

## AMCA-Boekingsvoorwaarden

### Inleiding

Deze AMCA-Boekingsvoorwaarden gelden voor alle reizen die U vanaf 04 maart 2026 boekt of heeft geboekt bij of via AMCA Consultancy B.V. (hierna: AMCA).

Vanwege een aanpassing in Azamara voorwaarden, toevoegen van Celebrity River Cruises en kleine aanpassingen voor de andere 3 rederijen heeft AMCA per bovenstaande datum haar algemene voorwaarden aangepast.

### Artikel 1. Begrippen

In deze AMCA-Boekingsvoorwaarden worden bepaalde begrippen vaker gebruikt. De betekenis van enkele begrippen wordt hierna genoemd en uitgelegd.

- 1.1. **Boeking:** het aangaan van een Pakketreisovereenkomst tussen: U en de Organisator van de Cruise.
- 1.2. **Boekingskosten:** Het bedrag dat AMCA in rekening brengt voor haar dienstverlening.
- 1.3. **Cruise:** een Pakketreis die in een reisbrochure van een Organisator is gepubliceerd als cruise en waarin de gehele reis of een deel ervan wordt afgelegd per schip en aan de reiziger op dat schip een accommodatie wordt verschaft, inclusief eventuele door U bij de Organisator geboekte excursies en/of andere (toeristische) diensten.
- 1.4. **Opdracht:** de overeenkomst tussen U en AMCA. Hierbij verbindt AMCA zich tegenover U om de Pakketreisovereenkomst tot stand te laten komen tussen U en de Organisator.
- 1.5. **Organisator:** de organisator van de reis, de vervoerder, de accommodatie-verschaffer en/of andere dienstverlener op het gebied van reizen, met wie U een Pakketreisovereenkomst aangaat en die – de toepasselijke voorwaarden in acht nemende – (in beginsel bij uitsluiting) verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst. Op de (pakket)reisovereenkomst tussen U de desbetreffende Organisator gelden (indien van toepassing) tevens de AMCA-Boekingsvoorwaarden van die Organisator. De rederij geldt als Organisator.
- 1.6. **Pakketreis:** een reis zoals bedoeld in artikel 7A:500 van het Burgerlijk Wetboek, waarbij een Cruise wordt aangemerkt als Pakketreis daar een Cruise ten minste twee reisdiensten behelst, namelijk vervoer en accommodatie.
- 1.7. **Pakketreisovereenkomst:** de overeenkomst inzake de gehele Pakketreis tussen u en de Organisator, of als de Pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten die deel uitmaken van de Pakketreis.
- 1.8. **Reisvoorwaarden:** de algemene voorwaarden van de Organisator die gelden tussen U en de Organisator van de Pakketreis.
- 1.9. **U of Uw:** de persoon die (als reiziger) de Pakketreis wil boeken en/of heeft geboekt, alsmede alle personen (ook wel de medereizigers) namens wie deze persoon een Pakketreisovereenkomst wil aangaan of is aangegaan. NB: degene die voor of namens één of meer andere personen een Pakketreisovereenkomst aangaat c.q. sluit, is naast degene voor of namens wie is geboekt, hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de Pakketreisovereenkomst met een Organisator, alsmede uit een opdracht aan AMCA, voortvloeien.
- 1.10. **Werkdagen en kantoortijden:** maandag tot en met vrijdag van 9.30 uur tot 17.30 uur, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.
- 1.11. **AMCA:** dit is de afkorting van AMCA Consultancy B.V. De (contact)gegevens van AMCA zijn: Weissenbruchstraat 70 2596 GK Den Haag

telefoon: 070 – 31 41 555 e-  
mail: amca@amca.nl KvK-  
nr: 27140931  
BTW-nr NL8018.43.595.B01).

AMCA treedt op als reisagent. AMCA verleent diensten op het gebied van reizen. Dit in opdracht van U. AMCA kan informeren, adviseren, doorverkopen, bemiddelen en/of reserveringen maken. In beginsel treedt AMCA niet op als Organisator in de zin van deze Boekingsvoorwaarden. Indien en voor zover AMCA om welke reden dan ook toch wel als Organisator in de zin van deze AMCA-Boekingsvoorwaarden moet worden aangemerkt, dan gelden de in deze AMCA-Boekingsvoorwaarden genoemde bepalingen voor de Organisator (ook) voor AMCA.

## **Artikel 2. Ter inleiding over de AMCA-Boekingsvoorwaarden**

- 2.1. Deze AMCA-Boekingsvoorwaarden gelden als U één of meer opdrachten geeft aan AMCA voor door AMCA te verlenen diensten. AMCA verleent onder andere als diensten informeren, adviseren, doorverkopen, bemiddelen en/of reserveringen maken.
- 2.2. Een Pakketreisovereenkomst komt tot stand tussen U en de Organisator van de Pakketreis. AMCA treedt slechts op als reisagent. De Organisator, in beginsel niet zijnde AMCA, is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle onder de Pakketreisovereenkomst vallende reisdiensten, in welk verband ook de Reisvoorwaarden van de desbetreffende Organisator gelden. Deze reisvoorwaarden worden U voor of bij tot stand komen van de Pakketreisovereenkomst ter hand gesteld en/of online ter beschikking gesteld.
- 2.3. Een Opdracht van U aan AMCA betreft de overeenkomst, waarbij Reisagent AMCA zich tegenover U verbindt de Pakketreisovereenkomst tot stand te laten komen tussen U en de Organisator. Indien U niet of niet tijdig bezwaar maakt, geldt de bevestiging van de Opdracht door Reisagent AMCA als bewijs voor het bestaan van de Opdracht en de inhoud daarvan. Indien van toepassing kunt u tegenbewijs leveren.
- 2.4. Als reisagent kan AMCA een reservering voor u maken. In dat geval komt een Pakketreisovereenkomst tussen u en de door u gekozen Organisator tot stand. AMCA is dan geen partij bij de Pakketreisovereenkomst.
- 2.5. Als Reisagent kan AMCA voor de te verlenen diensten anders dan bemiddelingsdiensten een – voorafgaand aan de dienstverlening bekend te maken – bedrag in rekening brengen.
- 2.6. AMCA is verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door AMCA zelf verleende diensten, zoals juiste advisering en correcte verwerking van een reservering.
- 2.7. De inhoud van de door een Organisator (zoals een rederij) uitgegeven brochure c.q. publicatie c.q. prospectus c.q. officiële rederij website betreffende een Pakketreis, maakt in beginsel deel uit van de Pakketreisovereenkomst, tenzij in die brochure c.q. publicatie c.q. prospectus c.q. officiële rederij website, dan wel voorwaarden van de betreffende Organisator anders is vermeld. Kennelijke fouten en/of vergissen in een dergelijke brochure c.q. publicatie c.q. prospectus c.q. officiële rederij website binden AMCA niet en binden ook een dergelijke Organisator niet. Ook kennelijke fouten en/of vergissingen anderszins in de communicatie binden AMCA, dan wel de Organisator, niet.
- 2.8. Waar in de publicaties van AMCA en/of de betreffende Organisator (zoals een rederij) een reisduur in dagen is vermeld, gelden de dag van vertrek en de dag van aankomst, ongeacht het uur van vertrek en aankomst, als hele dagen.
- 2.9. Indien AMCA (om welke reden dan ook) gehouden zou zijn om te bewijzen dat de Organisator aan de verplichtingen van art. 7:510 tot en met 7:513a BW voldoet c.q. heeft voldaan, maar dat niet bewijst dan wel dat niet kan bewijzen, dan gelden voor AMCA (tevens) de in deze Boekingsvoorwaarden voor de Organisator geschreven voorwaarden, daarbij kan AMCA tevens een beroep doen op de Reisvoorwaarden als ware zij partij bij de Pakketreisovereenkomst.

