

## Algemene voorwaarden Hike in Holland

De volgende algemene voorwaarden gelden op alle door Hike in Holland overeengekomen reisovereenkomsten.

### Overeengekomen reisovereenkomst

1. Door het elektronische boekingsformulier op de website in te vullen en te verzenden aanvaardt de reiziger het aanbod van Hike in Holland. De reisovereenkomst is tot stand gekomen. Als de boeking volgens de wensen van de reiziger kan worden uitgevoerd, ontvangt deze de digitale bevestiging van de overeenkomst en een (aanbetalings-) factuur.
2. Degene die voor andere reizigers de overeenkomst aangaat (de aanmelder) is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst. De andere reizigers zijn voor hun eigen deel aansprakelijk.

### Betaling

3. Hike in Holland maakt gebruik van de zogenaamde certo escrow regeling. Dit betekent dat u als klant betaalt aan een door derde beheerde rekening. Mocht Hike in Holland failliet gaan of surseance van betaling aanvragen, zijn uw gelden veilig gesteld op deze door derde beveiligde rekening. STO (Stichting Take Over) neemt het op dat moment over en regelt met u dat u afhankelijk van uw situatie uw geld terug krijgt, dan wel uw reis kan vervolgen. Hike in Holland ontvangt de gelden na afronding van de reis. Als klant dient u wel akkoord te gaan. Het kost iets meer tijd maar uw geld en reis zijn hierdoor wel veilig gesteld. Als klant wordt u in 4 overzichtelijke stappen automatisch door het betalingsproces begeleid.
4. Bij het boeken van de reis vragen wij u 15% van de reissom aan te betalen. De overige 85% van de reissom moet u uiterlijk 6 weken voor het begin van uw reis betalen. Boekt u binnen 6 weken voor het begin van uw reis, dan betaalt u de gehele reissom in één keer.
5. Bij niet tijdige betaling ontvangt de reiziger een digitale betalingsherinnering met het verzoek het verschuldigde bedrag zo spoedig mogelijk te voldoen edoch uiterlijk binnen 8 dagen. Blijft de betaling alsnog uit dan wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van het verzuim. Hike in Holland heeft dan het recht om de daarvoor de verschuldigde annuleringskosten (zie annuleringsvoorwaarden) in rekening te brengen.

### Reisdocumenten

6. Reizigers dienen bij vertrek en gedurende de reis te beschikken over een geldig paspoort of een identiteitskaart, rijbewijs of groene kaart. Indien de reiziger de reis (niet) geheel kan maken vanwege het ontbreken van enig geldig identiteitsdocument, zijn al daaraan verbonden kosten voor rekening van de reiziger.

### Garantieregeling

7. Hike in Holland is aangesloten bij de STO (Stichting Take Over). De op deze internetsite gepubliceerde reizen vallen onder de garantie van STO. De STO-garantie houdt in dat de consument zijn vooruitbetaalde reisgeld terug krijgt als zijn wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis. De garantie bevat alleen pakketreizen, dus geen losse ticket en losse hotelovernachtingen. Een pakketreis is een samengesteld geheel. In ons geval dus meerdere hotelovernachtingen, routebeschrijvingen en kaartmateriaal en bij de langere arrangementen het bagagevervoer. Zie voor meer informatie: [www.sto-reisgarantie.nl/garantie](http://www.sto-reisgarantie.nl/garantie).

### Lid van de Vereniging van kleine reisorganisatie

8. Hike in Holland is aangesloten bij de Vereniging van Kleinschalige Reisorganisaties (VvKR). De VvKR komt op voor de belangen van kleine, vaak specialistische reisorganisaties. Via de VvKR bundelen ze hun krachten en delen expertise om zowel voor de reisorganisatie als de reiziger tot een zo groot mogelijke zekerheid en tevredenheid te komen.

### Annulering door de reiziger

9. Annulering van de overeenkomst dient via e-mail of aangetekend schriftelijk te gebeuren. De verzenddatum van de mail of datum van de poststempel gelden daarbij als annuleringsdatum. De annuleringsbedragen zijn als volgt: annulering tot 8 weken voor vertrek 30% van de reissom, tot 4 weken voor vertrek 50%, tot 2 weken voor vertrek 80% en tot 7 dagen voor vertrek 100%. Het is eventueel mogelijk deze kosten op een annuleringsverzekering te verhalen, mits de reiziger deze natuurlijk van te voren bij een verzekeraar heeft afgesloten en aan de voorwaarden van deze verzekering voldoet.

