

ALGEMENE BOEKINGSVOORWAARDEN

Deze Algemene Boekingsvoorwaarden (de "Algemene Boekingsvoorwaarden") regelen de rechtsbetrekkingen tussen u als Reiziger en de Reisorganisator. Uw contractpartner is HAL Services B.V. (gevestigd: Otto Reuchlinweg 1110, PO Box 23378, NL-3001 KJ Rotterdam, Nederland), de Reisorganisator, handelend onder de naam Holland America Line, hierna te noemen "HAL".

De Reiziger wordt hierbij op de hoogte gesteld dat, naast de Algemene Boekingsvoorwaarden tussen de Reiziger en HAL, een tweede overeenkomst, de Vervoersovereenkomst, van toepassing is tussen de Reiziger en de Vervoerder welke deel uitmaakt van de Reisovereenkomst. In deze Algemene Boekingsvoorwaarden zijn de voorwaarden vastgelegd waaronder HAL haar producten en diensten aanbiedt en/of verstrekt aan een potentiële Reiziger zoals deze gelden ten tijde van druk en/of publicatie daarvan. De Algemene Boekingsvoorwaarden kunnen periodiek aangepast of gewijzigd worden door HAL. Ter voorkoming van twijfel is de Reiziger gebonden aan de voorwaarden die hem zijn verstrekt en/of aangeboden en door deze Reiziger zijn aanvaard ten tijde van de boeking van een cruise of Land+Sea Journey.

De term "Vervoerder" omvat de geregistreerde reder, charteraar en exploitant van het schip van HAL waarop de cruise of de Land+Sea Journey wordt doorgebracht. Een opsomming van de reders en charteraars van elk vaartuig kunt u vinden in artikel 19.1 van deze Algemene Boekingsvoorwaarden. De voornoemde Vervoersovereenkomst is van kracht vanaf het punt van de eerste inscheping door de Reiziger aan boord van het vaartuig tot aan het moment van ontscheping aan het einde van de cruise of Land+Sea Journey. **De Vervoersovereenkomst is afgedrukt op het cruiseticket dat voorafgaand aan het inschepen aan de Reiziger wordt verstrekt. De Vervoersovereenkomst zal op verzoek door HAL aan de Reiziger verstrekt worden en staat tevens vermeld onder de link "cruisecontract" op de website www.hollandamerica.com.**

HAL cruises en Land+Sea Journeys kunnen direct geboekt worden bij HAL Services B.V. of bij reisbureaus.

Naast de Art. 7:500-513d Nederlands Burgerlijk Wetboek (BW) gelden de volgende algemene voorwaarden.

1. DE REISOVEREENKOMST (DE "REISOVEREENKOMST")

- 1.1 De term "Reiziger" omvat alle personen die op de bevestiging dat een boeking door HAL is geaccepteerd ("de Boekingsbevestiging") staan vermeld als deelnemers aan de cruise of Land+Sea Journey.
- 1.2 De Reiziger bevestigt hierbij de informatie te hebben ontvangen die HAL en/of de Vervoerder volgens artikel 7 van Verordening (EG) nr. 392/2009 van 23 april 2009 betreffende de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee in het geval van ongelukken ("Verordening") verplicht is te verstrekken.
- 1.3 De Reisovereenkomst wordt aangegaan tussen HAL en de Reiziger en omvat de Algemene Boekingsvoorwaarden, de Vervoersovereenkomst van de Vervoerder en aanvullende informatie in de brochure of website. In geval van een tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Boekingsvoorwaarden, de Vervoersovereenkomst en de brochure, prevaleren eerst de Algemene Boekingsvoorwaarden, vervolgens de Vervoersovereenkomst en ten laatste de brochure (behalve in het geval van artikel 2.2 waarin de brochure en/of de voorwaarden van de website prevaleren).
- 1.4 Op de Reisovereenkomst is Nederlands recht van toepassing en u komt hierbij overeen gebonden te zijn aan deze Algemene Boekingsvoorwaarden die van toepassing zijn op boekingen in Nederland en Europa en afstand te doen van elke vordering of recht om een ander recht dan Nederlands recht van toepassing te doen zijn op de Reisovereenkomst.
- 1.5 De cruise of Land+Sea Journey staat beschreven in de relevante brochure van de Vervoerder. De cruise of Land+Sea Journey zal geen excursies aan wal, transferdiensten of andere diensten door derden omvatten. Diensten door derden zijn onderworpen aan een aparte overeenkomst met de derde die deze diensten aanbiedt, waarvan de voorwaarden en afspraken worden overeengekomen tussen of verklaard als van toepassing zijnde door de Reiziger en de derde. Als de Reiziger bijvoorbeeld een cruise of Land+Sea Journey boekt via een reisbureau, dan is de Reiziger onderworpen aan een overeenkomst met dit reisbureau (in dat geval hebben de Algemene Boekingsvoorwaarden voorrang boven de voorwaarden van het reisbureau in het kader van de relatie tussen de Reiziger en HAL. HAL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de nakoming door de derde van de overeenkomst met de Reiziger, noch kan HAL aansprakelijk worden gesteld door de Reiziger in het geval van dood, letsel, verlies of schade voortvloeiend uit of veroorzaakt door de derde.
- 1.6 Door het verrichten van gehele of gedeeltelijke betaling van een boeking (als aanbetaling of anderszins) volgend op de Boekingsbevestiging, verklaart de Reiziger dat de Reiziger de Algemene Boekingsvoorwaarden en de toepasselijke brochure ontvangen heeft, dat de Reiziger de inhoud daarvan gelezen en begrepen heeft en dat de Reiziger de bepalingen in deze Algemene Boekingsvoorwaarden, de van toepassing zijnde brochure en de voorwaarden uit de hierboven vermelde Vervoersovereenkomst, waaronder enige aansprakelijkheidsbeperkingen, aanvaardt.

- 1.7 Eenmaal aanvaard, is de Reisovereenkomst van toepassing op alle Reizigers van dezelfde Boekingsbevestiging, waaronder mindervalide Reizigers en kinderen jonger dan achttien (18) jaar. De Reiziger aan wie de Boekingsbevestiging is verstrekt, wordt beschouwd als de rechtmatige vertegenwoordiger van de Medereizigers met betrekking tot de aanvaarding van de Reisovereenkomst.
- 1.8 Zoals uitgebreider uiteengezet in Artikel 8 van deze overeenkomst, is de aansprakelijkheid van de Vervoerder en/of HAL voortvloeiend uit het overlijden of persoonlijk letsel van de Reiziger en schade als gevolg van schade aan of verlies van bagage beperkt volgens de bepalingen van het Verdrag van Athene en enige wijziging, vervanging of intrekking hiervan. De aansprakelijkheid van HAL en/of Vervoerder is in geen geval hoger dan een bedrag van 400.000 Bijzondere Trekkingsrechten (BTR), indien het incident dat het verlies heeft veroorzaakt aan de schuld of nalatigheid van de Vervoerder en/of HAL te wijten is, tenzij het verlies geleden als gevolg van het overlijden of het persoonlijk letsel van een passagier is veroorzaakt door een scheepvaartincident zoals gedefinieerd in het Verdrag van Athene. Indien schade is geleden als gevolg van het overlijden of persoonlijk letsel van een passagier veroorzaakt door een scheepvaartincident, is de vervoerder in zoverre aansprakelijk dat een dergelijk verlies met betrekking tot die passagier voor elk afzonderlijk geval niet meer dan 250.000 Bijzondere Trekkingsrechten (BTR) bedraagt, tenzij de Vervoerder en/of HAL bewijst dat het incident het gevolg is van een oorlogshandeling, vijandelijkheden, burgeroorlog, opstand of een natuurverschijnsel van uitzonderlijke, onvermijdelijke en onbedwingbare aard, of volledig is veroorzaakt door een handelen of nalaten door een derde met het oogmerk het incident te veroorzaken. Indien en voor zover de schade de grens van 250.000 Bijzondere Trekkingsrechten (BTR) te boven gaat, is de Vervoerder en/of HAL verder aansprakelijk, tenzij de vervoerder bewijst dat het incident dat de schade heeft veroorzaakt niet aan de schuld of nalatigheid van de Vervoerder te wijten is. Wanneer deze Algemene Boekingsvoorwaarden verwijzen naar het Verdrag van Athene wordt hiermee bedoeld het "Internationale Verdrag betreffende het vervoer van passagiers en hun reisgoed over zee", dat op 13 december 1974 in Athene opgemaakt en in 2002 in Londen door middel van een protocol gewijzigd werd. De aansprakelijkheid van de Vervoerder en/of HAL voor schade als gevolg van dood of letsel is globaal beperkt volgens de bepalingen van het Internationale Verdrag inzake beperking van aansprakelijkheid voor maritieme vorderingen van 1976, als gewijzigd bij het Protocol van 1996, inclusief toekomstige wijzigingen van dat verdrag.
- 1.9 Indien de cruise of Land+Sea Journey luchtvervoer omvat, kan deze reis onderworpen zijn aan internationale verdragen, zoals het Verdrag van Warschau van 1929, zoals gewijzigd door het Verdrag van Montreal van 1999 (zoals van tijd tot tijd gewijzigd, vervangen of herroepen). Op grond van de bepalingen van deze verdragen is de Vervoerder en/of HAL gerechtigd haar aansprakelijkheid te beperken voor schade ten gevolge van dood of letsel van passagiers, alsmede voor schade aan of verlies van bagage, en voor schade ten gevolge van vertraging. Reizen tussen lidstaten van de Europese Unie vallen onder de EU-richtlijn EG 889/2002 (zoals van tijd tot tijd gewijzigd, vervangen of herroepen), die uitvoering geeft aan het Verdrag van Montreal van 1999. Voor zover de Vervoerder en/of HAL voor dergelijke vliegvluchten geacht wordt de luchtvervoerder te zijn, worden de bepalingen van de hiervoor genoemde verdragen inclusief wijzigingen en protocollen van toepassing verklaard op de Reisovereenkomst. De Verdragen staan de beperking van de aansprakelijkheid toe voor overlijden en persoonlijk letsel, verlies van en schade aan bagage en vertraging. De aansprakelijkheid van HAL zal worden beperkt overeenkomstig de beperkingen die voor de luchtvaartmaatschappij zijn vastgesteld in overeenstemming met voornoemde Verdragen. Indien de Reiziger jegens de Luchtvaartmaatschappij een vordering tot schadevergoeding/schade instelt, kan de Reiziger van de wederpartij niet dezelfde reeds gevorderde vergoeding/schadevergoeding vorderen. De Reiziger komt overeen de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij op enig deel van de cruisevakantie waarin de Reiziger per vliegtuig wordt vervoerd te aanvaarden. HAL zal op verzoek van de Reiziger een exemplaar van de algemene voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij aan Reiziger verstrekken. De standaardteksten van bovengenoemde internationale verdragen zijn te vinden via de volgende links:

