

Artikel 1 Inleiding

- 1.1. Deze algemene reisvoorwaarden zijn van toepassing op en maken onderdeel uit van reisovereenkomsten die Waterproof Tours Suriname N.V. als reisorganisator sluit met een of meer van haar reizigers (ook wel de boeking genoemd). Onder het begrip 'reizigers' vallen alle personen die in de boeking zijn opgenomen.
- 1.2. Waterproof Tours Suriname N.V. wordt in deze algemene voorwaarden afgekort tot 'Waterproof Tours'.
- 1.3. Een reis omvat een overnachting of tenminste een etmaal (24) en minimaal twee van de volgende diensten: vervoer, verblijf en/of een andere toeristische dienst die een belangrijk deel van de reis uitmaakt (bijvoorbeeld een excursie).
- 1.4. Deze reisvoorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op de andere reisdiensten die Waterproof Tours biedt, zoals dagtrips, accommodatieverhuur, autoverhuur, pendelreizen per bus of boot, (binnenlandse) vliegtrips, autoverhuur en gidsverhuur. Dat dient dan expliciet in de aanbieding te worden vermeld.
- 1.5. De reiziger heeft het recht binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze te herroepen, tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking". Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. De reiziger heeft geen herroepingsrecht binnen 8 weken voor vertrek.
- 1.6. Het kan zijn dat een partij die Waterproof Tours gebruikt bij de uitvoering van de reis (zogenaamde dienstverleners), zoals sommige resorts of lokale reisorganisaties, aanvullende voorwaarden stellen voor de diensten die zij verlenen. In dat geval wordt dit duidelijk in de offerte vermeldt en worden de aanvullende voorwaarden meegezonden met de boeking.
- 1.7. Deze algemene reisvoorwaarden worden aan de reiziger overhandigd door bijvoeging bij de offerte. De algemene reisvoorwaarden staan ook vermeld op de website, www.waterproofsuriname.com of worden op verzoek toegestuurd.
- 1.8. Indien er groepsgewijs geboekt is voor een reis wordt de reiziger die de hoofdboeker/aanmelder van de boeking is, geacht de reisvoorwaarden bekend te maken aan alle groepsleden. Waterproof Tours is niet aansprakelijk voor eventuele schade voortvloeiend uit het niet voldoen aan deze informatieplicht.
- 1.9. Waterproof Tours en de reiziger kunnen in overleg deze algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen. Eventuele wijzigingen of aanvullingen worden voorafgaand aan het aangaan van de reisovereenkomst schriftelijk overlegd en in de offerte vastgelegd.

Artikel 2 Informatie van Waterproof Tours

- 2.1. De volledige reissom moet altijd uiterlijk 42 kalenderdagen (6 weken) vóór vertrek door de reiziger aan Waterproof Tours zijn betaald. Bij een boeking langer dan 42 kalenderdagen voor vertrek moet de reiziger als aanbetaling 25% van de reissom direct bij boeking betalen. Is de periode 42 kalenderdagen of korter dan moet de volledige reissom direct bij boeking worden betaald.
- 2.2. De reiziger dient op zijn kosten een geschikte reis- en ongevallenverzekering en annuleringsverzekering af te sluiten.
- 2.3. Waterproof Tours draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatie dragers, die door haarzelf alsmede door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 2.4. Het minimaal aantal deelnemers van een reis betreft alleen volwassen deelnemers. Voor een kind wordt de volwassenenprijs in rekening gebracht indien dit nodig is om het minimum aantal deelnemers te behalen.
- 2.5. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visaverplichtingen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie ondertussen niet is gewijzigd. Ook het inwinnen van gezondheidsinformatie, zoals informatie over eventueel benodigde vaccinaties valt onder de verplichting van de reiziger.

Artikel 3 Informatie door de reiziger

- 3.1. De reiziger vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door Waterproof Tours omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede omtrent die hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.
- 3.2. Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens Waterproof Tours van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.
- 3.3. De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere redenen Waterproof Tours verzoeken om het reis aanbod te wijzigen. Waterproof Tours is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven doch als zij dat doet is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.
- 3.4. Het is minderjarigen niet toegestaan om een boeking te maken via Waterproof Tours zonder aan te tonen dat zijn of haar ouder(s) of voogd(en) hiervoor toestemming hebben verleend.

Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door Waterproof Tours

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van Waterproof Tours inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger zo spoedig mogelijk een bevestiging en/of een factuur.
- 4.2. Waterproof Tours kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.
- 4.3. Het aanbod van Waterproof Tours is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door Waterproof Tours, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping zal zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 48 uur na de dag van aanvaarding geschieden onder opgaaf van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op restitutie van eventueel betaalde gelden.
- 4.4. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden Waterproof Tours niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

Artikel 5 Wijzigingen door Waterproof Tours

- 5.1. Waterproof Tours kan de reisovereenkomst slechts wijzigen wegens gewichtige omstandigheden die zij de reiziger onverwijd meedeelt. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- 5.2. Waterproof Tours kan de reisovereenkomst ook wijzigen op een wezenlijk punt wegens gewichtige omstandigheden die zij de reiziger onverwijd, meedeelt. De reiziger kan deze wijziging afwijzen.
- 5.3. Waterproof Tours kan tot tien dagen voor aanvang van de reis, de reissom verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten (met inbegrip van brandstofkosten, verschuldigde belastingen en heffingen, zoals luchthavenbelasting en vluchttoeslagen). Bij toepassing van deze bepaling geeft Waterproof Tours aan op welke wijze de verhoging is berekend. De reiziger kan deze verhoging afwijzen, indien de verhoging meer dan 20% van de totale reissom bedraagt.
- 5.4. In geval van wijziging van de overeenkomst op een wezenlijk punt doet Waterproof Tours onverwijd de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie wordt beoordeeld naar objectieve maatstaven.
- 5.5. Na een afwijzing als in lid 2 en 3 bedoeld, kan Waterproof Tours de reisovereenkomst opzeggen. De reiziger heeft recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom of een evenredig deel daarvan indien de reis reeds ten dele is genoten. Ditzelfde recht heeft de reiziger ingeval hij terecht een wijziging die hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt heeft afgewezen.
- 5.6. A. Indien de oorzaak van de wijziging aan Waterproof Tours kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van Waterproof Tours.
B. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
C. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan Waterproof Tours kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.
- 5.7. In beginsel gaat de reis onder alle (weers-)omstandigheden door, exclusief extreme (weers-)omstandigheden. Annulering van de reis vanwege onveilige (weers-)omstandigheden, is in beginsel ter beoordeling van Waterproof Tours. In het geval de reiziger toch meent de reis of een deel van de reis te moeten annuleren op grond van onveilige (weers-)omstandigheden, zal de reiziger Waterproof Tours onverwijd van deze beslissing op de hoogte brengen. Indien niet objectief vast te staan dat werkelijk sprake is van onveilige (weers-)omstandigheden, bijvoorbeeld doordat het merendeel van de reizigers en/of gidsen, de (weers-)omstandigheden wel veilig genoeg vindt om de reis voort te zetten, zal geen restitutie van (een deel van) de reissom plaatsvinden.

Artikel 6 Hulp en bijstand

- 6.1. Waterproof Tours is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Waterproof Tours, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar is toe te rekenen. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is Waterproof Tours tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van haar kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger. In het geval de omstandigheden aan geen van beiden zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor Waterproof Tours bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

Artikel 7 Aansprakelijkheid reisorganisator

7.1. De aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt, is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij Waterproof Tours de dienst zelf verricht en/of als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Waterproof Tours. Waterproof Tours kan zijn aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger, niet uitsluiten of beperken.

7.2. Een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die haar kan worden toegerekend, verplicht Waterproof Tours mede tot vergoeding van ander nadeel dan vermogensschade, voor zover door die tekortkoming derving van reisgenot is veroorzaakt. Deze vergoeding bedraagt ten hoogste eenmaal de reissom.

7.3. Indien op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening (bijv. van de EU) van toepassing is, kan Waterproof Tours zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

7.4. Waterproof Tours is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een door hem afgesloten verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering.

7.5. Voor schade ten gevolge van beperkte communicatiemiddelen, beperkte transportfaciliteiten, beperkte medische hulp en het avontuurlijke karakter van de reis kan de reiziger Waterproof Tours niet aansprakelijk stellen. Waterproof Tours is niet aansprakelijk voor de schade van de reiziger, welke voortvloeit uit vertragingen van het door derden te bewerkstelligen luchtvervoer en welke vertragingen voor die derden een overmacht situatie opleveren.

7.6. Waterproof Tours is niet aansprakelijk voor de gevolgen voortvloeiende uit het nalaten van verkrijgen van benodigde inenting en vaccinaties voorafgaand aan de reis naar Suriname. In alle gevallen blijft het een zelfstandige verplichting van de reiziger om hieromtrent informatie in te winnen bij de diverse instanties.