### Wijzigingen door Hike in Holland

10. Hike in Holland heeft het recht om wegens gewichtige redenen de reisovereenkomst op een of meerdere wezenlijke punten te wijzigen. De reiziger kan de wijziging (-en) afwijzen. Hike in Holland doet de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatief aanbod dient ten minste gelijkwaardig te zijn.
11. De reiziger die gebruik maakt van zijn/haar recht om de wijziging (-en) of het alternatieve aanbod af te wijzen, moet dit binnen 72 uur ( 3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). Gebeurt dit niet dan heeft Hike in Holland het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. De reiziger heeft in dit geval recht op

kwijtschelding of teruggave van de reissom (of indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggaven van een evenredig deel daarvan). Dit wordt binnen 2 weken afgehandeld. U behoudt uw eventuele recht op schadevergoeding, tenzij de opzegging het gevolg is van overmacht (b.v. natuurramp).

12. Hike in Holland mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt(-en) wijzigen. Uiteraard wordt de reiziger hier per omgaande van in kennis gesteld. In dit geval kan de reiziger de wijziging (-en) slechts afwijzen indien de wijziging(-en) hem/haar tot een meer dan gering nadeel strekt.

#### **Aansprakelijkheid**

13. Hike in Holland is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die in redelijkheid bij de reiziger zijn gewekt. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de gewekte omstandigheden is Hike in Holland verplicht eventuele schade te vergoeden. Tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Hike in Holland is toe te rekenen.
14. Indien Hike in Holland jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste een maal de reissom. De aansprakelijkheid van Hike in Holland voor andere schade veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld/nalatigheid. In dat geval is de aansprakelijkheid onbeperkt.
15. Hike in Holland is niet aansprakelijk indien:
  - a. De reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen bij een verzekering, b.v. reis-, ongevallen-, en/of annuleringsverzekering;
  - b. De reiziger de reis geheel of gedeeltelijk niet kan maken door het ontbreken van onjuiste en/of onvolledige documenten;
  - c. De reiziger zich niet heeft gehouden aan de reguliere gedragingen waartoe de wet hem/haar verplicht, zoals b.v. oversteken bij groen licht en een zebrapad;
  - d. De reiziger zich niet heeft gehouden aan de reguliere gedragingen die in het normale (omgangs-) verkeer van hem/haar mag worden verwacht, zoals b.v. goed uitkijken bij oversteken van wegen.

#### **Verplichtingen van de reiziger**

16. Van de reizigers wordt een goede lichamelijke en psychische conditie verwacht. Bij twijfel wordt de reiziger geacht hier voor de feitelijke boeking melding van te maken. Indien er feiten of omstandigheden zijn die na bevestiging van de boeking bij Hike in Holland verontrustende twijfel oproepen over de lichamelijke of psychische gesteldheid van de reiziger is Hike in Holland gerechtigd zonder opgaaf van reden (-en) tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan. Hike in Holland heeft in dit geval de verplichting tot restitutie van reeds mogelijk ontvangen betalingen.

#### **Hulp en bijstand**

17. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen, is Hike in Holland is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Hike in Holland, mits de tekortkoming (-en) is toe te rekenen aan Hike van Holland. Indien de oorzaak het gevolg is van handelen van de reiziger, is Hike in Holland tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs mag worden verwacht. De kosten zijn in regel voor de reiziger zelf (b.v. transportkosten van personen bij een blessure tijdens een van de wandelingen en/of heel slecht weer om te lopen). Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die niet te wijten zijn aan omstandigheden van noch de reiziger noch Hike in Holland dan draagt ieder de eigen schade.
18. Om de in nood verkerende reiziger bij te kunnen staan is het van groot belang dat Hike in Holland kan terugvallen op de hulp van de bij een reisverzekering inbegrepen alarmcentrale. De reiziger wordt daarom geadviseerd een reis- en/of annuleringsverzekering af te sluiten.

#### **Klachten**

19. Eventuele klachten over de uitvoering van de reis die het niveau van aan- of opmerking overschrijden, dienen in de betreffende accommodatie en aan Hike in Holland zo spoedig mogelijk te worden gemeld. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht niet heeft voldaan en Hike in Holland dientengevolge niet in staat is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn/haar eventuele recht op schadevergoeding dientengevolge worden beperkt of uitgesloten.
20. Als een klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de reiziger binnen uiterlijk een maand na beëindiging van de geboekte uitgevoerde reis in Nederland de klacht schriftelijk (digitaal) en gemotiveerd bij Hike in Holland indienen. Binnen uiterlijk een maand na dagtekening van de schriftelijke (digitale) klacht wordt hierop schriftelijk (digitaal) gereageerd.
21. Mocht de reiziger menen dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en partijen samen niet in redelijkheid tot een passende oplossing kunnen komen, dan kan de reiziger tot uiterlijk 3 maanden na afloop van de reis het voorleggen aan de rechter. Op alle geschillen tussen reiziger en Hike van Holland is het Nederlandse recht van toepassing.