## **Artikel 3. Informatie van de Organisator of de Reisagent; Reisbescheiden; en Reissom**

- 3.1. De Organisator of – namens de Organisator – AMCA (als Reisagent c.q. Doorverkoper) verstrekt aan u voorafgaand aan het sluiten van de Pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven (standaard)informatie, alsmede voor zover van toepassing de voornaamste kenmerken van de reisdiensten.
- 3.2. AMCA verstrekt uiterlijk bij de totstandkoming van de Pakketreisovereenkomst aan U algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op

gezondheidsgebied.

- 3.3. U bent zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten c.q. gezondheidsinstellingen de nodige aanvullende informatie in te winnen en om tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd. Dit geldt in het bijzonder als u niet de Nederlandse nationaliteit heeft.
- 3.4. U bent zelf verantwoordelijk voor het bij u hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort en de eventueel vereiste visa (met inachtneming van eventueel geldende vereisten zoals minimaal benodigde looptijd/geldigheidsduur van deze documenten), bewijzen van inenting en vaccinaties.
- 3.5. Als U de Pakketreis niet of niet geheel kunt maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt dat met alle daaraan verbonden gevolgen voor rekening en risico van U. Dit tenzij de Organisator, dan wel AMCA, heeft toegezegd voor dat document te zorgen en het ontbreken daarvan respectievelijk de Organisator, dan wel aan reisagent AMCA kan worden toegerekend, of dat AMCA tekort is geschoten in de nakoming van een specifieke informatieverplichting.
- 3.6. Reisagent AMCA kan aan U informatie verstrekken over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en/of een reisverzekering. U (waaronder uw medereizigers) zijn zelf verantwoordelijk voor het afsluiten daarvan.
- 3.7. De Organisator en/of AMCA kan aan het sluiten van de Pakketreisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat U een reisverzekering sluit en ook van U verlangen dat u tijdig aantoont dit te hebben gedaan.
- 3.8. AMCA draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden, waaronder een Organisator, zijn opgesteld of uitgegeven.
- 3.9. U dient uiterlijk 24 (vierentwintig) uur voor een bepaald vertrek, zoals het vertrek van een schip (zoals bij de terugreis of na een tussenstop), per locatie en per vertrek van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.
- 3.10. AMCA, dan wel de Organisator, geeft in de bevestiging aan U aan op welk tijdstip en op welke manier AMCA, dan wel de Organisator, de reisbescheiden aan U ter beschikking stelt. In beginsel worden door AMCA te verschaffen reisbescheiden uiterlijk veertien (14) dagen voor vertrek in het bezit van U gesteld, tenzij deze termijn niet haalbaar is wegens een gerechtvaardigde omstandigheid. Indien AMCA de volledige reissom nog niet van U heeft ontvangen, is dit in ieder geval een gerechtvaardigde omstandigheid, zodat AMCA alsdan de reisbescheiden (nog) niet aan u dient toe te zenden. De reisbescheiden worden in beginsel digitaal aan U verstrekt.
- 3.11. Als U op het door AMCA, dan wel de Organisator medegedeelde tijdstip, maar uiterlijk vijf (5) werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden heeft ontvangen, dan meldt U dit onverwijld aan de Organisator alsmede aan AMCA en blijft U contact zoeken en opnemen met de Organisator en AMCA totdat u alle reisbescheiden in bezit heeft.
- 3.12. Ouders en/of voogden die een kind vergezellen met een andere familienaam dan de ouders en/of voogden, moeten een officieel Engelstalig, gelegaliseerd bewijs kunnen overleggen om aan te tonen dat zij de ouders en/of voogden van het desbetreffende kind zijn. Volwassenen die geen ouder en/of voogd zijn van het desbetreffende kind, moeten diens geldige paspoort en vereiste visa (en/of een gewaarmerkt afschrift van de geboorteakte van het kind indien en voor zover rechtsgeldig) voorhanden hebben en tonen, samen met een origineel wettelijk c.q. notarieel bekrachtigd document, welke is ondertekend door de ouders en/of voogden van het desbetreffende kind. Dit document kan de volwassene(n) het recht geven om de minderjarige(n) op een bepaalde cruise mee te nemen en te begeleiden, hem/haar in staat stellen schriftelijke toestemming te geven voor sportactiviteiten en medische behandelingen goed te keuren die het kind naar het oordeel van de behandelende arts(en) onverwijld moet ondergaan.
- 3.13. Als reissom geldt in beginsel een reissom per persoon. Dit tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.14. De (gepubliceerde) reissom is onder andere gebaseerd op de prijzen, wisselkoersen, kosten van energiebronnen, belastingen en heffingen, zoals die bij AMCA en/of de Organisator (zoals de rederij) ten tijde van het in druk geven van de betreffende publicatie bekend waren.
- 3.15. Specifiek in verband met de reizen van rederijen verschaft AMCA de volgende informatie over de fooien die desgewenst reeds bij de boeking kunnen worden voldaan. Dit zogenoemde fooienbedrag in USD (\$) bedraagt bij het ter perse gaan van deze voorwaarden: Royal Caribbean Int'l: ca. \$ 16 p.p.p. nacht voor binnen-, buiten- en balkonhutten; ca. \$ 18,50 p.p.p. nacht voor suites. Celebrity Cruises: ca. \$ 17,50 p.p.p. nacht voor binnen-, buiten-, balkonhutten; ca. \$ 18,- p.p. nacht voor Conciërge & Aqua Class hutten en \$ 21 p.p.p. nacht voor suites. De fooien voor zowel Azamara als Silversea Cruises zijn standaard bij de reissom inbegrepen.