Montreal Convention 1999 (Verdrag van Montreal): <http://www.iata.org/policy/Pages/mc99.aspx>

Verordening (EG) 889/2002: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:140:0002:0005:NL:PDF>

- 1.10 Alle toevoegingen, of andere wijzigingen of afstand van enige bepaling van deze Algemene Boekingsvoorwaarden die naar verluidt door HAL/u of namens HAL zijn gedaan en die niet schriftelijk zijn goedgekeurd door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van Vervoerder, zijn niet rechtens bindend voor HAL. In geval enige bepaling van deze Algemene Boekingsvoorwaarden verboden wordt of ongeldig, onwettig of onuitvoerbaar verklaard wordt om enigerlei reden en in enig rechtsgebied, dan zal een dergelijke bepaling niet langer van toepassing zijn binnen de strekking van dat verbod of die onuitvoerbaarheid en zal de geldigheid en uitvoerbaarheid van de overige voorwaarden in deze Algemene Boekingsvoorwaarden onveranderd blijven (de overige voorwaarden blijven onverkort van toepassing bij uitsluiting van de ongeldige bepaling). De geldigheid en uitvoerbaarheid van een dergelijke bepaling in enig ander rechtsgebied blijven eveneens onveranderd.
2. DE CONTRACTPRIJS (DE "CONTRACTPRIJS")
- 2.1 De Contractprijs omvat de diensten en voorzieningen zoals beschreven in de toepasselijke brochure en/of op www.hollandamerica.com.
- 2.2 De Contractprijs omvat accommodatie aan boord van een schip van HAL, maaltijden en activiteiten aan boord (tenzij anders vermeld in de toepasselijke brochure en/of op de website van de betreffende Vervoerder) en, indien gekocht,

transfers van en naar luchthavens, hotels en het schip. De Contractprijs omvat geen artikelen van persoonlijke aard, optionele programma's of optionele activiteiten zoals individuele aankopen, waaronder o.a. alcoholische en alcoholvrije dranken, was- en stomerijdiensten, fotografiediensten, shopartikelen, excursies aan de wal, medische zorg en ondersteuning, of de diensten van haarstylisten en schoonheidssalons aan boord. De Reiziger dient ook een toeslag te betalen voor maaltijden in bepaalde speciale eetgelegenheden op HAL cruises en Land+Sea Journeys. De Reiziger dient de toepasselijke brochure te raadplegen en/of www.hollandamerica.com voor de exacte details van wat is inbegrepen/uitgesloten van de Contractprijs.

- 2.3 De Contractprijs varieert afhankelijk van factoren zoals o.a., cruise en Land+Sea Journey van de keuze van de Reiziger, datum van vertrek en gekozen categorie van accommodatie van de keuze.
 - 2.4 Prijzen/tarieven vermeld in een relevante brochure en/of op de website van de betreffende Vervoerder zijn gebaseerd op prijzen die van kracht waren op het moment van drukken of publiceren. De werkelijke Contractprijs is gebaseerd op de prijs die of het tarief dat geldt op het moment van boeking voor de geselecteerde accommodatie naar keuze. De Contractprijs wordt berekend per persoon, in Euro, en is inclusief Belastingen, Toeslagen & Havenkosten. Onder de term "Belastingen, Toeslagen & Havenkosten", zoals door ons gebruikt, kunnen worden verstaan alle toeslagen, kosten, tolgelden en belastingen die aan ons in rekening worden gebracht door overheids- of semi-overheidsinstanties, alsmede vergoedingen en kosten van derden die voortvloeien uit de aanwezigheid van een schip in een haven. Belastingen, Toeslagen & Havenkosten kunnen bestaan uit Amerikaanse douanerechten, hoofdelijke belastingen, tolgelden voor het Panamakanaal, dokgelden, liggelden, inspectiekosten, kosten voor loodsdiensten, luchtvaartbelastingen, hotelbelastingen of btw in het kader van een excursie, immigratie- en naturalisatiekosten, en toeslagen opgelegd door de *Internal Revenue Service*, alsmede toeslagen die aan derden worden betaald voor navigatie-, aanleg- en stuwadoorsdiensten, bagageafhandelings-/bewarings- en veiligheidsdiensten. Belastingen, Toeslagen & Havenkosten kunnen worden berekend per passagier, per hut, per ton of per schip. In het geval van berekeningen per ton of per schip, worden deze gespreid over het aantal passagiers op het Schip. Belastingen, Toeslagen & Havenkosten zijn aan veranderingen onderhevig en HAL behoudt zich het recht voor om eventuele verhogingen die van kracht zijn op het moment van vertrek te innen, zelfs als het tarief al volledig is betaald. Evenzo behoudt HAL zich het recht voor om brandstoftoeslagen, beveiligingstoeslagen of soortgelijke incidentele toeslagen op te leggen of door te berekenen. In geen van deze gevallen bestaat er een recht op annulering.
 - 2.5 HAL kan de Contractprijs tot 20 dagen voor vertrek van de cruise of Land+Sea Journey verhogen of verlagen als gevolg van een wijziging in de vervoerskosten, inclusief wijziging in brandstofkosten, of als gevolg van een wijziging van de wisselkoers, of als gevolg van een wijziging in de hoogte van Belastingen, Toeslagen & Havenkosten. In geval van wijziging van de Contractprijs zal de wijziging als volgt worden berekend:
 - (a) Als de verhoging of verlaging van de Contractprijs per persoon of per hut wordt vastgesteld, zal HAL de Contractprijs aanpassen overeenkomstig de verhoging of verlaging per persoon of per hut.
 - (b) Als de verhoging of verlaging van de Contractprijs niet per persoon of per hut wordt vastgesteld, berekent HAL de aanpassing van de Contractprijs op basis van het aantal standaard slaapplekken op het schip.
 - (c) Indien de verhoging van de Contractprijs niet binnen zeven (7) dagen wordt betaald, wordt dit geacht een annulering door de Reiziger te zijn en wordt de door de Reiziger betaalde Contractprijs geretourneerd onder voorbehoud van de annuleringskosten zoals van toepassing ingevolge artikel 5.2. Indien de verhoging van de Contractprijs door de Reiziger wordt afgewezen, heeft HAL het recht de boeking te annuleren en wordt de door de Reiziger betaalde Contractprijs geretourneerd.
 - 2.6 Indien of wanneer de verhoging als bedoeld in artikel 2.5 hierboven meer bedraagt dan 8% van de Contractprijs, kan de Reiziger de verhoging aanvaarden, maar heeft hij het recht de Reisovereenkomst zonder annuleringskosten op te zeggen overeenkomstig artikel 7:507 lid 3 BW.
 - 2.7 Indien de Boekingsbevestiging op naam van meer dan één Reiziger staat en andere Reizigers annuleren met als gevolg dat één Reiziger in een hut verblijft, wordt aan deze Reiziger een eenpersoonshuttoeslag in rekening gebracht, die afhankelijk is van de hutcategorie en maximaal 100% van de Contractprijs van de overgebleven Reiziger bedraagt.
 - 2.8 Cruises of Land+Sea Journeys verkocht tegen gunstiger voorwaarden dan die in de toepasselijke brochure en/of de website van de betreffende Vervoerder worden aangeboden onder voorbehoud van tijdslimieten en beschikbaarheid zoals bepaald door HAL naar eigen goeddunken.
- ### 3. BOEKINGSPROCEDURE EN BETALING
- 3.1 Bij het afsluiten van het contract is een aanbetaling van 20% van de reissom verschuldigd. De laatste betaling is verschuldigd onder voorbehoud van het bepaalde in Artikel 3.2.
 - 3.2 De Contractprijs (inclusief de aanbetaling) voor Cruises en Land+Sea Journeys wordt door de Reiziger aan HAL betaald uiterlijk 45 kalenderdagen voor vertrek (alle afvaarten in Europa), (Caraïbisch gebied, Panamakanaal, Mexico, Canada &

