant/Reiziger inlichten inzake algemene vereisten voor paspoort en visum alsmede gezondheidsformaliteiten van de landen van bestemming ter verkrijging van eventueel benodigde visa voorafgaand aan het afsluiten van de overeenkomst evenals eventuele veranderingen daarin voor het vertrek.
- 12.2 De Klant is verantwoordelijk voor het verkrijgen en bij zich hebben van de officieel vereiste reisdocumenten, eventuele inentingen en naleving van douane- en buitenlandse valutavoorschriften. Nadelen die voortkomen uit het niet naleven van deze voorschriften, zoals betaling van annuleringskosten zijn voor zijn/haar rekening. Dit geldt niet indien de Reisorganisator de Reiziger niet, onvoldoende of onjuist heeft ingelicht.
- 12.3 De Reisorganisator is niet aansprakelijk voor het tijdig verstrekken en ontvangen van de benodigde visa door de betrokken diplomatieke vertegenwoordiging indien de Klant hem die verkrijging heeft opgedragen, tenzij de Reisorganisator zijn eigen verplichtingen verwijtbaar heeft verzuimd.
- 12.4 Scheepsartsen en medisch personeel zijn in het hospitaal van het schip beschikbaar ter assistentie van de Klant bij medische nood. Intensieve medische hulp kan alleen verstrekt worden op een beperkt niveau. Reizigers die momenteel een medische behandeling ondergaan, moeten zich voor de boeking en onmiddellijk voor het vertrek zelf op de hoogte stellen van de beschikbare medische faciliteiten en de beperkingen daarvan. Reizigers die vragen om een medische behandeling of ander advies of andere dienstverlening die verstrekt worden door het scheepshospitaal gaan daartoe een overeenkomst aan met de scheepsarts maar niet met de Reisorganisator. De diensten van de scheepsarts/het hospitaal maken geen deel uit van de reisovereenkomst en de scheepsarts staat niet onder toezicht van de Reisorganisator en is niet gebonden door de opdrachten van de Reisorganisator. De medische behandeling aan boord is geen medische behandeling zoals verleend in het thuisland van de Reiziger; deze wordt beschouwd als een medische behandeling in het buitenland. Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Reiziger om een geschikte internationale ziektekosten- en/of reisverzekering af te sluiten. Bij bepaalde noodgevallen kan geconstateerd worden dat het nodig is om de Reiziger te repatriëren of van boord te halen in de eerstvolgende aanloophaven of op zee. De Reiziger moet de kosten daarvan volledig dragen.

13. Hotel service charge & beverage service charge

Het personeel van de Reisorganisator werkt hard om ervoor te zorgen dat ieder aspect van de cruise-ervaring van de Reiziger voldoet aan de verwachtingen. Dit geldt ook voor personeel achter de schermen zoals onder andere personeel in de (spoel)keuken en de, wasserij, alsook het zichtbaar bedienende personeel en het personeel dat dagelijks de staterooms van de Reizigers schoonmaakt. Om ervoor te zorgen dat de inspanningen van alle personeelsleden worden erkend en beloond, wordt dagelijks automatisch een optioneel servicetarief, genaamd "Hotel Service Charge" van US\$ 14,50 per Reiziger voor staterooms of US\$ 16,00 per Reiziger voor suites, al naar gelang van toepassing, bijgeschreven op de scheepsrekening van iedere Reiziger. Indien de verleende dienst de verwachtingen van de Reiziger overtreft of niet beantwoordt aan deze verwachtingen, dan staat het de Reiziger vrij om dit bedrag aan het einde van de cruise aan te passen of de kosten te schrappen bij de Front Office balie aan boord van het schip. Het servicetarief wordt volledig uitbetaald aan het scheepspersoneel van de Reisorganisator. Op dezelfde manier wordt bedieningsgeld van 15%, genaamd "Beverage Service Charge" automatisch toegevoegd aan alle aankopen van drank aan boord in bars en restaurants. Deze kosten kunnen niet aangepast of vermeden worden.