#### **Artikel 4. Informatieverstrekking door U**

- 4.1. De volgende informatie geeft degene die de Pakketreis boekt voor zichzelf, alsmede voor de door c.q. namens deze persoon aangemelde reizigers, tijdig voor het verstrekken van de opdracht door aan AMCA:
- alle gegevens over U (en dus ook de via c.q. door u aangemelde medereizigers), die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Opdracht en voor de diensten van de Organisator waaronder in ieder geval de
    - n.a.w.-gegevens
    - mobiele telefoonnummer(s) van U;
    - e-mailadres(sen) van U;
    - alle bijzonderheden over Uw lichamelijke en geestelijke toestand, die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Opdracht door AMCA en voor de diensten van de Organisator.
- 4.2. AMCA verschaft alle informatie en mededelingen in verband met uw Opdracht uitsluitend aan de persoon die voor c.q. namens zichzelf en voor c.q. namens anderen de Pakketreis boekt c.q. de Pakketreisovereenkomst sluit. Het is aan deze persoon om deze informatie en mededelingen tijdig en volledig aan alle door c.q. namens deze persoon aangemelde reizigers te verschaffen.
- 4.3. Indien u of één van uw medereizigers 23 weken zwanger is op de dag van vertrek, of tijdens de cruise, dan kunt u niet deelnemen aan de cruise omwille van de veiligheid van u en uw ongeboren kind. De rederij kan en zal naar bewijs hiervan kunnen vragen.
- 4.4. Indien U in de hiervoor bedoelde informatieplichten van de vorige leden tekortschiet, kan dit tot gevolg hebben dat de Organisator en/of AMCA U van (verdere) deelname van de Pakketreis uitsluit. In dat geval kan de Organisator en/of kan AMCA alle hiermee verband houdende kosten bij U in rekening brengen.

#### **Artikel 5. Bevestiging en herroeping c.q. opzegging door de Organisator of de Reisagent**

- 5.1. Indien U een aanbod van de Organisator, althans van (namens deze) AMCA, aanvaardt, inclusief de van toepassing verklaarde Reisvoorwaarden van de Organisator en van AMCA, komt de Pakketreisovereenkomst tot stand. Bij totstandkoming, dan wel onverwijld na totstandkoming, van de Pakketreisovereenkomst stuurt AMCA, dan wel de Organisator, u een bevestiging en tevens zo spoedig als mogelijk de factuur.
- 5.2. De reserveringskosten bedragen € 20,- per boeking (per id-nummer), of € 30,- per boeking (per id-nummer) in geval van last minutes alsmede in geval een boeking vanaf 30 dagen of korter voor vertrek.
- 5.3. In het geval van een telefonisch (via een telefoongesprek) gesloten Pakketreisovereenkomst bent u pas aan de Pakketreisovereenkomst gebonden nadat AMCA, dan wel de Organisator, de Pakketreis heeft bevestigd. Deze bevestiging vindt in beginsel schriftelijk (waaronder valt per e-mail) plaats. Indien U een (aan)betaling doet, dan geldt die (aan)betaling in beginsel als bewijs dat U het aanbod van de Organisator, inclusief de geldende AMCA Boekingsvoorwaarden, en de Reisvoorwaarden van de Organisator, heeft geaccepteerd.
- 5.4. In het geval van een Boeking via internet of een ander (multimediaal) kanaal richt AMCA het boekingsproces zo in dat u voorafgaand aan de reservering en/of de te bestellen diensten en/of producten erop wordt gewezen dat u een Pakketreisovereenkomst aangaat. Door een bevestiging door AMCA van uw Boeking, bent u gebonden aan de Pakketreisovereenkomst met de Organisator, alsmede aan de Opdracht aan AMCA.
- 5.5. AMCA, alsmede de Organisator, is gerechtigd de Pakketreisovereenkomst binnen de in de aanbieding en in de geldende voorwaarden vermelde termijn op te zeggen c.q. te herroepen indien het aantal aanmeldingen lager is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal deelnemers. AMCA, dan wel de Organisator, stelt u hiervan in kennis:
- twintig (20) dagen voor vertrek bij reizen van meer dan zes (6) dagen;
  - zeven (7) dagen voor vertrek bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
  - 48 uur voor vertrek bij reizen van minder dan twee (2) dagen.
- Heeft U al een (aan)betaling gedaan, dan betaalt AMCA, dan wel de Organisator, in het geval van een opzegging c.q. herroeping door AMCA, dan wel de Organisator, terug binnen de hierna te noemen termijn. Reisagent AMCA, dan wel de Organisator, dient een terugbetaling slechts te doen aan degene die de opdracht voor zichzelf en mogelijk voor of namens één of meerdere andere personen heeft verstrekt.
- 5.6. Het aanbod van AMCA, dan wel de Organisator, is vrijblijvend. AMCA, dan wel de Organisator, kan ook nog na Uw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door AMCA, dan wel de Organisator, herroepen. AMCA, dan wel de Organisator, doet de herroeping zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 24 (vierentwintg) uur in geval van een reis naar Europa en/of de Middellandse Zee-landen, respectievelijk binnen 48 (achtenveertig) uur in geval van een reis naar andere bestemmingen, na de dag van aanvaarding onder vermelding van de reden(en). Indien U het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door AMCA, dan wel de Organisator, aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd

wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag.

- 5.7. In het geval zich voorafgaand aan een reis overmacht-omstandigheden voordoen, zoals met betrekking tot het weer (zoals een storm, een orkaan, hevige golfslag, onweer, enz.) en zoals met betrekking tot de politieke situatie in een plaats of gebied (zoals een opstand, een burgeroorlog, een internationale oorlog, enz.), en/of onvermijdbare en buitengewone omstandigheden van buitenaf, die met zich brengen dat de Organisator het – mede in het belang van de veiligheid en gezondheid van één of meerdere reizigers – geraden, althans noodzakelijk acht, om de reis te wijzigen bijvoorbeeld door één of meerdere havens over te slaan en/of een andere koers te varen, dan heeft de Organisator en/of AMCA tevens de mogelijkheid en bevoegdheid om de reis te annuleren c.q. herroepen c.q. opzeggen, waarbij U het recht heeft op terugbetaling van door u gedane betalingen, zonder dat u daarnaast recht heeft op (aanvullende) schadevergoeding. Dit naast de mogelijkheid en bevoegdheid om aan u een ander alternatief van minimaal gelijkwaardige kwaliteit aan te bieden zonder dat hiervoor bij U extra kosten in rekening worden gebracht en zonder dat de Organisator, dan wel AMCA, gehouden is U prijsverlaging aan te bieden.
- 5.8. In alle hiervoor genoemde gevallen waarin U recht heeft op terugbetaling van door u gedane betalingen, doet AMCA, dan wel de Organisator, dat zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen veertien (14) dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.

