

# **Boekings- en Leveringsvoorwaarden**

## **Inhoudsopgave:**

Artikel 1	Inleidende bepalingen
Artikel 2	Informatie van Labyrinth
Artikel 3	Informatie door de deelnemer
Artikel 4	Essenties
Artikel 5	Preferenties
Artikel 6	Inhoud overeenkomst
Artikel 7	Prijs en prijswijziging
Artikel 8	Betaling
Artikel 9	Annulering
Artikel 10	Gebruik door derden en bezoekers
Artikel 11	Voortijdig vertrek of latere aankomst van de boeker
Artikel 12	Wet- en regelgeving
Artikel 13	Onderhoud en aanleg
Artikel 14	Aansprakelijkheid
Artikel 15	Tussentijdse beëindiging door Labyrinth en ontruiming bij een toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige daad
Artikel 16	Aansprakelijkheid en overmacht
Artikel 17	Hulp en bijstand
Artikel 18	Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid Labyrinth
Artikel 19	Klachten tijdens het arrangement
Artikel 20	Klachten na het arrangement
Artikel 21	Geschillen
Artikel 22	Weersinvloeden
Artikel 23	Veranderingen regelgeving

## **Artikel 1: Inleidende bepalingen. In deze voorwaarden wordt verstaan onder**

- 1.1. Vakantieverblijf: Tent, herberg (verhuur van kamers, danwel hele object, met beheerder), gîte verhuur van kamers), vouwkampeerwagen, kampeerauto, (sta-)caravan, bungalow, zomerhuisje, trekkershut, campingplek, camperplek en dergelijke;
- 1.2. Labyrinth: Het bedrijf, danwel de instelling die het vakantieverblijf aan de boeker ter beschikking stelt;
- 1.3. Boeker: Degene die met Labyrinth de overeenkomst inzake het vakantieverblijf aangaat;
- 1.4. Medeboeker: De mede op de overeenkomst aangegeven perso(o)n(en);
- 1.5. Derde: Iedere andere persoon, niet zijnde de boeker en/of zijn medeboeker(en);
- 1.6. Overeengekomen prijs: De vergoeding die betaald wordt voor het gebruik van het vakantieverblijf; hierbij dient aan de hand van een prijslijst vermeld te worden wat wel en wat niet in de prijs inbegrepen is;
- 1.7. Kosten: Alle kosten voor Labyrinth die samenhangen met de uitoefening van het recreatiebedrijf;
- 1.8. Informatie: Schriftelijke/electronische gegevens over het gebruik van het vakantieverblijf, de voorzieningen en de regels omtrent het verblijf;
- 1.9. Annulering: De schriftelijke beëindiging door de boeker van de overeenkomst, vóór de ingangsdatum van het verblijf.
- 1.10. Werkdagen: De dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.
- 1.11. Kantooruren: Maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.30 uur en zaterdag van 10.00 - 16.00 uur.
- 1.12. Boekingskantoor: Het bedrijf dat tussen de deelnemer en Labyrinth bemiddelt bij het sluiten van de arrangementovereenkomst.

## **Artikel 2: Informatie van Labyrinth**

- 2.1 Labyrinth publiceert op haar campings en/of locaties en/of op de websites van deze een reglement.
- 2.2 Labyrinth draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

2.3. Ten einde bij de totstandkoming van de boeking zal Labyrinth wettelijk voorgeschreven informatie verstrekken. De boeker is zelfverantwoordelijk 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.

### **Artikel 3: Informatie door de deelnemer**

3.1. De deelnemer verstrekt het boekingskantoor of Labyrinth voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde deelnemers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren indien beschikbaar ook het nummer van zijn mobiele telefoon en e-mailadres.