14. Wetgeving inzake Gegevensbescherming / Reclame Tegenvordering

- 14.1 De Reisorganisator gebruikt de door de Klant/Reiziger in verband met de boeking van de reis verstrekte gegevens om de reisovereenkomst te rechtvaardigen, te verwezenlijken en te volbrengen. Bovendien gebruikt de Reisorganisator de gegevens van de Klant om de Klant/Reiziger van tijd tot tijd per post te voorzien van bepaalde informatie inzake zijn cruiseaanbiedingen.
- 14.2 De Reisorganisator verwerkt alle gegevens voor het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst op basis van Artikel 6 par. 1 letter a (toestemming), letter b (contractuele context) van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Reisorganisator gebruikt uw contact- en overeenkomstgegevens ook voor reclamedoeleinden op basis van een gerechtvaardigd belang (Artikel 6(1)(f) van de AVG). Het gerechtvaardigd belang bestaat uit het verkoopbelang van de Reisorganisator. De Reisorganisator verwerkt bijzondere categorieën gegevens op basis van de toestemming van de Klant/Reiziger of voor het voldoen aan wettelijke vorderingen (Artikel 9(2)(a) en (f) van de AVG).

- 14.3 Een commercieel telefoongesprek zal alleen plaatsvinden indien de Klant/Reiziger hiermee uitdrukkelijk heeft ingestemd.
- 14.4 Indien de Reisorganisator het e-mailadres van de Klant/Reiziger ontvangt in verband met de verkoop van zijn reizen, dan gebruikt de Reisorganisator deze ook om de Klant/Reiziger van tijd tot tijd per e-mail in te lichten over zijn cruiseaanbiedingen.
- De Klant/Reiziger kan te allen tijde bezwaar maken tegen het gebruik van het e-mailadres voor reclamedoeleinden zonder hiervoor andere kosten te hoeven maken dan de communicatiekosten volgens de basistarieven.
- De Klant/Reiziger kan overigens te allen tijde bezwaar maken tegen het gebruik van de klantgegevens voor promotionele doeleinden door een bericht in willekeurige vorm naar de Reisorganisator te sturen.
- 14.5 De Reisorganisator zal de gegevens van de Klant/Reiziger alleen kenbaar maken aan de volgende categorie ontvangers: organisaties voor het verzenden van post en e-mail, financiële dienstverleners voor het verrichten van betalingstransacties; dienstverleners voor reizen en evenementen zoals luchtvaartmaatschappijen, hotels en reisbureaus. Deze dienstverleners verwerken de gegevens uitsluitend om opdrachten van de Reisorganisator uit te voeren. Andere ontvangers zijn onder andere immigratiediensten en havenagenten afhankelijk van het land van bestemming. Afhankelijk van het land van bestemming kunnen gegevens ook worden overgebracht naar een derde land (buiten de EU).
- 14.6 De Reisorganisator bewaart de contractueel relevante gegevens van de Klant/Reiziger gedurende de wettelijke bewaartermijn. Daarnaast hangt de bewaartermijn af van een herroeping of bezwaar van de Klant/Reiziger.
- 14.7 Een Klant/Reiziger heeft de volgende rechten ingevolge de AVG: het recht van inzage (artikel 15), rectificatie (Artikel 16), wissing (Artikel 17), beperking (Artikel 18), overdraagbaarheid van gegevens (Artikel 20) en bezwaar (Artikel 21). Toestemmingen kunnen te allen tijde ingetrokken worden zonder invloed te hebben op de rechtmatigheid van de verwerking die is verricht op basis van de toestemming tot aan de herroeping.
- 14.8 Voor alle kwesties inzake gegevensbescherming gelieve u rechtstreeks contact op te nemen met de verantwoordelijke voor gegevensbescherming op het navolgende adres: Data Protection Officer, Privacy & Data Protection Team, Carnival House, 100 Harbour Parade, Southampton, SO15 1ST, Verenigd Koninkrijk of per telefoon +44 344 338 8650 of per e-mail privacy@carnivalUKGroup.com.

14.9 De Klant/Reiziger kan klachten inzake privacy ook indienen bij zijn/haar regionale toezichthouder voor gegevensbescherming.

