

# Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden van buitensport organisatie Survival Life en Spa Adventure, handelsondernemingen van Domaine Polleur. Survival Life en Spa Adventure, gevestigd te Polleur, Route du Congrès de Polleur 53, 4910 Polleur, (en enkele externe locaties) bevestigt bij deze dat deelname aan alle activiteiten voor EIGEN RISICO is. Deelnemers jonger dan 14 jaar kunnen slechts deelnemen onder begeleiding van ouders of verzorgers. Deelnemers jonger dan 18 jaar kunnen slechts deelnemen mits de ouder of verzorger de betreffende documentatie ondertekend voor aanvang van de activiteit.

## ARTIKEL 1 DEFINITIES

Begrippen organisator, opdrachtgever en deelnemer.

a) Organisator Spa Adventure en Survival Life, of een door hem als zodanig aangewezen persoon of partners

b) Opdrachtgever

Iedere persoon die met verhuurder/organisator een overeenkomst heeft afgesloten van welke aard dan ook. Indien deze overeenkomst blijkt geldig voor meerdere personen, wordt de aanmelder en/of woordvoerder aangemerkt als opdrachtgever en als enige contactpersoon en eindverantwoordelijke. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de organisatie (binnen de groep deelnemers) en de communicatie richting andere deelnemers en richting organisator.

c) Deelnemer

Iedere natuurlijke persoon die feitelijk deelneemt aan of gebruik maakt van een arrangement en/of activiteit van Spa Adventure en/of haar partners.

## ARTIKEL 2 WERKINGSSFEER

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle activiteiten, offertes, aanbiedingen en overeenkomsten door of namens de organisator gedaan, tenzij in de overeenkomst afwijkende bepalingen zijn opgenomen.

2.2 De opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid van deze voorwaarden door het aangaan van een overeenkomst met de organisator of het feitelijk deelnemen aan een arrangement of activiteit van de organisator of door het betalen van het verschuldigde tarief. 2.3 Bij strijdigheid van deze voorwaarden met algemene voorwaarden van de opdrachtgever prevaleren de voorwaarden van de organisator, tenzij de organisator en de opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk anderszins overeenkomen.

2.4 De opdrachtgever is alleen gebonden aan de overeenkomst en/of wijzigingen daarvan als de organisator deze schriftelijk heeft geaccepteerd of een online reservering afrondt.

2.5 Eventuele klachten dienen schriftelijk kenbaar gemaakt te worden en zullen binnen 5 werkdagen worden beantwoord.

## ARTIKEL 3 AANBOD EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

3.1 De overeenkomst komt tot stand doordat de organisator mondeling (c.q. telefonisch), online of schriftelijk het aanbod van de opdrachtgever aanvaardt. De overeenkomst kan zowel rechtstreeks als via bemiddeling van een boekingskantoor tot stand komen wie vanaf dat moment als opdrachtgever fungeert. De opdrachtgever ontvangt van de organisator een schriftelijke bevestiging van de overeenkomst. Bij het afronden van de boeking gaat de opdrachtgever automatisch akkoord met deze algemene voorwaarden.

3.2 De inhoud van de overeenkomst wordt mede bepaald door gegevens in de voor dat seizoen geldende publicaties van de organisator. De organisator zal hierin vermelden welke activiteiten zijn inbegrepen, welk minimum aantal deelnemers vereist is om de activiteit door te laten gaan en welk bedrag of percentage als voorschot betaald dient te worden.

3.3 Degene die namens een ander een overeenkomst aangaat met organisator is jegens organisator hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit die overeenkomst voortvloeien.

3.4 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het inschatten van zichzelf en voor alle deelnemers waarvoor geboekt wordt en dat iedereen voldoet aan de (minimale/maximale) eisen van de activiteit tijdens het boekingsproces

3.5 De overeenkomst kan enkel schriftelijk of online tot stand komen en is bindend betreft het aantal deelnemers en tijdsplanning.