New Engeland, Cruises & Land+Sea Journeys in Alaska, en afvaarten in Hawaii (19 dagen of minder), of 75 kalenderdagen voor vertrek voor Australië, Nieuw-Zeeland, het zuidelijke deel van de Stille Oceaan, Zuid-Amerika (inclusief Inca Discovery), Antarctica, Afrika & Indische Oceaan, Azië (inclusief *ms Rotterdam Far East*), Amazone, Incan Empires, Hawaii Tahiti & Marquesas (29 dagen of langer), en "Holiday" reizen 90 dagen voor vertrek (Grand World, Grand Voyages, elk segment van een Grand World of Grand Voyage), tenzij anders overeengekomen door HAL.

- 3.3 De Contractprijs kan worden betaald door bankoverschrijving of met de volgende creditcards: American Express®, VISA® of MasterCard®.
- 3.4 Een Reiziger die een boeking doet namens andere leden van zijn/haar groep garandeert dat hij/zij bevoegd is om de boeking te doen namens alle Reizigers vermeld op het boekingsformulier en dat zij zullen voldoen aan de Reisovereenkomst.
- 3.5 HAL accepteert geen boekingen van personen jonger dan 21 jaar. Boeking voor minderjarigen (jonger dan 18 jaar) moeten worden gedaan door hun wettelijke vertegenwoordigers en worden alleen geaccepteerd als de minderjarige reist met ten minste een van zijn/haar ouders of een andere verantwoordelijke volwassene van ten minste 21 jaar oud. Reizigers worden geadviseerd en zijn zich ervan bewust dat bepaalde landen speciale documentatie kunnen vereisen om een minderjarige toe te laten die met slechts één ouder of wettelijke vertegenwoordiger reist.
- 3.6 Aangezien schepen van HAL beperkte medische voorzieningen aan boord hebben, is HAL gerechtigd om een boeking te weigeren van een Reiziger die 24 weken of meer zwanger is of zal zijn tijdens de cruise of Land+Sea Journey, of van een kind van 6 maanden of jonger in het geval van niet-transoceanische reizen of 12 maanden of jonger voor transoceanische reizen aan het begin van de cruise of Land+Sea Journey. Zie ook artikel 12, "Medische zorg" in deze Algemene Boekingsvoorwaarden.
- 3.7 Het cruiseticket en andere informatie met betrekking tot de cruise of Land+Sea Journey worden uiterlijk vijftig (50) dagen voor aanvang van de cruise of Land+Sea Journey door HAL aan de Reiziger of de reisagent verstrekt wanneer de Reiziger of de reisagent (die namens Reizigers kan inchecken) online incheckt via www.hollandamerica.com, tenzij de Reisovereenkomst tot stand komt binnen de termijn van vijftig (50) dagen. Reisdocumenten zijn echter pas beschikbaar nadat de laatste betaling is ontvangen.
- 3.8 HAL behoudt zich het recht voor om voor speciale contractvormen (bijvoorbeeld groepen of incentive tours) alternatieve of aanvullende voorwaarden op deze Algemene Boekingsvoorwaarden aan te bieden. De overeengekomen voorwaarden zullen in elk individueel geval op de aangegane overeenkomst in aanvulling op deze Algemene Boekingsvoorwaarden van toepassing zijn.
- 3.9 Een geldbedrag dat in verband met de boeking aan een reisagent wordt betaald, wordt ten behoeve van HAL gehouden vanaf het moment dat de Reiziger (of de reisagent van de Reiziger) de Boekingsbevestiging van HAL ontvangt. Totdat de Boekingsbevestiging door de Reiziger is ontvangen, houdt de reisagent het geldbedrag ten behoeve van de Reiziger.
- 3.10 Indien de Reiziger in gebreke blijft met tijdige betaling, kan HAL de boeking annuleren, in welk geval de Reiziger aan HAL een schadevergoeding als bedoeld in artikel 5 van deze Algemene Boekingsvoorwaarden dient te betalen.

4. WIJZIGING DOOR DE REIZIGER - VERVANGING VAN DE REIZIGER

- 4.1 Indien een reiziger een andere cruise of Land+Sea Journey wenst te boeken, dient hij HAL te vragen of aan het verzoek kan worden voldaan. Er is geen recht op wijziging van de boeking. Dit geldt niet indien de omboeking noodzakelijk is omdat HAL geen, onvoldoende of onjuiste precontractuele informatie aan de reiziger heeft verstrekt op grond van art. 7:513c BW. In dat geval is de omboeking gratis. Anders is een omboeking, zo die al mogelijk is, alleen mogelijk als de omboeking wordt gedaan naar een cruise of Land+Sea Journey die aanvangt binnen zes maanden na de aanvang van de oorspronkelijke cruise of Land+Sea Journey en duurder is. Wijzigingen die alleen betrekking hebben op individuele reisdiensten (zoals hotel of vlucht), evenals pure naamcorrecties die geen verandering van de persoon inhouden, zijn daarentegen mogelijk op elk moment voor vertrek. Voor omboekingen en wijzigingen zal aan de klant EUR 50,00 per persoon in rekening worden gebracht, plus een eventueel verschil op grond van extra verleende diensten. Voor omboekingen en nieuwe boekingen gelden de gepubliceerde voorwaarden; promoties en bijzondere voorwaarden zijn niet overdraagbaar.
- 4.2 Reiziger(s) (de "Overdrager(s)") kunnen tot zeven dagen voor aanvang van de cruise of Land+Sea Journey hun rechten uit hoofde van de Reisovereenkomst overdragen aan een derde of derden (de "Overnemer(s)"). De Overdrager(s) begrijpt (begrijpen) dat een overdracht ten minste zeven dagen voor aanvang van de cruise of Land+Sea Journey aan HAL moet worden bekendgemaakt voor administratieve doeleinden. Deze overdracht dient schriftelijk en ondertekend door de Overdrager(s) en Overnemer(s) aan HAL te worden bevestigd. De Overnemer(s) is/zijn gebonden aan de bepalingen van de Reisovereenkomst en voor hen geldt de informatie die door HAL aan de Overdrager(s) op enig moment voorafgaand aan de Overdracht is verstrekt. De Overdrager(s) en de Overnemer(s) zijn persoonlijk en hoofdelijk gehouden de Contractprijs aan HAL te betalen en beiden zijn persoonlijk en hoofdelijk aansprakelijk jegens HAL voor alle redelijke kosten die aan de zijde van HAL ontstaan als gevolg van de overdracht. Een overdracht die minder dan zeven dagen voor

aanvang van de cruise of Land+Sea Journey is aangevraagd, zal uitsluitend naar eigen goeddunken van HAL worden toegekend.

5. ANNULERING DOOR DE REIZIGER

- 5.1 De Reiziger kan de Reisovereenkomst te allen tijde voor vertrek annuleren door middel van een schriftelijke kennisgeving aan HAL Services B.V., Otto Reuchlinweg 1110, Postbus 23378, 3001 KJ Rotterdam, Nederland, t.a.v.: Annuleringen. De Reisovereenkomst wordt geacht te zijn geannuleerd op de dag van ontvangst door HAL van de schriftelijke annuleringsverklaring van de Reiziger, die aan HAL aantoonbaar schriftelijk geleverd dient te zijn middels aangekomen email of aangetekend schrijven op het hiervoor vermelde adres. In geval van annulering heeft HAL recht op vergoeding van de schade die uit de annulering voortvloeit op grond van artikel 5.2 hieronder, tenzij de annulering het gevolg is van omstandigheden die niet aan de Reiziger zijn toe te rekenen (ter beoordeling van HAL).
- 5.2 Annuleringsregeling: Raadpleeg de onderstaande toepasselijke annuleringsvoorwaarden. Annuleringskosten gelden voor de gehele Contractprijs. Reizigers die annuleren binnen de hieronder aangegeven dagen zijn per persoon de volgende annuleringskosten verschuldigd:

	20% van de Contractprijs	50% van de Contractprijs	60% van de Contractprijs	75% van de Contractprijs	100% van de Contractprijs
ALASKA CRUISES EN LAND/SEA JOURNEYS, BERMUDA, CANADA & NEW ENGLAND, CARIBBEAN, EUROPA (EXCL PR EN 30 + DGN TRANSATLANTISCH, INCL SEGMENTEN), HAWAII (27 DGN OF MINDER), MEXICO, PANAMA KANAAL, PACIFIC COASTALS & PACIFIC NORTHWEST. EXCL FEESTDAGEN	Vanaf het moment van boeking tot 46 dagen vóór vertrek	45-29 dagen vóór vertrek		28-16 dagen vóór vertrek	15 dagen of minder vóór vertrek
AZIE, AUSTRALIE & NIEUW ZEELAND, EUROPA TRANSATLANTISCH (30 + DGN, INCL SEGMENTEN), HAWAII, TAHITI & MARQUESAS (28+ DGN), FEESTDAGEN, MS MAASDAM EXC, MS PRINSENDAM	Vanaf het moment van boeking tot 75 dagen vóór vertrek	74-43 dagen vóór vertrek		42-22 dagen vóór vertrek	21 dagen of minder vóór vertrek
GRAND WORLD GRAND VOYAGES ELK SEGMENT VAN EEN GRAND WORLD OF GRAND VOYAGE	120-91 dagen vóór vertrek		90-76 dagen vóór vertrek		75 dagen of minder vóór vertrek

- 5.3 Na ontvangst door HAL van een annuleringsbericht van de Reiziger overeenkomstig artikel 5.1 hierboven, zal HAL de Reiziger een bevestiging sturen waarin wordt aangegeven of de Reiziger recht heeft op restitutie en zo ja, voor welk

bedrag. Indien de Reiziger aansprakelijk is voor schade aan HAL, is HAL gerechtigd om geheel naar eigen goeddunken de door de Reiziger gedane betalingen voor de Contractprijs te verrekenen met het bedrag van de schadevergoeding waarop HAL recht heeft zoals hierboven uiteengezet. Het voorgaande doet op geen enkele wijze afbreuk aan het recht van HAL om betaling van het saldo te vorderen, indien verrekening niet leidt tot volledige betaling van de schadevergoeding waarop HAL recht heeft. HAL zal geen deel van de Contractprijs dat door het reisbureau is ingehouden of aan het reisbureau is betaald terugbetalen.

- 5.4 De Reiziger is verantwoordelijk voor het verkrijgen en meenemen van de juiste documenten voor de landen die worden bezocht tijdens de cruise of Land+Sea Journey, met inbegrip van maar niet beperkt tot paspoort, visa en immunisaties. Het niet nakomen hiervan vormt een annulering van de Reisovereenkomst en de Reiziger zal jegens HAL aansprakelijk zijn voor schade zoals uiteengezet in artikel 5.2 van deze Algemene Boekingsvoorwaarden.

6. WIJZIGING/ANNULERING DOOR HAL

- 6.1 Cruises en Land+Sea Journeys van de Vervoerder die door HAL worden aangeboden zoals gepresenteerd in de van toepassing zijnde brochure, zijn enkele maanden van tevoren gepland en ondanks inspanningen om te blijven voldoen aan wat geadverteerd is, is het soms noodzakelijk om wijzigingen aan te brengen. HAL behoudt zich het recht voor om op elk moment en om welke redelijke reden dan ook enig onderdeel van de cruise of de Land+Sea Journey of de Reisovereenkomst te wijzigen of te annuleren.

- 6.2 Indien HAL voor aanvang van de cruise of Land+Sea Journey wordt gedwongen tot wijziging van onderdelen van de Reisovereenkomst, waaronder begrepen een verhoging van de Contractprijs, zal HAL de Reiziger hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen. Materiële wijzigingen van essentiële elementen (zoals gedefinieerd in artikel 6.3) van de Reisovereenkomst geven de Reiziger het recht deze wijzigingen af te wijzen. De Reiziger mag wijzigingen die niet essentieel zijn niet afwijzen, tenzij de Reiziger kan aantonen dat de wijzigingen zullen leiden tot een aanzienlijk financieel nadeel voor de Reiziger (ter beoordeling van HAL).

- 6.3 Essentiële elementen van de Reisovereenkomst zoals bedoeld in artikel 6.2 van deze Algemene Boekingsvoorwaarden zijn alleen die elementen die van fundamenteel belang zijn voor het genot van de cruise of de Land+Sea Journey, hetgeen HAL naar eigen goeddunken kan vaststellen. Gebeurtenissen die niet worden beschouwd als wijzigingen van essentiële elementen van de Reisovereenkomst omvatten, maar zijn niet beperkt tot, de volgende:

- (i) de vervanging van het schip door een ander schip met soortgelijke eigenschappen om technische, operationele of een andere goede reden;
- (ii) de wijziging van de reisroute terwijl in advertenties aangegeven aanleghavens niet worden gewijzigd;
- (iii) de wijziging van in advertenties aangegeven aanleghavens op redelijke gronden;
- (iv) een verandering van hut of hotelaccommodatie, mits de hut en/of het hotel tot dezelfde of hogere categorie behoort;
- (v) wijzigingen in het programma van voorstellingen en andere vormen van vermaak aan boord van het schip.

- 6.4 Indien de Reiziger de door HAL aangebrachte wijzigingen afwijst en een dergelijke afwijzing is toegestaan op grond van het bepaalde in artikel 6.2 en 6.3 hierboven, dan heeft de Reiziger het recht om (i) de Reisovereenkomst op te zeggen en een terugbetaling of een gedeeltelijke terugbetaling te eisen indien de cruise of de Land+Sea Journey al begonnen is, of (ii) naar goeddunken van HAL een alternatieve cruise of Land+Sea Journey te accepteren van dezelfde waarde als of hogere waarde dan de geannuleerde cruise of Land+Sea Journey, of een percentage daarvan indien de cruise of de Land+Sea Journey al begonnen is. Indien de annulering plaatsvindt na aanvang van de cruise of Land+Sea Journey is het aan de Reiziger om het aanbod van HAL te accepteren of op basis van het percentage dat nog niet is gebruikt om terugbetaling te verzoeken van enig bedrag dat reeds is aanbetaald op de Contractprijs. Indien HAL de Reiziger een alternatieve cruise of Land+Sea Journey aanbiedt, zal de Reiziger zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, doch in ieder geval binnen tweeënzeventig (72) uur na ontvangst van een dergelijk aanbod, HAL op de hoogte brengen van zijn keuze. Indien de Reiziger kiest voor de aangeboden alternatieve cruise of Land+Sea Journey komt er een nieuwe Reisovereenkomst tot stand en zal HAL geen deel van de Contractprijs dat door de Reisagent is ingehouden of aan de Reisagent is betaald, terugbetalen.

- 6.5 Indien voorafgaand aan of ten tijde van het sluiten van de Reisovereenkomst tussen partijen aan de Reiziger kenbaar is gemaakt dat de cruise of Land+ Sea Journey alleen zal plaatsvinden indien er een minimum aantal deelnemers is en dit minimum niet wordt gehaald, staat het HAL vrij de Reisovereenkomst op te zeggen, mits de opzegging ten minste 24 uur voor de datum en het tijdstip van de voorgenomen aanvang van de cruise of Land+Sea Journey schriftelijk wordt bevestigd.

7. VERZEKERINGEN

De Reiziger wordt geadviseerd om bij het sluiten van een Reisovereenkomst tegelijkertijd een adequate reisverzekering af te sluiten voor de duur van de cruise of Land+Sea Journey, die schade als gevolg van opzegging van de Reisovereenkomst, ziekte, overlijden, persoonlijk letsel, medische zorg (d.w.z. de kosten daarvan), beschadiging of verlies van bagage, en kosten van vroegtijdige terugkeer naar huis dekt. Een dergelijke verzekering maakt geen deel uit van de Reisovereenkomst en een verzekeringspremie is niet inbegrepen in de Contractprijs.

8. AANSPRAKELIJKHEID

8.1 HAL zal zich er redelijk voor inspannen om ervoor te zorgen dat de cruise of Land+Sea Journey in overeenstemming is met de Reisovereenkomst. Indien de cruise of de Land+Sea Journey echter niet in overeenstemming is met de Reisovereenkomst, is HAL niet aansprakelijk voor het gebrek aan overeenstemming indien een van de volgende situaties van toepassing is:

- a) de tekortkoming is het gevolg van feiten en omstandigheden die zijn veroorzaakt door de Reiziger of een medereiziger onder dezelfde Reisovereenkomst;
- b) indien de tekortkoming die niet had kunnen worden voorzien toegerekend wordt aan een derde die niet betrokken is bij het verlenen van diensten in het kader van de Reisovereenkomst.
- c) indien de tekortkoming het gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zoals omschreven in artikel 7:511 lid 2 BW, dan wel van een gebeurtenis die HAL of haar hulppersonen bij het verlenen van de diensten op grond van de Reisovereenkomst onder de gegeven omstandigheden niet met inachtneming van redelijke zorgvuldigheid heeft of hebben kunnen voorzien.