#### **Artikel 6. Wijzigingen door de Organisator of de Reisagent;**

- 6.1. Zowel AMCA als de Organisator heeft het recht om de Pakketreisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als AMCA, dan wel de Organisator, U op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. U kunt deze wijziging niet afwijzen.
- 6.2. Hoewel een specifiek hutnummer bij de Boeking kan worden gekozen, mag de Organisator (zoals de rederij) te allen tijde dit hutnummer wijzigen, zonder bijkomende compensatie of vergoeding, zolang het nieuw toegewezen hutnummer in dezelfde categorie (of hoger) valt, als de origineel geboekte categorie. De legenda c.q. dekplan van de rederij is hierbij de leidraad.
- 6.3. Indien AMCA, dan wel de Organisator, zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de Pakketreis op een ingrijpend onderdeel te wijzigen, stelt AMCA, dan wel de Organisator, U daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt aan U of U de voorgestelde wijzigingen wilt aanvaarden of de Pakketreisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. AMCA stelt u hiervan pas in kennis nadat de Organisator AMCA daarvan in kennis heeft gesteld. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de Pakketreis vermindert, dan doet AMCA, dan wel de Organisator, gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten waaruit de Pakketreis bestaat.
- 6.4. In het geval van Pakketreizen die veertien (14) dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deelt U aan AMCA, dan wel de Organisator, niet later dan na 48 (achtenveertig) uur na ontvangst van de kennisgeving mede wat U heeft besloten. Voor Pakketreizen die beginnen binnen veertien (14) dagen na kennisgeving geldt dat U de Organisator onverwijld maar in ieder geval binnen 24 (vierentwintig) uur Uw besluit mededeelt. Als U niet binnen de gestelde termijn Uw besluit mededeelt, geldt dat U de wijzigingen hebt geaccepteerd.
- 6.5. AMCA, dan wel de Organisator, heeft tot twintig (20) dagen voor vertrek het recht op de prijs van de Pakketreis te verhogen met maximaal acht (8) %, maar alleen als de reden van die verhoging de oorzaak vindt in:  
- verhoging van de kostprijs van brandstof; en/of  
- verhoging van de kostprijs van één of meer andere energiebronnen; en/of  
- verhoging van belastingen; en/of  
- verhoging van vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- en/of aankomstbelasting in één of meerder havens; en/of  
- verhoging van één of meerdere wisselkoersen die voor de Pakketreis van belang zijn.  
U heeft het recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten (van tenminste € 25,- per reiziger) als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.
- 6.6. Indien AMCA, dan wel de Organisator, binnen het kader van het vorige artikel lid de reissom met meer dan acht procent (8%) verhoogt, heeft U het recht om deze verhoging af te wijzen en heeft U het recht om de Pakketreisovereenkomst kosteloos op te zeggen.  
Als U de wijzigingen als bedoeld in het vorige lid van dit artikel niet aanvaardt en AMCA, dan wel de Organisator kan aan u geen alternatieve reis aanbieden of als U deze niet aanvaardt, betaalt AMCA, dan wel de Organisator, alle door U betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen veertien (14) dagen na beëindiging terug. Indien u het aangeboden alternatief wel aanvaardt, dan heeft U – indien van

toepassing – recht op een passende prijsverlaging.

- 6.7. AMCA, dan wel de Organisator, wijzigt de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom moet zijn betaald volgens deze voorwaarden en U de reissom ook daadwerkelijk heeft betaald.

## **Artikel 7. Hulp en bijstand**

- 7.1. De Organisator biedt (indien en voor zover mogelijk) hulp en bijstand aan U als U in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de Pakketreis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die U op grond van de Pakketreisovereenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt de kosten hiervan.
- 7.2. Indien deze moeilijkheden het gevolg zijn van opzet en/of nalatigheid van Uw kant, dan komen onder andere de schade en kosten van de veroorzaakte hinder en overlast, alsmede de kosten van hulp en bijstand, die zijn en worden gemaakt door de Organisator, door AMCA en/of door AMCA en/of de Organisator ingeschakelde partijen voor uw rekening en risico. Deze kosten aan hulp en bijstand zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de betreffende partijen gemaakte kosten.
- 7.3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die U op grond van de Pakketreisovereenkomst redelijkerwijs mag hebben, door omstandigheden die niet aan U, en ook niet aan de Organisator, dan wel AMCA, zijn toe te rekenen, dan draagt ieder zijn/haar eigen schade en eigen kosten. Voor de Organisator, dan wel AMCA, bestaat deze bijvoorbeeld uit de extra inzet van menskracht en voor U bijvoorbeeld uit extra verblijf- en repatriëringskosten.
- 7.4. Indien er door overmacht niet voor Uw terugkeer op de afgesproken datum kan worden gezorgd, dan heeft U recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een – voor zover mogelijk – gelijkwaardige accommodatie of een zo dicht mogelijk benaderende accommodatie. Deze beperking tot drie (3) nachten geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder de voorwaarde dat zij AMCA en de Organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheid hebben geïnformeerd.

## **Artikel 8. Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid Reisagent c.q. Doorverkoper**

- 8.1. Als reisagent neemt AMCA bij diens werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht.
- 8.2. AMCA aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s), verstrekte informatie. AMCA draagt geen aansprakelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld en/of uitgegeven.
- 8.3. Indien en voor zover AMCA zelf toerekenbaar tekortschiet, en U daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de Reisagent beperkt tot maximaal drie (3) maal de waarde van de door de reisagent gefactureerde diensten.
- 8.4. AMCA sluit aansprakelijkheid uit voor schade waartegen u verzekerd bent (zoals via het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering en een ziektekostenverzekering) en voor schade die u lijdt in het kader van de uitoefening van uw beroep of bedrijf, daaronder begrepen ook schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen.
- 8.5. De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden tevens voor het geval AMCA aansprakelijk is voor de fouten van door AMCA ingeschakelde derden en/of voor het niet danwel niet deugdelijk functioneren van door AMCA bij de uitvoering van de opdracht gebruikte software, apparatuur, gegevens(bestanden), registers en/of andere zaken, zonder uitzondering van zaken.
- 8.6. Indien personen die in verband met de uitvoering van de opdracht worden ingeschakeld hun aansprakelijkheid met betrekking tot de uitvoering van de opdracht willen beperken, dan houden de aan AMCA gegeven opdrachten de bevoegdheid van AMCA in om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens die opdrachtgevers te aanvaarden. De opdrachtgever machtigt AMCA (eventuele)

aansprakelijkheidsbeperkingen van derden te aanvaarden.

- 8.7. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door verloop van één (1) jaar na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de opdrachtgever met de schade en met AMCA als de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Dit ongeacht of de opdrachtgever een derde aanwijst die de facturen zal voldoen.
- 8.8. AMCA neemt bij de beveiliging van de gegevens van opdrachtgevers en derden de zorg in acht die in redelijkheid van AMCA kan worden verwacht. AMCA is echter niet aansprakelijk voor verlies van gegevens of onbevoegde toegang tot gegevens die ontstaat ondanks de door AMCA in acht genomen zorg. AMCA is ook niet aansprakelijk voor verlies van gegevens of onbevoegde toegang die ontstaat bij de transmissie van gegevens over openbare netwerken of bij gebruik van netwerken en systemen van derden.
- 8.9. Naast AMCA kunnen alle personen, zowel zij die aan AMCA zijn verbonden, zoals personeel van AMCA, als derden, die bij de uitvoering van een opdracht van een opdrachtgever zijn ingeschakeld en/of betrokken op deze algemene voorwaarden een beroep doen. Dit geldt ook voor hun rechtsopvolgers onder algemene titel.
- 8.10. Indien AMCA bij de uitvoering van de opdracht kennis verkrijgt van vertrouwelijke gegevens, dan is opdrachtgever bij de verstrekking van deze gegevens aan AMCA er zelf verantwoordelijk voor om persoonsgegevens en andere vertrouwelijke gegevens die AMCA niet nodig heeft zoveel als mogelijk te verwijderen of onleesbaar te maken, alsmede deze gegevens op veilige wijze aan AMCA over te dragen.
- 8.11. De persoonsgegevens die opdrachtgever van AMCA verkrijgt mogen enkel worden gebruikt in het kader van de uitvoering van de opdracht. Die persoonsgegevens zullen door opdrachtgever onomkeerbaar worden verwijderd wanneer zij niet meer noodzakelijk zijn, tenzij het nadien bewaren verplicht is op grond van de wet.