3.2. Met name dient de deelnemer informatie te verstrekken van hemzelf en van de door hem aangemelde deelnemers met betrekking tot zijn/hun lichamelijke en/of geestelijke toestand (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot mogelijk ongemak, gevaar of risico's voor de deelnemer dan wel andere deelnemers (passagiers en/of bemanning en/of locale medewerkers) of bezittingen van derden. De deelnemer is zich ervan bewust dat de medewerkers van Labyrinth hem het recht op verder verblijf kan ontzeggen als de informatie niet correct blijkt of niet wordt verstrekt. Informatie moet ook worden verstrekt met betrekking tot een beperkte mobiliteit, alsmede bij de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en mindervalide deelnemers, zwangere vrouwen, zieken en andere mededeelnemers. Het is de deelnemer bekend dat Labyrinth zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring de deelnemer het recht op (verder) verblijf te ontzeggen.

3.3. Tevens vermeldt de deelnemer bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van het arrangement door Labyrinth omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep deelnemers.

3.4. Indien de deelnemer in zijn informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze deelnemer(s) door Labyrinth van (verdere) deelname aan het arrangement overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

### **Artikel 4: Essenties**

4.1. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door Labyrinth aangeboden arrangement worden verlangd (medische essenties). Labyrinth zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van Labyrinth.

4.2. Labyrinth heeft in geval van een medische essentie het recht per boeking een redelijk bedrag in rekening te brengen voor aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van het arrangement betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Eventuele kosten inzake medische essenties kunnen slechts in rekening worden gebracht indien de deelnemer en Labyrinth dit zijn overeengekomen.

4.3. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt Labyrinth alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft zij het recht om hiervoor een redelijk bedrag in rekening te brengen, te weten de aan het verzoek verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van het arrangement betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Labyrinth.

4.4. De hoogte van de in dit artikel genoemde vergoedingen worden in de aanbieding van Labyrinth vermeld.

### **Artikel 5: Preferenties**

5.1 Op verzoek van de boeker kan er een preferentie worden aangevraagd.

5.2 Labyrinth kan voor het administreren en uitvoeren van de preferentie een vergoeding vragen. De hoogte van deze vergoeding wordt bij het verzoek gecommuniceerd.

5.3 Labyrinth kan ook tijdens het boekingsproces preferenties aanbieden tegen een vergoeding.

5.4 De boeker kan geen rechten ontleen aan een preferentie. Komt de preferentie niet tot stand, dan vervalt de vergoeding.

## **Artikel 6: Inhoud overeenkomst**

- 6.1. Labyrinth stelt voor recreatieve doeleinden, dus niet voor permanente bewoning, aan de boeker ter beschikking: een vakantieverblijf van het soort of type dat is overeengekomen, voor de overeengekomen periode en de overeengekomen prijs.
- 6.2. Labyrinth is verplicht de schriftelijke informatie op basis waarvan deze overeenkomst mede wordt gesloten vooraf aan de boeker te verstrekken. Labyrinth maakt wijzigingen hierin steeds tijdig schriftelijk aan de boeker bekend.
- 6.3. Indien de informatie ingrijpend afwijkt ten opzichte van de informatie zoals die verstrekt is bij het aangaan van de overeenkomst, heeft de boeker het recht de overeenkomst zonder kosten te annuleren.
- 6.4. De boeker heeft de verplichting de overeenkomst en de bijbehorende informatie na te leven. Hij draagt er zorg voor dat medeboeker(s) en/of derde(n) die hem bezoeken en/of bij hem verblijven de overeenkomst en de bijbehorende informatie naleven.
- 6.5. Indien het gestelde in de overeenkomst en/of de bijbehorende informatie in strijd is met de deze voorwaarden gelden deze voorwaarden. Dit laat onverlet dat de boeker en Labyrinth individuele aanvullende afspraken kunnen maken waarbij ten voordele van de boeker van deze voorwaarden wordt afgeweken.
- 6.6. Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden Labyrinth niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde deelnemer – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.
- 6.7. Het aanbod van Labyrinth is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van het arrangementsom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch vóór 16.00 uur de volgende werkdag na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De deelnemer heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.
- 6.8. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de boeker), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
- 6.9. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de deelnemer(s) enerzijds en het arrangementorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de boeker.
- 6.10. De (andere) deelnemer(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.
- 6.11. Indien het overeengekomen arrangement is opgenomen in een publicatie van Labyrinth maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.
- 6.12. Indien Labyrinth algemene voorbehouden in het algemene gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de boekings-voorwaarden, gelden de voor de deelnemer meest gunstige bepalingen.
- 6.13. De overeenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de overeengekomen periode, zonder dat daartoe opzegging is vereist .