8.2 Indien HAL de Reisovereenkomst opzegt op grond van artikel 6.5 van deze Algemene Boekingsvoorwaarden, is HAL niet aansprakelijk voor welke schade dan ook aan de zijde van de Reiziger.

8.3 HAL en/of Vervoerder heeft het recht zich te beroepen op enige beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid zoals uiteengezet in de Vervoersovereenkomst. De Verordening en het Verdrag van Athene zoals van tijd tot tijd gewijzigd, ingetrokken of vervangen, is van toepassing op elk vervoer van Reizigers door de Vervoerder. HAL verklaart de EU-Verordening en het Verdrag van Athene ook van toepassing op de Reisovereenkomst tussen HAL en de Reiziger.

8.4 De artikelen van het Verdrag van Athene waarin de uiterste datum en de termijnen zijn vastgelegd voor het indienen van een vordering bij de Vervoerder die onder het Verdrag van Athene valt, alsmede de artikelen die betrekking hebben op beperking van aansprakelijkheid, worden van toepassing verklaard op de Reisovereenkomst tussen HAL en de Reiziger.

8.5 Het Verdrag van Athene is een internationaal verdrag dat het vervoer van passagiers en hun bagage over zee regelt tussen een Vervoerder en de Reiziger. Krachtens het Verdrag van Athene is de aansprakelijkheid voor overlijden en/of persoonlijk letsel beperkt zoals uiteengezet in 1.8 van deze Algemene Boekingsvoorwaarden. De aansprakelijkheid van HAL voor verlies of beschadiging van bagage is eveneens beperkt en het Verdrag van Athene voorziet in speciale bepalingen voor kostbaarheden en specificeert de termijnen voor het instellen van een vordering. Op basis van het Verdrag van Athene en de Verordening geldt het volgende:

- a) de aansprakelijkheid van HAL voor verlies of beschadiging van hutbagage (met inbegrip van zowel handbagage die door de Reiziger aan boord wordt gebracht als bagage die op andere wijze in de stateroom van Reiziger wordt afgeleverd) is beperkt tot BTR 2.250 per passagier per reis;
- b) de aansprakelijkheid van HAL voor verlies of beschadiging van bagage in motorvoertuigen, met inbegrip van schade als gevolg van verlies of beschadiging van dat motorvoertuig, is beperkt tot BTR 12.700 per voertuig (inclusief de in of op het voertuig vervoerde bagage) per reis;
- c) de aansprakelijkheid van HAL voor verlies of beschadiging van andere dan de hierboven genoemde bagage is beperkt tot BTR 3.375 per passagier per reis;
- d) de aansprakelijkheid van HAL voor het verlies of de beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen of andere specifieke hulpmiddelen die worden gebruikt door passagiers met beperkte mobiliteit is beperkt tot de reparatiekosten, tenzij die hulpmiddelen niet kunnen worden gerepareerd. In dat geval is HAL aansprakelijk voor de vervangingswaarde van de betreffende uitrusting;
- e) HAL zal in de situatie als bedoeld in artikel 6 van de Verordening een voorschot betalen;
- f) de verjaringstermijn voor het indienen van een vordering wegens overlijden of letsel of wegens verlies of beschadiging van bagage is twee jaar.

Het Verdrag van Athene gaat ervan uit dat bagage onbeschadigd aan de passagier is afgeleverd, tenzij een schriftelijke kennisgeving is gedaan:

- (1) vóór of op het ogenblik van de ontschepping in geval van duidelijke beschadiging van handbagage;
- (2) vóór of ten tijde van de teruggave aan de passagier in geval van duidelijke beschadiging van andere bagage;
- (3) binnen 15 dagen na de datum van ontschepping of teruggave of na het tijdstip waarop die teruggave had moeten plaatsvinden, in het geval van schade die niet duidelijk is of in het geval van verlies.

Het is de Reiziger niet toegestaan om dubbel verhaal te halen jegens HAL voor enig overlijden of persoonlijk letsel, verlies of beschadiging van bagage tijdens de reis waarvoor reeds een vordering is ingesteld tegen een andere partij, waaronder, maar niet beperkt tot, de Vervoerder. Eventuele door HAL te betalen schadevergoedingen tot de hiervoor genoemde maxima zal naar evenredigheid van de eventuele medeschuld van de Reiziger worden verminderd.

- 8.6 Indien HAL jegens de Reiziger aansprakelijk is voor enige schade anders dan overlijden, lichamelijk letsel of verlies of beschadiging van bagage waarop het Verdrag van Athene van toepassing is, dan is de aansprakelijkheid van HAL in ieder geval beperkt tot maximaal driemaal de Contractprijs, tenzij de schade het gevolg is van opzet of opzettelijk wangedrag van HAL, met inbegrip van dat van haar bestuurders. Elke vordering voor verlies en/of schade anders dan bij overlijden of lichamelijk letsel of verlies of beschadiging van bagage verjaart na één jaar na de datum van het voorval dat tot de vordering aanleiding heeft gegeven.
- 8.7 Voor zover enige bepaling van dit Artikel nietig is verklaard door de Verdragen of enige wetgeving die dwingend van toepassing is, of anderszins niet afdwingbaar is, dient zij in die mate, maar niet in grotere mate, nietig te zijn. Elke aansprakelijkheid met betrekking tot overlijden en persoonlijk letsel en verlies en beschadiging van bagage die HAL tegenover de Reiziger zou kunnen hebben, hetzij uit hoofde van deze Algemene Boekingsvoorwaarden of anderszins, zal te allen tijde onderworpen zijn aan de aansprakelijkheidslimieten zoals opgenomen in de (op verzoek bij HAL verkrijgbare) Verdragen.

9. BAGAGE

- 9.1 Het is de Reiziger uitsluitend toegestaan bagage met artikelen die persoonlijk eigendom zijn van de Reiziger en die de Reiziger nodig heeft tijdens de cruise of Land+Sea Journey mee te nemen aan boord van het schip. De bagage dient in geschikte koffers/tassen te worden verpakt. De Reiziger blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de bagage die hij bij zich draagt.
- 9.2 HAL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van verlies, beschadiging of bederf van producten van de Reiziger, waaronder, zonder beperking, verlies, beschadiging of bederf van producten met een beperkte houdbaarheid, medicijnen, drank, contant geld, betaalpasjes of creditcards, sieraden, goud, zilver of soortgelijke kostbaarheden, waardepapieren, financiële instrumenten, documenten of andere waardevolle documenten of bedrijfsdocumenten, computers, mobiele telefoons, camera's, gehoorapparaten, elektrische rolstoelen, scooters, video- of elektronische apparatuur, verrekijkers, films, videobanden, computerdiscs, audiodiscs, tapes, cd's of dvd's. Dergelijke voorwerpen mogen niet onbeheerd in de hut accommodatie of op enige andere plaats aan boord van het cruiseschip, in of aan boord van enig ander vervoermiddel, waaronder bussen en treinen, of in hotels worden achtergelaten. HAL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van handbagage die onbeheerd op het schip, op andere vervoermiddelen of in hotels is achtergelaten. Het cruiseschip en bepaalde hotels kunnen in de receptie van het schip of hotel beschikken over hut- of kamerkluisjes of kluisloketten. Indien de Reiziger van deze faciliteiten gebruik maakt, zal dit geen invloed hebben op de aansprakelijkheid van HAL zoals voorzien in deze Algemene Boekingsvoorwaarden. HAL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schadevergoeding als gevolg van verlies, aantasting of beschadiging van bagage vóór het inchecken van de bagage of na de uitcheckprocedure na voltooiing van de cruise of Land+Sea Journey. HAL aanvaardt geen aansprakelijkheid indien de bagage is toevertrouwd aan een externe vervoerder of luchtvaartmaatschappij waarvan de diensten niet zijn opgenomen in de Reisovereenkomst.
- 9.3 Het vervoer van passagiers en hun bagage en andere eigendommen is onderworpen aan de Vervoersovereenkomst en aan alle andere voorwaarden van een vervoerder (met inbegrip van busmaatschappijen of luchtvaartmaatschappijen) die diensten verlenen aan de Reiziger. De voorwaarden die van toepassing zijn op het specifieke vervoer zijn afgedrukt op het door de betreffende vervoerder uitgegeven ticket en zullen voorts, indien mogelijk, op verzoek door HAL worden toegezonden. Door het vervoer te aanvaarden of te gebruiken aanvaardt de Reiziger de vervoersvoorwaarden die betrekking hebben op het specifieke vervoer en zijn opgenomen in de betreffende vervoersovereenkomst, ongeacht of aan de Reiziger al dan niet een ticket is uitgereikt. HAL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van bagage in verband met diensten die door een externe vervoerder of anderszins worden verleend, zoals uiteengezet in deze Algemene Boekingsvoorwaarden.