## **Artikel 9.        Uitvoering van de Pakketreisovereenkomst en aansprakelijkheid de Organisator**

- 9.1. De Pakketreisovereenkomst gaat u, zoals eerder in deze Boekingsvoorwaarden genoemd, aan met de Organisator (zoals een rederij). Op de Pakketreisovereenkomst tussen U de desbetreffende Organisator gelden (indien van toepassing) tevens de Reisvoorwaarden van die Organisator. In aanvulling daarop gelden tevens deze voorwaarden.
- 9.2. De Organisator zorgt voor de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die U redelijkerwijs mag hebben op grond van de Pakketreisovereenkomst. Als een bepaald onderdeel van de Pakketreis niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en U de Organisator, alsmede AMCA, daarvan onverwijld op de hoogte heeft gesteld, zorgt de Organisator – indien en voor zover dat mogelijk is en daarbij niet dusdanig hoge kosten gemoeid zijn of gaan dat U dit in redelijkheid van de Organisator en/of AMCA kan vergen - ervoor dat de Pakketreisovereenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Voor wijziging van de Pakketreis geldt de inhoud van het in deze Boekingsvoorwaarden opgenomen artikel betreffende 'Wijzigingen door de Organisator of de Reisagent'.
- 9.3. In het geval zich tijdens een reis overmacht-omstandigheden voordoen, zoals met betrekking tot het weer (zoals een storm, een orkaan, hevige golfslag, onweer, enz.) en zoals met betrekking tot de politieke situatie in een plaats (zoals opstand, een burgeroorlog, een internationale oorlog, enz.), en/of onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, die met zich brengen dat de Organisator het – mede in het belang van de veiligheid en gezondheid van één of meerdere reizigers – geraden, althans noodzakelijk acht, om de reis te wijzigen bijvoorbeeld door één of meerdere havens over te slaan en/of een andere koers te varen, dan spant de Organisator, en spant AMCA, zich ervoor in om een ander alternatief van minimaal gelijkwaardige kwaliteit aan te bieden zonder dat hiervoor bij U extra kosten in rekening worden gebracht en zonder dat de Organisator, dan wel AMCA, gehouden is U prijsverlaging aan te bieden.
- 9.4. Als door de Organisator, dan wel AMCA, een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen zonder dat er sprake is van een overmacht-situatie, zorgt de Organisator, dan wel AMCA, voor één of meerdere geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat hiervoor bij U extra kosten in rekening worden gebracht. Tijdens de periode dat de Pakketreisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen U op grond van de Pakketreisovereenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de Organisator, dan wel AMCA, U een passende prijsverlaging aan.

- 9.5. U heeft het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de Pakketreisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kunt U het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is, behoudens in geval van overmacht.
- 9.6. Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:
- De situering van de accommodatie in de plaats van de bestemming;
  - De aard en klasse van de accommodatie;
  - De faciliteiten die de accommodatie verder biedt;
- Bij deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:
- De samenstelling van het reisgezelschap;
  - De aan de Organisator en AMCA bekende en door de Organisator en AMCA bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door deze gemelde en door de Organisator en AMCA, geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.
- 9.7. U mag een tekortkoming zelf verhelpen en U hebt recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, in het geval dat:
- (a) U er bij de Organisator en AMCA tijdig op heeft gewezen dat U de Pakketreis niet overeenkomstig de verwachtingen, die U redelijkerwijs mag hebben, wordt uitgevoerd en de Organisator, dan wel AMCA, deze tekortkoming niet binnen een door U gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de Organisator, dan wel AMCA, te kennen geeft de tekortkoming niet te kunnen verhelpen; of
  - (b) De tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.
- 9.8. In het geval dat de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis AMCA, dan wel de Organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kunt U de Pakketreisovereenkomst kosteloos opzeggen, behoudens in het geval van een overmacht-situatie. U heeft in voorkomend geval van opzegging om deze reden mogelijk recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding. Dit onverminderd Uw recht op, indien vervoer in de Pakketreis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.
- 9.9. De aansprakelijkheid van Organisator, voor schade die U lijdt is beperkt tot drie (3) maal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk en/of nalatig handelen van de Organisator. De Organisator kan zijn aansprakelijkheid (in beginsel) niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger.
- 9.10. De Organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan U zelf, een gevolg is van onvermijdbare en/of buitengewone omstandigheden en/of is toe te rekenen aan een derde die niet door de Organisator en/of AMCA is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.
- 9.11. Als op een, in de Pakketreisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de Organisator, alsmede kan AMCA, zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlenende organisatie als zodanig toekent of toestaat. In het geval van cumulatie van schadevergoeding en prijsverlaging als in dit artikel bedoeld, mag de Organisator, alsmede mag AMCA, de vergoedingen c.q. compensaties met elkaar verrekenen.
- 9.12. Alle vorderingsrechten van een reiziger jegens c.q. ten opzichte van de Organisator verjaren twee (2) jaar na afloop van de geboekte c.q. gereserveerde dienst(en) c.q. reis of – indien de reis geen doorgang vindt – twee (2) jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

## **Artikel 10. Vervanging**

- 10.1. U kunt AMCA, althans de Organisator, verzoeken om U door een andere persoon te laten vervangen (ook wel genoemd: 'reizigersinplaatsstelling'). Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
- De andere persoon voldoet aan alle voor de Pakketreisovereenkomst geldende voorwaarden;
  - U dient het verzoek uiterlijk veertien (14) kalenderdagen voorafgaand aan de dag van vertrek schriftelijk (waaronder per e-mail) in bij AMCA (zodat uw verzoek alsdan door AMCA is ontvangen), althans zo tijdig dat het zowel AMCA, als de Organisator, nog lukt om alle benodigde handelingen en formaliteiten nog uit te voeren;
  - De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken Organisator(en) verzetten zich niet tegen deze inplaatsstelling.
- 10.2. Degene die voor of namens één of meer andere personen de Reispakketovereenkomst aangaat c.q. sluit, alsmede u, alsmede de persoon die u vervangt, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de

Reis pakketovereenkomst met een Organisator, alsmede uit de Opdracht aan AMCA, voortvloeien, waaronder voor het (nog) verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten van € 100,-, de toeslagen, de telefoonkosten, de administratiekosten, overige communicatiekosten en de andere kosten als gevolg van de wijziging en de vervanging. Te allen tijde dient minimaal 1 gast in een reservering volledig ongewijzigd te blijven, anders betreft dit een nieuwe reservering en gelden de van toepassing zijn de annuleringskosten.

- 10.3. Op Uw verzoek maakt AMCA, dan wel de Organisator, de in dit artikel bedoelde kosten inzichtelijk en voorziet AMCA, dan wel de Organisator, U indien u daar om vraagt van informatie en stukken waaruit deze kosten blijken.