## **Artikel 7: Prijs en prijswijziging**

- 7.1. De prijs wordt overeengekomen op basis van de op dat moment geldende tarieven, welke door de Labyrinth zijn vastgesteld.
- 7.2. Indien na vaststelling van de overeengekomen prijs, door een lastenverzwaring aan de zijde van Labyrinth, extra kosten ontstaan als gevolg van een wijziging van lasten en/of heffingen, die direct op het vakantieverblijf of de boeker betrekking hebben, kunnen deze aan de boeker worden doorberekend, ook na de afsluiting van de overeenkomst.

## **Artikel 8: Betaling**

- 8.1. De boeker dient de betalingen in euro's te verrichten met inachtneming van de afgesproken termijnen.
- 8.2. Indien de boeker, ondanks voorafgaande schriftelijke aanmaning, zijn betalingsverplichting binnen een termijn van 5 werkdagen na de schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk nakomt, heeft Labyrinth het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, onverminderd het recht van Labyrinth op volledige betaling van de overeengekomen prijs.
- 8.3. Indien Labyrinth op de dag van aankomst niet in het bezit is van het totale verschuldigde bedrag, is hij gerechtigd de boeker de toegang tot het vakantieverblijf te ontzeggen, onverminderd het recht van Labyrinth op volledige betaling van de overeengekomen prijs.

8.4. De door Labyrinth in redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke kosten, na een ingebrekestelling, komen ten laste van de boeker. Indien het totale bedrag niet tijdig is voldaan, zal na schriftelijke sommatie het wettelijk vastgestelde rentepercentage over het nog openstaande bedrag in rekening worden gebracht.

### **Artikel 9: Annulering**

9.1. Bij annulering betaalt de boeker een vergoeding aan Labyrinth. Deze bedraagt:

- bij annulering meer dan drie maanden voor de ingangsdatum, 50% van de overeengekomen prijs;
- bij annulering binnen drie tot één maand voor de ingangsdatum, 75% van de overeengekomen prijs;
- bij annulering binnen één maand voor de ingangsdatum, 90% van de overeengekomen prijs;
- bij annulering binnen één week voor de ingangsdatum, 100% van de overeengekomen prijs;

9.2. De vergoeding zal naar evenredigheid gerestitueerd worden, na aftrek van administratiekosten van 49,50 euro, indien de plaats door een derde op voordracht van de boeker en met schriftelijke instemming van de Labyrinth (in de plaatsstelling), wordt gereserveerd voor dezelfde periode of een gedeelte daarvan.

9.3 Bij annulering van een vast arrangement met vaste en/of verplichte toeslagen vallen deze toeslagen zoals stroom, milieuheffingen, locale heffingen, schoonmaakkosten, toeristenbelasting, etc. onder de reissom en zijn zodoende over deze kosten ook annuleringskosten verschuldigd.

9.4 Labyrinth houdt zich het recht voor activiteiten voor de gehele groep of voor één of meerdere personen te annuleren wegens gewichtige redenen. Hieronder wordt in elk geval verstaan:

1. Stormschade, natuurrampen, staking, schaarste van goederen, oorlogsgevaar, oproer, pandemieën

2. Tijdelijke beperkingen op last van de (plaatselijk) overheden

3. Lichamelijke of geestelijke toestand waarin personen zich bevinden zoals dronkenschap of slechte gezondheidstoestand

In geval van annulering door Labyrinth op grond van bovengenoemde redenen zal geen restitutie van gelden volgen, wegens overmacht.