3.6 Bij het maken van de reservering dient het aantal deelnemers bekend te zijn. Wanneer er op de dag van de activiteit minder deelnemers aanwezig zijn dan het aantal waarvoor geboekt en betaald is, is er geen mogelijkheid tot restitutie.

3.7 Bij een online of desk boeking van de activiteit dient het volledige bedrag van de overeenkomst te worden voldaan. De betaling maakt de overeenkomst definitief, waardoor er automatisch akkoord wordt gegaan met de algemene voorwaarden.

3.8 Informatievoorziening

Kennelijke fouten in een van onze publicaties, programma's prijslijsten of overeenkomsten zijn niet bindend voor de organisator.

De informatie op de website kan verouderd of foutief worden weergegeven. De organisator kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor eventuele foutieve of niet geüpdatet informatie.

3.9 De opdrachtgever en de deelnemer zijn verplicht om op eerste verzoek van de organisator een geldig identificatiebewijs te tonen.

3.10 Indicatie start en eindtijd, Hiermee wordt aangeduid wanneer de activiteit start en eindigt naar schatting van de organisator, denkende aan verschillende factoren zoals groepsgrootte en de doelgroep. In werkelijkheid kan dit afwijken gezien niet iedere deelnemer dezelfde inzichten, conditionele inzet en technieken beschikt. De activiteiten blijven overigens mensenwerk.

## ARTIKEL 4 BETALING

4.1 Het totaalbedrag van de overeenkomst dient in iedere situatie vóór aanvang van de activiteit betaald te zijn zoals in de reserveringsbevestiging staat vermeld.

4.2 Voor Survival Life zijn er betaaltermijnen van toepassing om het totaalbedrag te voldoen; 7 dagen na totstandkoming van de overeenkomst dient er 30% van het totaalbedrag aanbetaald te worden. 42 dagen voor aanvang van de overeenkomst dient de overige 70% van het totaalbedrag betaald te worden.

Valt de totstandkoming van de overeenkomst binnen of buiten deze termijnen zal de betalingsregeling afwijken. Bij Spa Adventure zal de betaling bij het afronden van de boeking volledig voldaan worden.

4.3 In geval van uitzondering kan de (rest)betaling ter plaatse gedaan worden mits hier afspraken over zijn gemaakt. Echter dient het afgesproken totaalbedrag van de overeenkomst volledig betaald te worden, ongeacht het deelnemersaantal minder uitvalt op de dag van aanvang. Zodra het deelnemersaantal meer is dan afgesproken zal de organisator kijken naar de mogelijkheden hiervoor, en er voor het daadwerkelijke aantal deelnemers nog betaald moeten worden.

4.4 De opdrachtgever kan vooraf een factuur ontvangen mocht de overeenkomst gelden voor een bedrijf, organisatie of vereniging. Deze dient echter nog altijd vooraf voldaan te worden mits hier andere afspraken over zijn gemaakt.

4.5 De opdrachtgever die niet tijdig betaalt is van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. De organisator is in dit geval gerechtigd de overeenkomst te ontbinden of volledige nakoming te vorderen. De organisator is gerechtigd aanvullende schadevergoeding te vorderen voor alle ter zake van de overeenkomst reeds gemaakte kosten.

## ARTIKEL 5 PRIJS

5.1 De organisator zal voor aanvang van het seizoen een overzicht van de aangeboden arrangementen en activiteiten en de bijbehorende tarieven publiceren. Indien na vaststelling van de overeengekomen prijs, door een lastenverzwaring aan de zijde van de onderneming extra kosten ontstaan als gevolg van een wijzigingen van lasten en/of heffingen die direct op de activiteit of op de deelnemer en/of opdrachtgever betrekking hebben, kunnen deze aan de opdrachtgever worden doorberekend, ook na de sluiting van de overeenkomst.