14.10 Nadere informatie inzake privacy is beschikbaar op <https://www.hollandamerica.com> Privacybeleid.

Uitgegeven in juli 2019

De voornaamste rechten van Klanten / Reizigers krachtens EU richtlijn 2015/2302 worden hieronder uiteengezet:

Formulier voor het inlichten van de Reiziger voor een pakketreis volgens titel 7A, boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

De combinatie van aangeboden reisdiensten kan een pakketreis zijn in de zin van de EU Richtlijn 2015/2302.

Derhalve kunt u aanspraak maken op alle EU rechten die gelden voor pakketreizen. De vennootschap HAL Services B.V. handelend onder de naam "Holland America Line" draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het goede verloop van de gehele pakketreis.

De vennootschap HAL Services B.V. handelend onder de naam "Holland America Line" heeft ook zorggedragen voor de wettelijke zekerheden in verband met eventuele terugbetalingen en indien vervoer is inbegrepen in de pakketreis, om uw repatriëring te garanderen in geval van faillissement.

De basisrechten krachtens EU richtlijn 2015/2302 zijn:

- De Reizigers zullen alle relevante informatie over de pakketreis voorafgaand aan het sluiten van de pakketreisovereenkomst ontvangen.
- Tenminste een contractant is altijd aansprakelijk voor de juiste verlening van alle in het contract opgenomen reisdiensten.
- Reizigers zullen een telefoonnummer voor noodgevallen of contactgegevens ontvangen waarmee contact kan worden opgenomen met de Reisorganisator of reisagent.
- Passagiers kunnen de pakketreis overdragen aan een ander persoon met inachtneming van een redelijke termijn en mogelijk tegen betaling van bijkomende kosten.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten (zoals brandstofprijzen) toenemen en indien dit uitdrukkelijk is bepaald in de overeenkomst en in elk geval niet later dan 20 dagen voor het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8% van de pakketprijs dan kan de Reiziger de overeenkomst beëindigen. Indien een Reisorganisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, dan heeft de Reiziger het recht op een prijsverlaging indien de dienovereenkomstige kosten afnemen.
- Reizigers kunnen de overeenkomst beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding en zullen het volledige bedrag van alle betalingen terugontvangen als een van de essentiële elementen van het pakket, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd. Indien de voor de pakketreis verantwoordelijke Reisorganisator het reispakket annuleert voordat de pakketreis begint, hebben de Reizigers recht op terugbetaling en mogelijk op schadevergoeding.
- In het geval van uitzonderlijke omstandigheden kan de Reiziger voor het begin van de pakketreis de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen, bijvoorbeeld wanneer op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor de pakketreis.
- Daarnaast kan de Reiziger de overeenkomst te allen tijde voor het begin van de pakketreis beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis essentiële elementen van de pakketreis niet kunnen worden uitgevoerd in overeenstemming met de overeenkomst, moet de Reiziger kosteloos voorzien worden van geschikte andere arrangementen. De Reiziger kan de overeenkomst beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding indien diensten niet worden geleverd in overeenstemming met de overeenkomst, indien dit een belangrijke invloed heeft op de verstrekking van de contractuele pakketreisdiensten en indien de Reisorganisator verzuimt de tekortkoming te verhelpen.
- De Reiziger heeft recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding als de reisdiensten niet of niet behoorlijk zijn verleend.
- De Reisorganisator verleent assistentie aan de Reiziger indien hij in moeilijkheden verkeert.
- In het geval van insolventie van de Reisorganisator of, in sommige lidstaten van de EU, van de reisagent, worden betalingen vergoed. Indien de Reisorganisator of, indien relevant, de reisagent insolvent raakt na het begin van de pakketreis en indien vervoer deel uitmaakt van het pakket, is de repatriëring van passagiers verzekerd. HAL Services B.V. handelend onder de naam "Holland America Line" is aangesloten bij de "Stichting Garantiefonds Reizen" (SGR), Postbus 4040, 3006 AA Rotterdam, Nederland.

Reisorganisator: HAL Services B.V. (Zetel: Otto Reuchlinweg 1110, Postbus 23378, NL-3001 KJ Rotterdam, Nederland) - Reserveringstelefoon: 0800 7 245 425 (NL) 00 800 1873 1873 (INTL) - <https://www.hollandamerica.com>