10. AANSPRAKELIJKHEID VAN PERSONEEL, BEDIENDEN EN ONAFHANKELIJKE CONTRACTANTEN

Hierbij wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat geen enkele bediende of agent van HAL of de Vervoerder, waaronder begrepen de kapitein en de bemanning van het betreffende cruiseschip, met inbegrip van de concessiehouders aan boord en hun personeel alsmede contractanten van deze partijen, in welke omstandigheid dan ook, buiten deze Algemene Boekingsvoorwaarden om aansprakelijk zal zijn en dat deze partijen zich in dezelfde mate als HAL op deze Algemene Boekingsvoorwaarden en de Reisovereenkomst kunnen beroepen.

11. MINDERVALIDE REIZIGERS

- 11.1 Alle schepen van Vervoerder hebben een beperkt aantal hutten die geschikt zijn voor passagiers met een invaliditeit of beperking. Niet alle zones aan boord van de schepen zijn voor deze personen toegankelijk. Echter, alle redelijke maatregelen zullen worden genomen om mindervalide Reizigers tegemoet te komen. De Reisovereenkomst die met een mindervalide Reiziger is gesloten is afhankelijk van de beschikbaarheid van voldoende geschikte accommodatie en, indien van toepassing, of er al dan niet een andere persoon de mindervalide Reiziger zal vergezellen om bijstand te verlenen tijdens de cruise of Land+Sea Journey. Indien HAL naar haar redelijke oordeel van mening is dat de veiligheid van de mindervalide Reiziger of van het schip in gevaar zou komen, heeft HAL het recht te weigeren een Reisovereenkomst te sluiten met de mindervalide Reiziger.
- 11.2 Indien de Reiziger een rolstoel nodig heeft tijdens de cruise of Land+Sea Journey, zal de Reiziger zorgen voor een geschikte rolstoel met bij HAL geverifieerde afmetingen die de Reiziger zal gebruiken tijdens de cruise of Land+Sea Journey.
- 11.3 Hulpdieren (zoals blindengeleidehonden) zijn toegestaan aan boord van het cruiseschip, mits de aanwezigheid van het hulpdier bij de reservering bekend is gemaakt en aan HAL aangetoond is dat de Reiziger het hulpdier nodig heeft. Alle benodigde reis documentatie, alsook eventuele visa en vaccinaties ten behoeve van het hulpdier zijn de volledige verantwoordelijkheid van de Reiziger zelf.
- 11.4 Het is niet altijd mogelijk om excursies of faciliteiten aan de wal toegankelijk te maken voor mindervalide Reizigers. In dat geval is de enige schadevergoeding van de Reiziger een restitutie van de betaalde prijs van de excursie aan de wal.
- 11.5 HAL is niet verplicht om alternatieve activiteiten te organiseren voor mindervalide Reizigers tijdens de cruise of Land+Sea Journey, noch aan boord van het cruiseschip, noch tijdens enige andere fase van de cruise of Land+Sea Journey. HAL neemt evenmin verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid op zich indien een Reiziger, rekening houdend met de specifieke beperking, niet kan genieten van bepaalde activiteiten of diensten van de cruise of Land+Sea Journey.
- 11.6 De Reiziger verplicht zich HAL of haar reisagent bij de boeking bij HAL in kennis te stellen van elke ziekte of lichamelijke of geestelijke beperking van welke aard dan ook die de Reiziger op het moment van de boeking bekend is, zowel ten aanzien van de Reiziger zelf als ten aanzien van de in het boekingsformulier genoemde medereizigers, en die voor HAL een reden zou kunnen zijn om de boeking te weigeren of om speciale zorg, assistentie of bewaking te organiseren. HAL heeft geen enkele verplichting tot het aangaan van een Reisovereenkomst met Reiziger(s) van wie de lichamelijke of geestelijke conditie zodanig is dat deelname aan de cruise of Land+Sea Journey onmogelijk is of gevaar en consistent ongemak zou opleveren voor de Reiziger zelf of voor andere Reizigers, of van wie de lichamelijke of geestelijke conditie zodanig is dat het organiseren van de zorg, assistentie of bewaking tijdens de cruise of Land+Sea Journey niet kan worden gegarandeerd. Indien een Reiziger HAL ten tijde van de boeking niet in kennis stelt van bovengenoemde lichamelijke of geestelijke beperkingen, terwijl de Reiziger dit wel had moeten doen op grond van dit artikel 11.6 van deze Algemene Boekingsvoorwaarden, is HAL gerechtigd de Reisovereenkomst op te zeggen wegens aan de Reiziger toe te rekenen omstandigheden.
- 11.7 Indien HAL naar haar redelijke oordeel van mening is dat de Reiziger de gezondheid, het algemeen welzijn of veiligheid van andere Reizigers tijdens de cruise of Land+Sea Journey in gevaar zal of kan brengen als gevolg van de lichamelijke of geestelijke conditie van de Reiziger, of als gevolg van zijn gedrag, is HAL gerechtigd naar eigen goeddunken passende maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat het risico van aantasting van de gezondheid of veiligheid van andere Reizigers tot een minimum wordt beperkt, waaronder eventueel de annulering van een cruise of een Land+Sea Journey van de betreffende Reiziger (zonder terugbetaling van enig deel van de Contractprijs), indien de cruise of de Land+Sea Journey reeds is begonnen.

12. GEZONDHEIDSKWESTIES - MEDISCHE ZORG

- 12.1 HAL zal zich voor zover mogelijk inspannen om de Reiziger de verzochte en schriftelijk aangevraagde assistentie of zorg (zoals o.a. maaltijdaanpassing omwille van dieet) te bieden. Deze diensten zijn niet in de Reisovereenkomst opgenomen en HAL aanvaardt geen aansprakelijkheid indien deze diensten niet beschikbaar zijn of niet worden geleverd.
- 12.2 Elk cruiseschip heeft een hospitaal/medisch centrum dat is toegerust om bepaalde medische handelingen uit te voeren van algemene aard; in dit centrum zijn een arts en verpleegkundigen aanwezig. De arts verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van HAL en mag derhalve niet worden beschouwd als onderopdrachtnemer van HAL en/of de Vervoerder.

HAL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die de Reiziger lijdt als gevolg van handelingen van de arts en de verpleegkundigen.

- 12.3 Het medisch centrum aan boord van het cruiseschip is ingericht voor het verlenen van medische diensten van algemene aard. Noch HAL, noch de Vervoerder aanvaardt enige aansprakelijkheid voor het niet kunnen verlenen van adequate medische bijstand aan boord van het cruiseschip.
- 12.4 Alle medische diensten en/of geneesmiddelen die aan boord van het schip worden verstrekt, worden aan de Reiziger in rekening gebracht. Indien de Reiziger medicijnen nodig heeft die alleen op recept kunnen worden geleverd, wordt de Reiziger geadviseerd om voldoende medicijnen mee te nemen voor de duur van de cruise of Land+Sea Journey.
- 12.5 Als de Reiziger ziek wordt of gewond raakt, kan het nodig zijn om de Reiziger te ontschepen om een adequate medische behandeling aan wal te verkrijgen. In deze omstandigheden aanvaardt HAL geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de medische behandeling, faciliteiten of diensten die aan wal worden geboden, ongeacht het land of de plaats waar deze medische behandeling wordt verstrekt. De Reiziger wordt geadviseerd een deugdelijke en adequate verzekering af te sluiten voor de kosten van medische behandeling.
- 12.6 Gezien de veranderende aard van de vaccinatievoorschriften is het niet doenlijk deze voorschriften bij de boeking te verstrekken. Indien daartoe verzocht zal HAL voorafgaand aan de aanvang van de cruise of Land+Sea Journey algemene informatie met betrekking tot vaccinatievereisten verstrekken. De Reiziger is verantwoordelijk voor het regelen van de juiste vaccinaties die nodig zijn om veilig van de geboekte cruise of Land+Sea Journey te kunnen genieten. De Reiziger wordt geadviseerd contact op te nemen met een specialist op het gebied van reisgeneesmiddelen om specifiek medisch advies in te winnen over de vereisten voor de specifieke cruise of Land+Sea Journey.