### **Artikel 10: Gebruik door derden en bezoekers: het ontvangen van bezoek is uitdrukkelijk niet toegestaan!**

10.1. Gebruik door derden van het vakantieverblijf is slechts toegestaan, indien Labyrinth daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Over het algemeen geldt dat het ontvangen van bezoek niet is toegestaan.

10.2. Aan de gegeven toestemming kunnen voorwaarden worden gesteld, welke alsdan tevoren schriftelijk dienen te zijn vastgelegd.

### **Artikel 11: Voortijdig vertrek of latere aankomst van de boeker**

11.1. Indien de boeker voortijdig vertrekt is zij de volledige prijs voor de overeengekomen tariefperiode verschuldigd inclusief de toeslagen zoals: stroom, milieuheffingen, locale heffingen, schoonmaakkosten, toeristenbelasting, etc.

11.2. Indien de boeker voortijdig vertrekt kan zij niet meer terugkeren, anders dan opnieuw te boeken en de reissom te voldoen.

11.3. Indien de boeker later aankomt, dan is zij de volledige reissom verschuldigd. Van verschuiving van de verblijfsperiode kan geen sprake zijn, anders dan opnieuw boeken en de reissom van de nieuwe boeking te voldoen.

11.4 Het is de boeker niet toegestaan een accommodatie meer dan 24 uur leeg achter te laten zonder toestemming van Labyrinth.

11.5 Bij het leeg achterlaten van een accommodatie zijn alle kosten en toeslagen, alsof bezet, gewoon verschuldigd.

### **Artikel 12: Wet- en regelgeving**

12.1. Labyrinth zorgt er te allen tijde voor dat het vakantieverblijf, zowel in- als extern, aan alle milieu en veiligheidseisen voldoet die van overheidswege aan het vakantieverblijf (kunnen) worden gesteld.

12.2. De boeker is verplicht alle op het terrein geldende veiligheidsvoorschriften strikt na te leven. Hij draagt er tevens zorg voor, dat medeboeker(en) en/of derde(n) die hem bezoeken en/of bij hem verblijven de op het terrein geldende veiligheidsvoorschriften strikt naleven.

### **Artikel 13: Onderhoud en aanleg**

13.1. Labyrinth is verplicht het recreatieterrein en/of camping en de centrale voorzieningen in een goede staat van onderhoud te houden.

13.2. De boeker is verplicht het vakantieverblijf en de directe omgeving, gedurende de looptijd van de overeenkomst, in dezelfde staat te houden als waarin de boeker het heeft ontvangen.

13.3. Het is de boeker, medeboeker(en) en/of derde(n) niet toegestaan op het terrein te graven, bomen te kappen, struiken te snoeien of enig andere activiteit van een dergelijke aard uit te voeren.

### **Artikel 14: Aansprakelijkheid**

14.1. De wettelijke aansprakelijkheid van Labyrinth voor andere dan letsel- en overlijdensschade is beperkt tot een maximum van 1.000.000,- euro per gebeurtenis. De Labyrinth is verplicht zich hiervoor te verzekeren.

14.2. Labyrinth is niet aansprakelijk voor een ongeval, diefstal of schade op zijn terrein, tenzij dit het gevolg is van een tekortkoming die aan de Labyrinth is toe te rekenen.

14.3. Labyrinth is niet aansprakelijk voor schades door de gevolgen van de volgende zaken.

a) situaties die het gevolg zijn van deelnemer of klant, zoals het niet hebben van een noodzakelijk reisdocument, een ontoereikende conditie, onheuglijke persoonlijke uitrusting, , oververmoeidheid, negeren van instructies en/of opdrachten, het deelnemen onder invloed van alcohol, medicijnen of andere verdovende middelen drugs, onjuist handelen, het zich niet aan veiligheidsvoorschriften houden.

b) weersinvloeden

c) handelingen en invloeden van niet bij de boeking betrokken derden;

d) overmacht situaties Hieronder wordt o.a. verstaan, terreur, politieke onrust, natuurrampen, stakingen, faillissementen van leveranciers, drukte in het verkeer, afgesloten wegen

14.4. De Labyrinth is aansprakelijk voor storingen in de nutsvoorzieningen, tenzij hij een beroep kan doen op overmacht.

14.5. De boeker is jegens de Labyrinth aansprakelijk voor schade, die is veroorzaakt door het doen of (na)laten van hemzelf, de medeboeker(en) en/of derde(n), voor zover het gaat om schade die aan de boeker, de medeboeker(en) en/of derde(n) kan worden toegerekend.