5.2 De organisator mag bij aanvang van het arrangement of de activiteit/verhuur een waarborgsom verlangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever krijgt de borg geheel terug bij het overhandigen van het schone en onbeschadigde materiaal. Als er schade/vuil of verlies voordoet, dan zal dit worden verrekend met de borg. Overigens zijn de algemene voorwaarden van Domaine Polleur van toepassing betreft de borg van de eventueel gehuurde accommodaties

5.3 De organisator behoudt zich het recht om administratiekosten/reserveringskosten te verwerken in de boeking.

5.4 De organisator berekend in de offertes een ongevalverzekering per persoon per dag. Via een online boeking wordt dit automatisch meegerekend in de prijs. Als de boeking aan de balie wordt gedaan zullen er administratiekosten worden toegevoegd.

## ARTIKEL 6 INFORMATIEVOORZIENING

6.1 Tenzij anders is overeengekomen en voor zover van toepassing zal de organisator de deelnemer uiterlijk 1 dag voor aanvang, de benodigde tickets, vouchers e.d. toesturen. Via automatische e-mail verzending zal de opdrachtgever alle benodigde informatie zoals reisroute(s), tickets en kledingadvies ontvangen. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om al deze informatie te delen met iedereen waarvoor geboekt is. Als blijkt dat deze informatie niet juist is doorgekomen en hierdoor de groep te laat is of niet de geschikte kledij aan heeft is dit de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

Bij aankomst dient de opdrachtgever het ticket/de bevestiging met datum/tijd/boeknaam/activiteit te kunnen tonen. De betaalbevestiging is geen geldig toegangsbewijs.

#### ARTIKEL 7 WIJZIGINGEN DOOR DE OPDRACHTGEVER

7.1 De opdrachtgever kan de organisator tot 28 dagen voor aanvang verzoeken de overeenkomst te wijzigen. Indien de organisator niet in staat is dit verzoek te honoreren, dient hij dit zo spoedig mogelijk en met redenen omkleed aan de opdrachtgever mede te delen. Ter zake van organisatiekosten is opdrachtgever € 25,00 plus eventuele communicatiekosten aan de organisator verschuldigd. Indien het bedrag van de gewijzigde overeenkomst meer dan 10% lager is dan de eerdere overeenkomst, is op het verschil de annuleringsregeling zoals bedoeld in artikel 8 van deze voorwaarden van toepassing.

7.2 Een deelnemer die verhinderd is om aan het arrangement deel te nemen kan zich – na door deelnemer daartoe verkregen toestemming van de opdrachtgever - door een ander laten vervangen onder de volgende voorwaarden: de plaatsvervanger moet voldoen aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden, De opdrachtgever is verplicht om eventuele extra kosten ten gevolge van de in-de-plaats-stelling aan de organisator te vergoeden.

#### ARTIKEL 8 ANNULERING DOOR DE OPDRACHTGEVER

8.1 De opdrachtgever wordt aangeraden een annuleringsverzekering en/of een reisverzekering af te sluiten.

8.2 De opdrachtgever kan de overeenkomst alleen annuleren door middel van een aangetekende brief/schriftelijke verklaring aan de organisator. De datum van ontvangst van de brief/email door organisator geldt als annuleringsdatum.

8.3 Bij annulering door de opdrachtgever voor Survival Life is hij in ieder geval het volgende verschuldigd aan de organisator:

- a) tot 56 dagen voor aanvang: de aanbetaling, zijnde minimaal 10% van de arrangementsprijs;
- b) van 56 tot 42 dagen voor aanvang: 25% van de arrangementsprijs;
- c) van 42 tot 28 dagen voor aanvang: 50% van de arrangementsprijs;
- d) van 28 tot 7 dagen voor aanvang: 75% van de arrangementsprijs;
- e) binnen 7 dagen (inclusief) voor aanvang of later: 100% van de arrangementsprijs.

8.3 Bij annulering door de opdrachtgever voor Spa Adventure is hij in ieder geval het volgende verschuldigd aan de organisator:

- a) tot 15 dagen voor aanvang: de aanbetaling, zijnde minimaal 10% van de arrangementsprijs;
- b) van 14 tot 10 dagen voor aanvang: 25% van de arrangementsprijs;
- c) van 9 tot 5 dagen voor aanvang: 50% van de arrangementsprijs;
- d) binnen 4 dagen (inclusief) voor aanvang of later: 100% van de arrangementsprijs.