7.7. Waterproof Tours is aansprakelijk voor de nakoming van alle voor hem uit de reisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, tenzij de nakoming van die verplichtingen in redelijkheid niet van Waterproof Tours kan worden verlangd vanwege overmacht. Daaronder vallen onder meer doch niet uitsluitend natuurrampen, politieke onrust, stakingen en extreme weersomstandigheden.

Artikel 8 Rechten van de reiziger

8.1. Ineplaatsstelling

8.1.1. De reiziger kan aan Waterproof Tours verzoeken zich te laten vervangen door een ander persoon. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
- het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze ineplaatsstelling.

Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal Waterproof Tours dat met redenen omkleed aan de reiziger meedelen.

8.1.2. De aanmelder, de reiziger en degene die hem of haar vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Waterproof Tours voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging, waaronder administratie kosten.

8.2. Reisbescheiden

8.2.1. Na betaling van de volledige reissom, maar op z'n vroegst 3 weken voor vertrek, worden de reisbescheiden door Waterproof Tours digitaal aan de reiziger ter beschikking gesteld.

8.2.2. Indien de reiziger op het door Waterproof Tours meegedeelde tijdstip, doch uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij of zij dit onverwijld aan Waterproof Tours.

Artikel 9 Opzegging door de reiziger

9.1. De reiziger kan de reisovereenkomst opzeggen. Bij Waterproof Tours gelden de volgende annuleringskosten: tot 21 dagen voor vertrek 25% van de reissom, van 21 dagen tot 15 dagen 50% van de reissom, van 15 dagen tot 7 dagen voor vertrek 75% van de reissom en vanaf 6 dagen 100% van de reissom.

9.2. De reiziger die de reisovereenkomst opzegt, is gehouden deze annuleringskosten te voldoen, tenzij hij aannemelijk maakt dat de schade van Waterproof Tours lager is uitgevallen. In dat geval brengt Waterproof Tours deze lagere schade in rekening. Schade betreft hier geleden verlies en gederfde winst.

9.3. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende reizigers wordt beschouwd als een (deel-)annulering. De reiziger is in dat geval verplicht eventuele annuleringskosten en wijzigingskosten aan Waterproof Tours te vergoeden. De gewijzigde reissom voor de overige reizigers voor het nieuwe reisprogramma / groepssamenstelling blijft eveneens verschuldigd.

Artikel 10 Betaling

10.1. De reiziger die niet op het door Waterproof Tours vermelde tijdstip (art. 2.1.) aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan is van rechtswege in verzuim.

10.2. Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger aangemaand door of namens Waterproof Tours en wordt hem een termijn gesteld van een week om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringskosten verrekend.

10.3. Bij betalingen met creditcard, Paypal of internationale overmakingen worden administratiekosten in rekening gebracht.

Artikel 11 Verplichtingen van de reiziger

11.1. De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens Waterproof Tours gegeven en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

11.2. De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Waterproof Tours van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van Waterproof Tours in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.

11.3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

Artikel 12 Klachten

Tijdens de reis

12.1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij:

1. de betrokken dienstverlener; 2. de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is; 3. Waterproof Tours.

12.2. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, schriftelijk worden gemeld bij Waterproof Tours.

12.3. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt Waterproof Tours voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).

12.4. Waterproof Tours zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

12.5. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door Waterproof Tours aangegeven wijze heeft voldaan en de dienstverlener of Waterproof Tours daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, vervalt zijn recht op schadevergoeding.

Na de reis

12.6. Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij.

12.7. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

12.8. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.

12.9. Waterproof Tours zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

Artikel 13 Overige informatie

13.1. Reizen door Suriname is reizen door natuur en cultuur. Wij vragen onze reizigers de natuur en de mensen en hun verschillende culturen met respect te behandelen. Waterproof Tours is aangesloten bij de Travellife organisatie, die duurzaam toerisme nastreeft (www.travelife.org).

13.2. Waterproof Tours waarborgt en respecteert de privacy van haar reizigers en gebruikt de verkregen persoonsgegevens slechts voor het doel waarvoor ze bedoeld zijn. Ieder ander gebruik van de persoonlijke gegevens, in het bijzonder de verkoop ervan aan derden, is uitdrukkelijk uitgesloten.

13.3. Op deze algemene voorwaarden, die noch door een werknemer, tussenpersoon of agent van Waterproof Tours kunnen worden gewijzigd, is uitsluitend het Surinaamse recht van toepassing. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Paramaribo, Suriname.