## **Artikel 11. Garantie bij financieel onvermogen van Organisator of AMCA**

- 11.1. Voor het geval dat de Organisator, en/of als AMCA, wegens financieel onvermogen niet meer aan de eigen verplichtingen kan voldoen, zal door AMCA zorggedragen worden voor de uitvoering van een Pakketreis door een andere partij, of voor terugbetaling van de reissom, of als de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel van het nog niet genoten reisdeel.
- 11.2. Indien de Pakketreis personenvervoer omvat, voorziet deze garantie ook in Uw repatriëring. De garantie dekt de redelijkerwijs voorzienbare kosten, waaronder de financiering van verblijf in afwachting van eventuele repatriëring en de reeds geheel of gedeeltelijk (vooruit) betaalde reissom, overeenkomstig de garantievoorzieningen van het van toepassing zijnde garantiefonds van Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR).
- 11.3. AMCA voorziet in de hiervoor bedoelde garantie doordat AMCA is aangesloten bij Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). SGR beschermt vooruitbetaalde reisgelden van reizigers (natuurlijke personen) die bij een SGR-deelnemer een reis boeken. Alle reis-, verblijfs- en vervoersovereenkomsten, met uitzondering van losse overeenkomsten van luchtvervoer, zijn gedekt door SGR conform de garantieregeling SGR. De contactgegevens van SGR zijn: Postbus 4040, 3006 AA Rotterdam, e-mail sgr@sgr.nl, kvk-nr 41127968).

## **Artikel 12. Opzegging door U**

- 12.1. U kunt de Pakketreisovereenkomst met de Organisator voor de aanvang van de Pakketreis opzeggen. Indien u dat doet, bent u verplicht om aan de Organisator en/of aan AMCA, schade te vergoeden die de Organisator en/of AMCA, ten gevolge van de opzegging lijdt c.q. lijden. Deze schade bedraagt maximaal éénmaal de reissom (waaronder onder andere: havengelden, lokale belasting, fooien, eventuele transfers, eventuele hotelovernachtingen, enz., maar exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage Calamiteitenfonds).
- 12.2. No Show: Wanneer u onverhoopt niet deel kunt nemen aan de cruise en u wordt geregistreerd als no show bij de rederij, dan zullen de taxen welke bij uw reissom hoorden, aan u worden gerestitueerd, er zullen per persoon €25,- aan administratiekosten worden berekend.
- 12.3. De hiernavolgende percentages gelden als gefixeerde schade. Deze percentages zijn gebaseerd op het tijdstip van opzegging, de eventueel te verwachten kostenbesparingen en inkomsten die AMCA verkrijgt uit het alsnog verkopen van de door U geannuleerde Pakketreis, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten. Onderstaande kosten hebben slechts betrekking op elke boeking die NIET is gemaakt voor een zogenaamd NRD (Non Refundable Deposit). In het geval u boekt voor NRD, wordt dit voorafgaande aan het bevestigen van de boeking aan U gemeld en in geval van annulering is te allen tijde minimaal het aanbetalingsbedrag aan de Organisator (rederij) c.q. Amca door U verschuldigd als annuleringskosten. Annulering binnen 59 c.q. 89 voor onder meer Kerst afvaarten volgen vanaf daar weer onderstaand schema.

Per Boeking per reiziger is € 25,- administratiekosten verschuldigd, plus het volgende percentage:

- (a) bij cruise only reisovereenkomsten met Royal Caribbean Int'l en Celebrity Cruises:: Alle cruises (ongeacht de lengte van de cruise)

### **REFUNDABLE DEPOSIT**

Annulering 999 tot en met 50 dagen voor afvaart:	No Charge
Annulering 49-31 dagen voor afvaart:	50% kosten
Annulering 30-15 dagen voor afvaart:	75% kosten
Annulering 14 dagen of minder voor afvaart:	100% kosten

### **NON-REFUNDABLE DEPOSIT**

Annulering 999 tot en met 50 dagen voor afvaart:	Aanbetalingsbedrag Annulering
49-31 dagen voor afvaart:	50% kosten
Annulering 30-15 dagen voor afvaart:	75% kosten
Annulering 14 dagen of minder voor afvaart:	100% kosten

- (b) Bij Alaska Cruisetours, Celebrity afvaarten naar de Galapagos-eilanden en voor groepen van zestien (16) personen of meer gelden mogelijk hiervan afwijkende annuleringsvoorwaarden met hogere annuleringskosten en hogere door U te betalen gefixeerde schadevergoeding.

- 12.4. Bij cruise only reisovereenkomsten met Azamara – ongeacht de lengte van de cruise:
- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| Annulering tot en met 121 dagen voor (de dag van) afvaart | €500,- p.p. (aanbetaling p.p.) |
| Annulering 120-61 dagen voor afvaart                      | 50% kosten                     |
| Annulering 60-31 dagen voor afvaart                       | 75% kosten                     |
| Annulering 30 dagen of minder voor afvaart                | 100% (volledige reissom)       |
- 12.5. Bij cruise only reisovereenkomsten met SilverSea Cruises – ongeacht de lengte van de cruise:
- |   |  |
|---|--|
| Annulering tot en met 151 dagen voor (de dag van) afvaart | € 250,- p.p. (met een minimum van € 500,- Annulering |
| 150-121 dagen voor afvaart                                | 15% kosten   |
| Annulering 120 – 91 dagen voor afvaart                    | 25% kosten   |
| Annulering 90-61 dagen voor afvaart                       | 50% kosten   |
| Annulering 60-31 dagen voor afvaart                       | 75% kosten   |
| Annulering 30 dagen of minder voor afvaart                | 100% (volledige reissom)                             |

Bij speciale cruises (53 dagen of langer) en Wereld Cruises zijn afwijkende annuleringsvoorwaarden met hogere annuleringskosten van toepassing. U wordt hiervoor bij reservering geïnformeerd.

De annuleringskosten, althans de gefixeerde schadevergoeding (plus de administratiekosten) zal niet de volledige reissom overschrijden.

- 12.6. Indien U de Pakketreisovereenkomst met de Organisator opzegt, moet u de hiervoor bedoelde annuleringskosten, althans de gefixeerde schadevergoeding (plus administratiekosten) betalen. Indien geen vaste annuleringskosten zijn overeengekomen, dan verstrekt AMCA na een verzoek daartoe van U een verantwoording van de in rekening gebrachte annuleringskosten.
- 12.7. De Organisator en/of de Reisagent kan aan u voorafgaand aan de boeking de zogenoemde 'non-refundable deposit'-optie (ook wel: geen-aanbetalingsrestitutie-optie) bieden voor een boeking. Indien u daarvoor kiest, kan dat u financieel boekingsvoordeel opleveren, maar betekent dit ook dat u in ieder geval geen restitutie ('non-refund') van betaalde gelden ontvangt en dat u ook het nog niet betaalde deel van de aanbetaling ("deposit") verschuldigd bent. Oftewel, in het geval van de non-refundable-optie bent u altijd minimaal de volledige aanbetaling ("deposit") vermeerderd met administratiekosten ad € 25,- per reiziger verschuldigd ongeacht Uw reden voor een annulering en/of wijziging van de reis. De annuleringskosten zijn nooit lager dan zoals beschreven onder punt 12.2.
- 12.8. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, dan gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de betreffende Organisator, naast de annuleringsvoorwaarden van AMCA.
- 12.9. AMCA maakt voorafgaand of bij de Boeking aan U bekend dat en welke annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn, zoals de annuleringsvoorwaarden van de desbetreffende Organisator, alsmede daarnaast deze voorwaarden van AMCA.
- 12.10. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een Pakketreisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf op een schip en/of een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd. AMCA berekent deze kosten aan de hand van het in het volgende lid bepaalde.
- 12.11. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de Organisator, althans AMCA (namens de Organisator), aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wijzigt de reissom conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de reguliere betalingsregels die de Organisator hanteert, en/of AMCA via deze voorwaarden, hanteert. Als het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of als de reizigers het niet accepteren, wordt de Pakketreisovereenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