Dit geldt ook indien de deelnemer zonder te annuleren niet aanwezig is bij aanvang van het arrangement.

#### ARTIKEL 9 WIJZIGINGEN DOOR DE ORGANISATOR

9.1 Op grond van gewichtige, onverwijld aan de opdrachtgever mede te delen omstandigheden is de organisator gerechtigd het aangeboden arrangement en/of activiteit te wijzigen. Indien mogelijk zal de organisator de opdrachtgever een alternatief aanbieden

9.2 De opdrachtgever kan de wijziging zoals bedoeld in artikel 9.1 afwijzen, indien het alternatief een wezenlijk ander karakter heeft dan het oorspronkelijke overeengekomen of de wijziging afwijst, moet dit zo spoedig mogelijk aan de organisator melden. De opdrachtgever heeft in dit geval recht op volledige restitutie van reeds betaalde gelden of het gedeelte van het bedrag dat betrekking heeft op de niet-genoten onderdelen van het arrangement.

9.3 De organisator heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel op te zeggen in geval van gewichtige omstandigheden die onvoorzien en niet te verhelpen zijn zoals bijvoorbeeld (burger) oorlog, terreur, politieke onrust, natuurrampen, voedselschaarste, algemene stakingen etc. De organisator is verplicht de opdrachtgever onverwijld en met opgaaf van redenen van de opzegging op de hoogte te stellen.

9.4 De organisator heeft het recht om de overeenkomst te ontbinden of op te schorten indien er voor een groepsactiviteit te weinig deelnemers zijn.

9.5 De organisator kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen indien de opdrachtgever of deelnemer verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet behoorlijk naleeft, ondanks voorafgaande waarschuwing.

#### ARTIKEL 10 ANNULERING KAJAKKEN/RAFTEN

Indien kort voor aanvang blijkt dat de rivier gesloten is om welke reden dan ook, bijvoorbeeld als de waterstand het niet toelaat om te kajakken/raften zullen wij u een alternatieve activiteit aanbieden. Een te hoge/lage waterstand is externe overmacht, waar wij geen invloed op hebben. Deze situatie leidt dan ook niet tot een terugbetaling van de betaalde gelden voor het kajakken/raften. De organisator biedt u minimaal 2 alternatieve activiteiten aan waarbij het betaalde bedrag voor kajakken/raften zal worden verrekend. Indien wij minder dan 2 alternatieven kunnen bieden valt dit onder interne overmacht en retourneren wij uw betaling. Indien u geen gebruik maakt van de aangeboden alternatieve activiteiten zal het betaalde bedrag voor kajakken/raften niet geretourneerd worden.

De organisator zal de mogelijkheid stellen om een voucher/datum te wijzigen aan te bieden om op een later moment alsnog te komen kajakken/raften

#### ARTIKEL 11 WEERSOMSTANDIGHEDEN

In principe gaan de buitensport programma's altijd door. Indien de weersomstandigheden door de organisator als te gevaarlijk worden geacht om de activiteit door te laten gaan zullen wij hier de opdrachtgevers van op de hoogte brengen. De start van de activiteit kan eventueel worden uitgesteld of er zal direct gekeken worden voor alternatieven.

#### ARTIKEL 12 VERPLICHTINGEN VAN OPDRACHTGEVER EN DEELNEMER

12.1 De opdrachtgever die namens één of meerdere gasten een overeenkomst aangaat, is hoofd aansprakelijk voor alle verplichtingen die hieruit voortvloeien. Alle informatie en andere communicatie wordt verstuurd naar de opdrachtgever. De opdrachtgever dient de deelnemers volledig en tijdig te informeren over de afgenomen diensten, verstrekte informatie en de toepassing van deze voorwaarden, huisregels en reglement. De opdrachtgever is verantwoordelijk om alle 'eisen' van de activiteit in acht te nemen. Als de deelnemers waarvoor de boeking geldt niet voldoen aan de minimale/maximale eisen en hierdoor niet aan de activiteit mogen en/of kunnen deelnemen is dit de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever waardoor restitutie niet mogelijk is.