14.6. De Labyrinth verplicht zich om na melding door de boeker van overlast, die wordt veroorzaakt door andere boekers, passende maatregelen te nemen.

### **Artikel 15: Tussentijdse beëindiging door de Labyrinth en ontruiming bij een toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige daad**

15.1. Labyrinth kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen. Leidraad daarbij is het reglement van de camping en/of locatie.

15.1.a. Indien de boeker, medeboeker(en) en/of derde(n) de verplichtingen uit de overeenkomst, de bijbehorende informatie en/of de overheidsvoorschriften, ondanks voorafgaande schriftelijke waarschuwing, niet of niet behoorlijk naleeft of naleven en wel in zodanige mate dat, naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid, van Labyrinth niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt voortgezet;

15.1.b. Indien de boeker, ondanks voorafgaande schriftelijke waarschuwing, overlast aan Labyrinth en/of medeboekers bezorgt, of de goede sfeer op, of in de directe omgeving van het terrein bederft;

15.1.c. Indien de boeker, ondanks voorafgaande schriftelijke waarschuwing, door gebruik van het vakantieverblijf in strijd met de bestemming van het terrein handelt.

15.2. Indien Labyrinth tussentijdse opzegging en ontruiming wenst, moet hij dit de boeker bij persoonlijk overhandigde brief laten weten. De schriftelijke waarschuwing kan in dringende gevallen achterwege worden gelaten.

15.3. Na opzegging dient de boeker ervoor te zorgen dat het vakantieverblijf is ontruimd en het terrein ten spoedigste te verlaten, doch uiterlijk binnen 2 uur. De toegang tot de camping en/of locatie is dan automatisch ontzegd.

15.4. De boeker blijft in beginsel gehouden het overeengekomen tarief te betalen.

### **Artikel 16: Aansprakelijkheid en overmacht**

16.1. Onverminderd het bepaalde in deze voorwaarden is Labyrinth verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de deelnemer op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

16.2. Indien het arrangement niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de deelnemer verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen.

16.3. Indien het arrangement niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Labyrinth onverminderd het bepaalde in deze voorwaarden de eventuele schade van de deelnemer te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Labyrinth is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

16.3.a. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de deelnemer; of

16.3.b. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in het arrangement begrepen diensten is betrokken; of

16.3.c. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Labyrinth of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of

16.3.d. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 5 van dit artikel.

16.5. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

### **Artikel 17: Hulp en bijstand**

17.1.a. Labyrinth is naar gelang de omstandigheden verplicht de deelnemer hulp en bijstand te verlenen, indien het arrangement niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de deelnemer op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Labyrinth, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar is toe te rekenen.

17.1.b. Indien de oorzaak aan de deelnemer is toe te rekenen, is Labyrinth tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de deelnemer.

17.2. Indien het arrangement niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de deelnemer op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de deelnemer noch aan Labyrinth zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor Labyrinth bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de deelnemer bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

### **Artikel 18: Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid Labyrinth**

18.1.a. Ingeval op een in het arrangement begrepen dienst een Verdrag, Verordening of wet van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van Labyrinth dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

18.1.b. Labyrinth is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de deelnemer zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- arrangement- en/of annuleringskostenverzekering.

18.2. Indien Labyrinth jegens de deelnemer aansprakelijk is voor derving van arrangementgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de kosten van de reissom.

18.3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van Labyrinth voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de deelnemer beperkt tot ten hoogste driemaal het reissom.

18.4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Labyrinth gelden ook ten behoeve van werknemers van Labyrinth, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.