Indien de overblijvende reizigers voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie een nieuwe Pakketreisovereenkomst met de Organisator aangaan, dan worden de voor hen ontvangen c.q. verschuldigde annuleringskosten in mindering gebracht op de nieuwe reissom. Het totaalbedrag van het annuleringsgeld en verhoogde reissom zal het totaal voor de oorspronkelijke reizigers niet te boven gaan.

- 12.12. Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven. De Organisator, dan wel AMCA, brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.
- 12.13. Annuleringen schriftelijk door U verzonden (waaronder per e-mail) op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door AMCA. Annuleringen buiten kantooruren verzonden, maar op een werkdag voor openingstijd verzonden, worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door AMCA. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd verzonden, worden geacht te zijn ontvangen door AMCA op de eerstvolgende werkdag.
- 12.14. Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving één of meerdere onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en de Pakketreis is nog niet aangevangen, dan kunt U de Pakketreisovereenkomst kosteloos opzeggen en betaalt AMCA Uw geld terug. U hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.
- 12.15. In het geval van een Pakketreis naar een gebied waarvoor door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds een calamiteit is vastgesteld, geldt dat wordt aangenomen dat er een situatie als in het vorige lid omschreven. U kunt dan vanaf drie (3) kalenderdagen voor vertrek kosteloos opzeggen of, als dat mogelijk is en U dat wilt, omboeken.

### **Artikel 13. Aanbetaling, betaling, rente en incassokosten**

- 13.1. AMCA, dan wel de Organisator, kan bij het door u verstrekken van de opdracht(en) een – voorafgaand aan de Pakketreisovereenkomst bekend te maken – aanbetaling verlangen. Die aanbetaling is niet hoger dan conform de voorwaarden van de betrokken Organisator(en) (zoals een rederij), te vermeerderen met de boekingskosten en eventuele SGR bijdrage. Het bedrag is in ieder geval niet lager dan genoemd in een publicatie c.q. prospectus van een betrokken Organisator.
- 13.2. Voor Alaska Cruisetours, Celebrity afvaarten naar de Galapagos-eilanden, Wereldcruises en speciale cruises en groepsreizen van zestien (16) personen of meer, gelden andere boekings- en betalingsvoorwaarden. Deze worden bij aanvraag van een reservering en/of prijsopgaaf verstrekt.
- 13.3. Bij het tot stand komen van de Pakketovereenkomst binnen zeven (7) weken (bij Kerst en Nieuwjaarsreizen binnen negentig (90) dagen) of meer voor de dag van vertrek, dient een aanbetaling te worden gedaan, die behoudens hieronder sub 2, 3 en 4 genoemde gevallen als volgt bedraagt. De aanbetaling dient binnen zeven (7) dagen na factuurdatum te zijn betaald aan AMCA en te zijn ontvangen door AMCA.
- Bij cruise only reis-overeenkomsten met Royal Caribbean International en/of Celebrity Cruises geldt:
- (a) tot en met vijf (5) nachten: €100,- per persoon
  - (b) van zes (6) tot en met negen (9) nachten: €165,- per persoon
  - (c) van tien (10) tot en met veertien (14) nachten: €165,- per persoon
  - (d) van vijftien (15) en meer nachten: €490,- per persoon
  - (e) bij het boeken van een suite is de aanbetaling 10% van de totale reissom inclusief havengelden en exclusief taxes, eventuele fooien en transfers. In het geval dat de 10% lager is dan de bovenstaande standaard aanbetaling, dan wordt de standaard aanbetaling aangehouden. De aanbetaling van een suite is altijd op basis van NRD (Non-Refundable-Deposit).
  - (f) Bij een cruise only reisovereenkomst met Celebrity Cruises River is de aanbetaling 10% van de totale reissom inclusief havengelden en exclusief eventuele fooien en transfers. In het geval dat de 10% lager is dan de bovenstaande standaard aanbetaling, dan wordt de standaard aanbetaling aangehouden.
- Bij cruise only reis-overeenkomsten met Azamara geldt:
- ongeacht de reisduur: €500,- per persoon
- Bij cruise only reis-overeenkomsten met Silversea Cruises geldt:
- ongeacht de reisduur: 25% van de reissom
- 13.4. Indien de Pakketreisovereenkomst zeven (7) weken (bij Kerst- en Nieuwjaarsreizen negentig (90) dagen) of korter voor de dag van vertrek tot stand komt, dient de gehele reissom ineens per creditcard door U te worden betaald.

- 13.5. Het restant van de reissom voor Royal Caribbean Int en Celebrity Cruises dient uiterlijk zeven (8) weken (bij Kerst- en Nieuwjaarsreizen negentig (90) dagen) voor de dag van vertrek door AMCA te zijn ontvangen. Het restant van de reissom voor Azamara, SilverSea Cruises en cruises van 15 nachten of langer dient uiterlijk honderdtwintig (120) dagen voor de dag van vertrek door AMCA te zijn ontvangen. Voor wereldcruises en speciale cruises kunnen andere voorwaarden van toepassing zijn. U wordt hierover bij boeking geïnformeerd.
- 13.6. Meer in het algemeen geldt voor alle (overige) verschuldigde bedragen voor de aanbetaling en voor de volledige reissom dat U die dient te voldoen op een door AMCA, dan wel de Organisator, te noemen wijze en binnen de door AMCA, dan wel de Organisator, te noemen termijn. AMCA is bevoegd om indien nodig in naam en voor rekening van de desbetreffende Organisator(en) (zoals een vervoerder, accommodatie- verschaffer en/of een reisorganisator) te incasseren.
- 13.7. Het restant van het door u verschuldigde bedrag dient u uiterlijk op de in de bevestiging (of in geval onvermeld in de bevestiging: op de factuur), te noemen datum te hebben betaald aan AMCA.
- 13.8. In het geval u niet tijdig (aan)betaalt, bent u van rechtswege in verzuim.
- 13.9. In het geval u in verzuim bent, maant AMCA, of een andere partij namens AMCA, u tot betaling en wordt u een termijn van veertien (14) dagen gesteld om alsnog aan Uw verplichtingen te voldoen. U wordt er dan op gewezen dat als U ook dan niet betaalt, de overeenkomst(en) geacht worden te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel)betrokken Organisator(en) anders voorschrijven.
- 13.10. AMCA, alsmede de Organisator, heeft het recht om de aan de annulering verbonden en vooraf opgegeven kosten in rekening te brengen en/of te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Indien U de reis binnen veertien (14) dagen voor vertrek reserveert en niet tijdig betaalt, dan bent u gehouden de volledige reissom uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum te voldoen. Indien u dit niet tijdig betaalt, bent u ook van rechtswege in verzuim.
- 13.11. In het geval U niet of niet tijdig betaalt, bent U over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim rente verschuldigd. De hoogte van de rente is als volgt:  
- voor betalingen met betrekking tot de door de Reisagent verrichte opdracht geldt de wettelijke rente;  
- voor betalingen met betrekking tot de door de Organisator te verrichten en/of verrichtte diensten geldt in beginsel de wettelijke rente, en indien deze Organisator op rechtsgeldige wijze een ander rentepercentage in rekening brengt, dan geldt dat laatste percentage, indien de Organisator (al dan niet via AMCA), dit percentage of de vindplaats ervan voorafgaand aan het sluiten van de Pakketreisovereenkomst aan U heeft medegedeeld en/of bekend heeft gemaakt.
- 13.12. In het geval van een aanmaning aan U bent U gehouden tot vergoeding van buitengerechtigde kosten. De buitengerechtigde kosten bedragen 15% over het gefactureerde bedrag tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.