12.2 Bij voortijdig vertrek door de deelnemer, ongeacht de reden, is de opdrachtgever de volledige prijs voor de overeengekomen activiteit verschuldigd.

12.3 De diensten kunnen aanzienlijke lichamelijke inspanning en concentratie vergen. De deelnemer dient over voldoende conditie te beschikken en geen lichamelijke of geestelijke (gezondheid) beperkingen te hebben die een risico vormen voor de veiligheid van de deelnemer en of andere deelnemers. Bij twijfel dient de deelnemer van te voren met een arts te bespreken of er veilig deelgenomen kan worden. Deelnemen aan de activiteit(en) in het geval van zwangerschap, visuele en fysieke beperkingen of bij medische behandeling is geheel op eigen risico en wordt bij een te hoge actieve of fysieke inspanning afgeraden. Voorafgaand aan de activiteit wordt geadviseerd de beperking kenbaar te maken aan de kassa of bij de desbetreffende instructeur. In overleg wordt bepaald of extra begeleiding noodzakelijk is. Schade of letsel als gevolg van eigen overschatting van de conditie en of het niet kenbaar maken van bestaande gezondheidsproblemen zijn uitgesloten van de wettelijke aansprakelijkheid van de onderneming.

12.4 Het is niet toegestaan om onder invloed van alcohol en/of drugs het terrein te betreden en/of deel te nemen aan de activiteit.

12.5 De deelnemer is verplicht tot naleving van alle (veiligheid) aanwijzingen/instructies van de organisator en/of de desbetreffende instructeur of diens vertegenwoordiger om de goede uitvoering van de overeenkomst te bevorderen.

12.6 De deelnemer is verplicht het ter beschikking gestelde materiaal te gebruiken op een wijze waartoe het krachtens zijn aard en de overeenkomst is bestemd. De deelnemer dient eventuele gebreken bij ontvangst van het materiaal te melden en vast te laten leggen. De deelnemer mag geen wijzigingen in het materiaal aanbrengen of dit aan derden in gebruik geven zonder toestemming van de organisator. De deelnemer stelt de organisator zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk aan het eind van de overeenkomst, op de hoogte van beschadiging of verlies van materialen. Voor een reparatieopdracht is vooraf toestemming van de organisator vereist. De deelnemer zal het ter beschikking gestelde materiaal aan het einde van de overeenkomst op de vooraf afgesproken plaats overdragen aan een vertegenwoordiger van de organisator en wel in dezelfde staat als waarin de deelnemer het heeft ontvangen. De organisator is gerechtigd zo nodig extra kosten voor schoonmaak, zoekacties, vervoer en berging van materialen, aangiften van vermissing e.d. aan opdrachtgever en/of deelnemer in rekening te brengen.

12.7 De organisator heeft het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien het kledingadvies niet wordt gehonoreerd of de lichamelijke en of mentale conditie van de deelnemer naar oordeel van de organisator hem/haar ongeschikt maakt voor (verdere) deelname aan de activiteit. In dit geval wordt er geen restitutie toegekend.

12.8 De organisator heeft het recht deelnemers uit te sluiten van (verdere) deelname aan de activiteit indien de deelnemer ondanks voorafgaande waarschuwing(en) overlast aan gasten bezorgt, dan wel de veiligheid van zichzelf en/of andere in gevaar brengt of op onverantwoorde wijze omgaat met natuur en milieu of de goede sfeer op het terrein van de activiteit bederft. De opdrachtgever blijft verplicht de overeengekomen prijs te betalen.

12.9 Indien de deelnemer afwijkt van de aanbevolen route of het aanbevolen tijd- of reisschema en hierdoor extra kosten moet maken, zijn deze kosten voor rekening van de deelnemer.

12.10 De organisator houdt zich het recht voor om fotografische of andere opnamen die tijdens het arrangement of de activiteit zijn gemaakt, te gebruiken voor promotiedoeleinden.