13. VEILIGHEID AAN BOORD

- 13.1 De Reiziger is en blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen veiligheid en die van zijn of haar medereizigers en de Reiziger zal elk gedrag vermijden dat zijn of haar veiligheid, welzijn of genot of dat van zijn of haar medereizigers, andere passagiers of de bemanning van het schip in gevaar kan brengen. De Reiziger zal alle toepasselijke wet- en regelgeving naleven en alle redelijke instructies van HAL of de Vervoerder opvolgen.
- 13.2 Behalve zoals uitdrukkelijk bepaald in artikel 11.3 hierboven, mag de Reiziger tijdens de cruise of Land+Sea Journey niet vergezeld worden door levende dieren, en mag hij geen vuurwapens, munitie of andere explosieve, ontvlambare, toxische of gevaarlijke goederen van welke aard dan ook bij zich hebben.
- 13.3 Reizigers zijn aansprakelijk voor schade geleden door HAL en/of Vervoerder en/of enige leverancier van enige dienst die deel uitmaakt van de cruise of Land+Sea Journey als gevolg van het niet voldoen door de Reiziger aan dit artikel 13. De Reiziger is met name aansprakelijk voor alle schade aan het schip of aan het meubilair en de uitrusting ervan, voor letsel van of schade voor andere Reizigers en derden, alsmede voor alle aan de Reiziger toe te rekenen boetes en onkosten die HAL, de Vervoerder of de Leverancier aan de haven-, douane-, gezondheids- of andere autoriteiten van enig land verschuldigd kunnen zijn.
- 13.4 De Reiziger dient HAL alle documenten (kopieën of originelen zoals gevraagd) en informatie in zijn/haar bezit te verschaffen die HAL redelijkerwijs nodig heeft om een recht van subrogatie van de Reiziger uit te oefenen jegens derden die aansprakelijk kunnen worden gesteld voor enige door de Reiziger geleden schade. Reizigers dienen HAL alle informatie te verstrekken die zij redelijkerwijs nodig heeft om haar of alle leveranciers van diensten die deel uitmaken van de cruise of de Land+Sea Journey in staat te stellen hun verplichtingen met betrekking tot beveiliging na te komen.

14. REISDOCUMENTEN

- 14.1 Gezien de veranderende aard van de visum- en andere immigratievereisten is het voor HAL niet haalbaar om dergelijke vereisten te verstrekken op het moment van boeking. HAL zal ernaar streven om ten minste negentig (90) dagen voor aanvang van de cruise of Land+Sea Journey informatie te verstrekken over de visumplicht voor houders van paspoorten van de Europese Unie; de Reiziger is echter als enige verantwoordelijk voor het in bezit hebben van geldige reisdocumenten en voor het tijdens de cruise of Land+Sea Journey te allen tijde bij zich hebben van deze documenten. Geldige reisdocumenten zijn doorgaans een paspoort dat nog ten minste 6 maanden geldig is op de laatste dag van de cruise of Land+Sea Journey, vergunningen of visa die vereist zijn voor de cruise of Land+Sea Journey en vaccinatieregistratiedocumenten. Voor cruises binnen de Europese Unie kan een EU-identiteitskaart voldoende zijn. Voor cruises naar bestemmingen in de Verenigde Staten dienen niet-Amerikaanse staatsburgers die eerder in de Verenigde Staten zijn toegelaten voor permanent verblijf, doorgaans hun permanente verblijfskaart (formulier I-5521) bij zich te hebben, ook wel bekend als een "Green Card". Bepaalde Landen kunnen bepaalde aanvullende documenten vereisen als de Reiziger een minderjarige is die niet samen met beide ouders reist. De Reiziger, of zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger of voogd, wordt geadviseerd om de juiste informatie te verkrijgen over de vereisten en formaliteiten, zodat hij/zij ervoor kan zorgen dat aan alle eisen wordt voldaan met betrekking tot de cruise of Land+Sea Journey.

14.2 Indien HAL schade lijdt als gevolg van boetes of heffingen die in rekening zijn gebracht omdat de Reiziger niet heeft gezorgd voor deugdelijke en geldige reisdocumenten, is HAL gerechtigd van de Reiziger vergoeding van de geleden schade te vorderen.

15. HOTEL SERVICE CHARGE & BEVERAGE SERVICE CHARGE

De bemanning van HAL schepen doet alle moeite om ervoor te zorgen dat elk aspect van een cruise ervaring aan uw verwachting voldoet. Dit geldt voor personeel achter de schermen zoals o.a. personeel in de (spoel)keukens en personeel in de wasserettes, alsook het zichtbaar bedienend personeel en het personeel dat dagelijks de hutten van Reizigers schoonmaakt. Om ervoor te zorgen dat de inspanningen van al deze bemanningsleden worden erkend en beloond, wordt dagelijks automatisch een optioneel servicetarief, genaamd "Hotel Service Charge", van US\$14,50 per gast voor staterooms of US\$16,00 per gast voor suites bijgeschreven op de scheepsrekening van elke gast. Als de geboden service de verwachtingen overtreft ofwel eventueel niet haalt, staat het de Reiziger vrij om dit gesuggereerde bedrag aan het einde van de cruise aan te passen, ofwel te schrappen, aan de Front Office balie aan boord van het schip. De Hotel Service Charge komt geheel ten goede van de bemanningsleden van het HAL schip. Er wordt tevens een dranken servicetoeslag, genaamd "Beverage Service Charge", van 15% automatisch bijgeschreven op alle drank aankopen aan boord in bars en restaurants. Deze is niet aanpasbaar of vermijdbaar.

16. ROOKBELEID

Om het genot van alle Reizigers te vergroten, is roken aan boord van het cruiseschip niet toegestaan, met inbegrip van accommodaties, behalve in een aangewezen openbare rookruimte.

17. VOERTAAL AAN BOORD

De officiële taal aan boord van de schepen van Vervoerder is Engels, ook wat betreft eventuele omroepen. Op alle HAL afvaarten streeft HAL er naar Reizigers te ondersteunen middels het beschikbaar stellen van additionele persoonlijke dienstverlening, in de moedertaal, mits beschikbaarheid en planning een hierop aangepaste personeelssamenstelling bij de Front Office aan boord toelaat. Op alle HAL cruises en Land+Sea Journey is een algemene informatiegids over de diensten aan boord alsook uitleg van noodprocedures in de talen Nederlands, Duits en Spaans op aanvraag beschikbaar. Indien taal van cruciaal belang is, wordt de Reiziger geadviseerd om dit vooraf te verifiëren en te bespreken met HAL. Let wel, de voertaal tijdens het landgedeelte van een Land+Sea Journey is beperkt tot Engels.

18. GESCHILLEN – BEVOEGDHEID

Vorderingen tegen HAL en/of haar personeel zijn onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de rechtbank te Rotterdam, Nederland.

19. IDENTITEIT VAN DE VERVOERDER (DE "VERVOERDER")

19.1 Waar in deze Algemene Boekingsvoorwaarden wordt verwezen naar de Vervoerder, de reder, de bevrachter en de exploitant van het schip dat gebruikt wordt voor de cruise of de Land+Sea Journey, is dat:

Het *ms Amsterdam*, *ms Eurodam*, *ms Koningsdam*, *ms Nieuw Amsterdam*, *ms Nieuw Statendam*, *ms Noordam*, *ms Oosterdam*, *ms Volendam*, *ms Westerdam*, *ms Zaandam* en *ms Zuiderdam* zijn eigendom van HAL Antillen N.V. en worden gecharterd door Holland America Line N.V. Het *ms Maasdam*, *ms Veendam* en *ms Rotterdam* zijn eigendom van HAL Nederland N.V. en worden gecharterd door Holland America Line N.V. Het *ms Prinsendam* is eigendom van Rhein Princess Ltd en wordt gecharterd door Holland America Line N.V.

19.2 Het *ms Amsterdam*, *ms Eurodam*, *ms Koningsdam*, *ms Maasdam*, *ms Nieuw Amsterdam*, *ms Nieuw Statendam*, *ms Noordam*, *ms Oosterdam*, *ms Prinsendam*, *ms Rotterdam*, *ms Veendam*, *ms Volendam*, *ms Westerdam*, *ms Zaandam* en *ms Zuiderdam* worden geëxploiteerd onder de Nederlandse vlag.

19.3 Indien de Reiziger rechtstreeks contact wil opnemen met de Vervoerder, kan hij dit doen via HAL.

19.4 De Reiziger wordt erop gewezen dat de Vervoersovereenkomst, zoals aangegeven in het door de Vervoerder uitgegeven cruiseticket, een clausule bevat die bepaalt dat vorderingen alleen voor de United States District Court for the Western District in Seattle kunnen worden ingesteld tegen de Vervoerder of, met betrekking tot die rechtszaken waarvoor de federale rechtbanken van de Verenigde Staten niet bevoegd zijn, voor de rechtbanken in King County, de staat Washington, Verenigde Staten, welke rechtbanken exclusieve bevoegdheid hebben.

20. STICHTING GARANTIEFONDS REISGELDEN

20.1 HAL is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden ("SGR").

- 20.2 Door HAL aangeboden Cruises of Land+Sea Journeys van Vervoerders zoals gepresenteerd in de betreffende brochure zijn opgenomen in en onderhevig aan de beperkingen van de SGR-garantieregeling.
- 20.3 De SGR-garantieregeling houdt in dat de Reiziger de garantie heeft dat zijn of haar aanbetaling wordt geretourneerd indien HAL financieel niet in staat is de overeengekomen diensten te leveren.
- 20.4 Na aanvang van de reis verzekert de SGR-garantiefaciliteit de terugreis van de Reiziger.