#### **Artikel 14. Gedrag op reis; enkele verplichtingen van U**

- 14.1. U bent verplicht tot naleving van alle door of namens de Organisator (zoals de rederij, waaronder ook het personeel van de rederij), alsmede de door of namens AMCA, te geven en gegeven aanwijzingen. U bent verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade, veroorzaakt door Uw gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag zoals dat een betamelijk c.q. correct handelend reiziger betaamt.
- 14.2. Indien U zich zodanig gedraagt dat door Uw gedrag een goede uitvoering van de reis wordt bemoeilijkt, alsmede dat hinder en/of overlast voor de Organisator en/of één of meer andere reizigers wordt veroorzaakt, dan kan de Organisator, alsmede kan AMCA, U uitsluiten van (verdere) deelname aan de reis, indien niet van de Organisator, dan wel AMCA, kan worden gevergd U (verder) te laten deelnemen.
- 14.3. Indien dit zich voordoet, dan wordt dit aangemerkt als een aan U toe te rekenen omstandigheid. De hieruit voortvloeiende kosten en/of schade komen voor Uw rekening en risico. Tevens heeft u alsdan geen aanspraak op restitutie c.q. kwijschelding van de reissom of een deel daarvan.
- 14.4. U bent verplicht eventuele kosten en/of schade aan Uw kant te vermijden en zo veel mogelijk te voorkomen en beperken.

## **Artikel 15. Klachtenregeling**

- 15.1. Indien U tijdens de Pakketreis meent dat er sprake is van een tekortkoming in de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst door de Organisator en/of de uitvoering van de Opdracht door AMCA, dan dient U dat te melden bij:
- de Organisator (zoals de rederij);
  - een eventuele vertegenwoordiger van de Organisator ter plaatse;
  - de mogelijk aanwezige reisleiding c.q. de bevoegde persoon ter plaatse;
  - een eventuele vertegenwoordiger van AMCA ter plaatse;
  - AMCA.
- 15.2. Dit melden dient U zo spoedig mogelijk, volledig en schriftelijk (waaronder via e-mail) te doen. Indien een door u vermeende tekortkoming niet wordt opgeheven en volgens U afbreuk doet aan de kwaliteit van de Pakketreis, dient u dit onverwijld (zonder enige toerekenbare vertraging), melden bij de Organisator alsmede bij (de Nederlandse vestiging van) AMCA.
- 15.3. Indien een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de Organisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (ook wel: een klachtrapportage).
- 15.4. De Organisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen (klacht)procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen in verband met behandeling en afhandeling van een eventuele klacht.
- 15.5. Indien U niet aan de hiervoor bedoelde meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door de Organisator dan wel AMCA aangegeven wijze verricht en de Organisator of AMCA daardoor niet (tijdig) in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan Uw eventuele recht op een schadevergoeding geheel of gedeeltelijk komen te vervallen.
- 15.6. Een eventuele klacht over een door de AMCA gemaakte reservering en/of verstrekte adviezen en informatie en/of anderszins, die niet tot Uw tevredenheid is of wordt opgelost, dient door U uiterlijk binnen twee (2) maanden na afloop van de Pakketreis of – indien de Pakketreis geen doorgang vindt – na de oorspronkelijke vertrekdatum, bij de Organisator en/of bij AMCA schriftelijk (waaronder per e-mail) zijn ingediend. Indien u een kopie van het klachtenrapport heeft behouden dan wel heeft ontvangen, dient U dit bij te voegen.
- 15.7. Indien Uw klacht ziet op de totstandkoming van een overeenkomst, zoals de Reispakketovereenkomst met een Organisator of de Opdracht met AMCA, moet u deze zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen twee (2) maanden na uw nadat U kennis heeft genomen van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, indienen bij AMCA.
- 15.8. Indien U de klacht niet tijdig indient, kan de Organisator dan wel AMCA besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij aan u redelijkerwijs geen verwijt valt te maken.
- 15.9. AMCA, dan wel de Organisator, geeft U één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

## **Artikel 16. Verwerken persoonsgegevens**

- 16.1. Wij verwerken uw persoonsgegevens conform ons privacy statement. De meest actuele versie van dit privacy statement kan worden geraadpleegd op de website van AMCA (<https://www.amcacruises.nl/Privacy-Beleid>)
- 16.2. Wij geven uw persoonsgegevens door aan de Organisator zodat zij de door u geboekte Pakketreis kunnen uitvoeren.

- 16.3. AMCA verwerkt enkel en alleen de benodigde persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien dit noodzakelijk is voor het definitief maken van een Boeking. Als het evident is dat de ouders of verzorgers de boeking verzocht hebben, gaan wij ervan uit dat er toestemming is voor het verwerken van de persoonsgegevens van minderjarigen. Als het niet evident is dat de ouders of verzorgers de Boeking verzocht hebben, kan AMCA om de boeking definitief te maken om separate toestemming van de ouders of verzorgers vragen.

#### **Artikel 17.      Recht, geschillenbeslechting, wijzigingen**

- 17.1. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst van opdracht op basis van deze voorwaarden; op wijzigingen en aanvullingen hierop; alsmede op een andere overeenkomst met AMCA, tenzij op grond van regels van dwingend recht ander recht van toepassing is.
- 17.2. De Nederlandse rechter is bevoegd van een eventueel geschil kennis te nemen, tenzij op grond van regels van dwingend recht een andere rechter bevoegd is.
- 17.3. AMCA is te allen tijde gerechtigd deze Boekingsvoorwaarden te wijzigen. De meest actuele versie van de Boekingsvoorwaarden kan worden geraadpleegd op de website van AMCA ([www.amca.nl/algemene-voorwaarden](http://www.amca.nl/algemene-voorwaarden)).