### **Artikel 19: Klachten tijdens het arrangement**

19.1. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de deelnemer zich – in deze volgorde – melden bij: de betrokken dienstverlener, de arrangementsleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, Labyrinth. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van het arrangement moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij Labyrinth op telefoonnummer 0031 (0) 172 - 240000 of buiten kantoor tijden in dringende gevallen op 0031 (0) 172 - 720 170.

19.2. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt Labyrinth voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).

19.3. Labyrinth zorgt voor informatie in het arrangementbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

19.4. De communicatiekosten worden door Labyrinth vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.

19.5. Indien de deelnemer niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of Labyrinth daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, dan zal Labyrinth het eventuele recht op schadevergoeding beperken of zelfs uitsluiten.

#### **Artikel 20: Klachten na het arrangement**

20.1. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van het arrangement (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als het arrangement geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Labyrinth of het boekingskantoor. De deelnemer voegt daar een kopie van het ondertekende klachtrapport bij.

20.2. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de deelnemer van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

20.3. Indien de deelnemer de klacht niet tijdig indient, wordt deze door Labyrinth niet in behandeling genomen, tenzij de deelnemer hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. Labyrinth geeft de deelnemer hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

20.4. Labyrinth zal uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

#### **Artikel 21: Geschillen**

21.1 Het Nederlandse recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze boekingsvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

21.2. Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van het arrangement (of, indien het arrangement geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Vorderingen ter zake van letselschade verjaren één jaar na afloop van het arrangement (of indien het arrangement geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Partijen zijn aan de in dit lid genoemde termijnen gehouden tenzij het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Labyrinth op deze termijnen een beroep doet.

#### **Artikel 22: Weersinvloeden**

22.1 Het risico van onverwachte of verwachte weersomstandigheden ligt bij de klant.

22.2 De uitvoering van een boeking en /of activiteit is bij buiten activiteiten zeer afhankelijk van het weer. Alle activiteiten of boekingen vinden bij slecht weer doorgang tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt. Dit houdt o.a. in regen, kou, weging wind of veel wind.

22.3 Staking van activiteiten of niet doorgaan van activiteiten. Indien weersomstandigheden of omstandigheden ter plaatse ervoor zorgen dat de boeking of de Activiteiten niet veilig kunnen worden uitgevoerd heeft Labyrinth het recht de activiteit of boeking te staken of te annuleren. Onder niet veilige weersomstandigheden wordt o.a. verstaan: te veel wind, extreme kou of hitte, te lage of te hoge waterstand, kans op onweer, ernstige mist, sterke stromingen, gladheid, brandgevaar.

22.4 Dat een activiteit niet of niet veilig kan worden uitgevoerd bepaalt alleen een vertegenwoordiger van Labyrinth ter plaatse. Vind de opdracht of activiteit geen doorgang of gedeeltelijk doorgang dan is Labyrinth niet gehouden een eventueel alternatief aan te bieden. Klant heeft in de in dit artikel beschreven gevallen geen recht op restitutie van gelden.

#### **Artikel 23 Verandering regelgeving**

Onze offertes en reserveringen worden berekend ervan uitgaande dat de capaciteit volledig benut kan worden. Het kan zijn dat dit bijgesteld moet worden door verandering in regelgeving door instanties of het betreffende land. Indien deze aantallen aangepast moeten worden waardoor er een grotere touringcar of meer accommodaties in verband met andere beddenverdeling nodig zijn, volgt er een herberekening. Als er in dit geval annulering gewenst is, gelden onze standaard annuleringsvoorwaarden volgens onze Algemene Voorwaarden.

Labyrinth wil vol passie met haar medewerkers eerlijk en oprecht zordragen voor uw verblijf. Bij deze dienstverlening horen ook goede duidelijke boekings- en algemene voorwaarden. Heeft u nog vragen over deze voorwaarden? Bel ons dan gerust tijdens onze kantooortijden op: 0031 (0) 172 - 240 000 en we beantwoorden uw vragen graag. Dat is wel zo duidelijk.