21. GEGEGEVENSBESCHERMING

- 21.1 HAL gebruikt de door de Reiziger verstrekte gegevens in verband met de reisboeking om de reisovereenkomst te rechtvaardigen, te verwezenlijken en te volbrengen. Bovendien gebruikt HAL persoonsgegevens van de Reiziger om de Reiziger af en toe per post te voorzien van specifieke informatie over de cruiseaanbiedingen.
- 21.2 Om de boeking van de Reiziger te kunnen verwerken en om ervoor te zorgen dat de reisarrangementen soepel verlopen en tevens om aan de benodigde immigratievereisten te voldoen dient HAL de door de Reiziger verstrekte persoonsgegevens te gebruiken, zoals naam, adres, eventuele speciale behoeften, gezondheid, medische vereisten, mobiliteits- of dieetwensen, etc. HAL kan persoonsgegevens doorgeven aan andere relevante leveranciers van uw reisarrangementen zoals reisagenten, luchtvaartmaatschappijen, hotels en vervoersbedrijven. De persoonsgegevens kunnen ook worden verstrekt aan beveiligings- en/of kredietcontrolebedrijven, uitgevers van creditcards en betaalpasjes, overheidsdiensten en handhavingsinstanties, overheidsinstanties zoals douane en immigratie, indien dit door hen wordt vereist, of zoals wettelijk vereist. Het kan hierbij gaan om het verzenden van persoonsgegevens van het ene naar het andere land, waaronder landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) waar de vereisten voor gegevensbescherming mogelijk niet zo streng zijn als de wettelijke vereisten in de EU en de Reiziger gaat akkoord met de doorgifte naar deze landen. Dit kan ook gelden voor gevoelige informatie die de Reiziger aan HAL verstrekt, zoals nadere informatie over eventuele fysieke of geestelijke beperkingen of dieet-/religieuze vereisten. Indien HAL de persoonsgegevens niet kan doorgeven aan de betreffende leveranciers, al dan niet in de EER, kan HAL de boeking niet correct uitvoeren. Voor de veiligheid en beveiliging van het schip en zijn passagiers kan HAL tijdens de cruise in bepaalde gebieden aan boord van het schip gebruikmaken van videobewaking (CCTV). Houdt er echter rekening mee dat HAL niet altijd alle camera's in bedrijf heeft of CCTV-beelden monitort of opneemt.
- 21.3 HAL verwerkt alle gegevens voor het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst op basis van art. 6, par. 1, letter a (toestemming) van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), letter b (contractuele context), letter c (wettelijke verplichting) en letter d (bescherming vitale belangen). HAL gebruikt de contract- en overeenkomstgegevens ook voor advertentiedoeleinden op basis van een gerechtvaardigd belang (artikel 6 (1) (f) van de AVG). Het gerechtvaardigde belang schuilt in het verkoopbelang: om de aanbiedingen van cruises en diensten van HAL en Vervoerder te beoordelen, te ontwikkelen en te verbeteren; voor marktonderzoek en voor statistische analyse. HAL verwerkt speciale gegevenscategorieën op basis van toestemming van de Reiziger of voor de uitvoering van juridische vorderingen (artikel 9 (2) (a) (c) (g) en (f) van de AVG).
- 21.4 Een commercieel telefoongesprek vindt alleen plaats indien de Reiziger hiervoor nadrukkelijk toestemming heeft verleend.
- 21.5 Indien HAL het e-mailadres van de Reiziger ontvangt in verband met zijn reizen, gebruikt HAL dit ook om de Reiziger nu en dan per e-mail te informeren over zijn cruiseaanbiedingen.
De 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 het basistarief.
De Reiziger kan op enig moment bezwaar maken tegen het gebruik van de klantgegevens voor promotiedoeleinden door een bericht in een zelfgekozen vorm te sturen naar HAL.
- 21.6 HAL maakt gegevens alleen openbaar aan de volgende categorieën ontvangers: bureaus voor het verzenden van post en e-mail, verleners van financiële diensten voor de uitvoering van betalingstransacties, leveranciers van reis- en evenementdiensten, zoals luchtvaartmaatschappijen, hotels en reisbureaus. Deze dienstverleners verwerken de gegevens alleen om de opdrachten van HAL uit te voeren. Andere ontvangers zijn immigratiebureaus en havenagenten, afhankelijk van het land van bestemming. Afhankelijk van het land van bestemming kunnen gegevens ook worden overgebracht naar derde landen (buiten de EU).
- 21.7 HAL bewaart de contractueel relevante gegevens zolang dit wettelijk vereist is. Incidenteel is de bewaartermijn afhankelijk van de intrekking of bezwaar van de Reiziger.
- 21.8 De reiziger heeft de volgende rechten onder de AVG: recht van inzage (artikel 15), rectificatie (artikel 16), wissing (artikel 17), beperking (artikel 18), overdraagbaarheid van gegevens (artikel 20) en bezwaar (artikel 21). Toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken zonder dat dit van invloed is op de rechtmatigheid van de verwerking die plaatsvindt op basis van de toestemming van de Reiziger tot het moment van intrekking.

21.9 Voor alle kwesties rond gegevensbescherming kan rechtstreeks contact opgenomen worden met de verantwoordelijke voor gegevensbescherming op het volgende adres Data Protection Officer, Privacy & Data Protection Team, Carnival House, 100 Harbour Parade, Southampton, SO15 1ST, Verenigd Koninkrijk of op telefoonnummer +44 344 338 8650 of via het e-mailadres privacyHAL@HollandAmerica.com.

21.10 De Reiziger kan klachten over privacy ook indienen bij de regionale toezichthouder voor gegevensbescherming.

21.11 Verdere informatie over privacy is beschikbaar op <https://www.hollandamerica.com> Privacybeleid.

2018.07.31.

De basisrechten van de reizigers onder Titel 7A: “Pakketreisovereenkomst en gekoppeld reisarrangement” boek 7 Nederlands Burgerlijk Wetboek zijn hieronder uiteengezet:

Standaardinformatieformulier voor pakketreizen volgens Titel 7A, boek 7 Nederlands Burgerlijk Wetboek (BW)

In het geval een combinatie van reisdiensten wordt aangeboden, wordt dit gedefinieerd als een pakketreis in de zin van de EU Richtlijn 2015/2302, die is geïmplementeerd in Titel 7A van boek 7 BW en is verwerkt in de Algemene Boekingsvoorwaarden die te allen tijde van toepassing zijn.

HAL Services B.V. handelend onder de naam "Holland America Line" (hierna "HAL") draagt in dat geval de volledige verantwoordelijkheid voor het goede verloop van de gehele pakketreis.

HAL heeft zorggedragen voor de wettelijke zekerheden in verband met eventuele terugbetalingen en, als vervoer is inbegrepen in de pakketreis, om uw repatriëring te garanderen in geval van faillissement.

De basisrechten onder Titel 7A, “Pakketreisovereenkomst en gekoppeld reisarrangement” van boek 7 van het Nederlands Burgerlijk Wetboek zijn:

- De reizigers zullen alle relevante informatie over de pakketreis voorafgaand aan het sluiten van de pakketreisovereenkomst ontvangen.
- Reizigers zullen een telefoonnummer voor noodgevallen en contactgegevens ontvangen waarmee met de reisorganisator of reisagent contact kan worden opgenomen.
- HAL verleent bijstand aan reizigers die in moeilijkheden verkeren.
- De reiziger kan de pakketreis overdragen aan een ander persoon met inachtneming van een redelijke termijn en tegen betaling van bijkomende kosten.
- De prijs van een pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten (zoals brandstofprijzen, verandering van wisselkoersen of hoogte van belastingen, toeslagen en havenkosten) toenemen en in elk geval niet later dan 20 dagen vóór het begin van de Cruise/Land+Sea Journey. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8% van de pakketprijs kan de reiziger de verhoging accepteren maar is hij gerechtigd de overeenkomst te beëindigen.
- Reizigers kunnen de overeenkomst beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding en zullen het volledige bedrag van alle betalingen terug ontvangen als een van de essentiële elementen van het pakket, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd.
- 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 er 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 vóór het begin van de pakketreis beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet kunnen worden geleverd zoals afgesproken, moet een geschikt alternatief arrangement worden aangeboden aan de reiziger. De reiziger heeft recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding als de reisdiensten niet zijn uitgevoerd of niet goed zijn uitgevoerd.
- De reiziger kan de overeenkomst beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding als de reisdiensten niet uitgevoerd zijn in overeenstemming met de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en HAL dit probleem niet heeft verholpen.
- In het geval van insolventie van HAL zullen betaalde bedragen worden terugbetaald. Als HAL insolvent wordt na aanvang van de pakketreis en het vervoer in de pakketreis inbegrepen is wordt de repatriëring van de reiziger gegarandeerd. HAL Services B.V. met de handelsnaam “Holland America Line” is aangesloten bij de “Stichting Garantiefonds Reizen” (SGR).

HAL Services B.V. (Otto Reuchlinweg 1110, Postbus 23378, NL-3001 KJ Rotterdam, Nederland)
Reserveringen Nederland: 0800 724 54 25 / Internationaal: 00 800 1873 1873 - <https://www.hollandamerica.com>