

# Algemene voorwaarden Relaxed de berg op

## Artikel 1 Definities

1. Relaxed de berg op is een eenmanszaak die zich ten doel stelt om sessies, eendaagse en meerdaagse evenementen te organiseren waarin bergwandelen, yoga en andere vormen van sport en natuurbeleving centraal staan.
2. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Algemene voorwaarden**' verstaan: de onderhavige Algemene voorwaarden.
3. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Deelnemer**' verstaan: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit (hierna: Consument) of de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit (hierna: Zakelijke opdrachtgever) en gebruikmaakt van de Diensten van Relaxed de berg op.
4. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Partijen**', en ieder afzonderlijk als '**Partij**', verstaan: Relaxed de berg op en/of Deelnemer.
5. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Overeenkomst**' verstaan: de tussen Relaxed de berg op en Deelnemer gesloten Overeenkomst, al dan niet gesloten op afstand, waarbij Relaxed de berg op zich jegens Deelnemer verbindt Diensten te verrichten en Producten te leveren en Deelnemer zich verbindt hiervoor een prijs te betalen. De Overeenkomst komt tot stand door een aanbod van Relaxed de berg op en de aanvaarding daarvan door Deelnemer, hetgeen nader wordt gespecificeerd in artikel 4.3 en 4.4 van deze Algemene voorwaarden.
6. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Diensten**' verstaan: alle door Relaxed de berg op en/of door haar ingeschakelde derden aan Deelnemer geleverde Diensten, onder andere inhoudende werk als bergwandelgids, het aanbieden van pakketreizen en yoga-, coaching-, klank schalen sound healing-en meditatiesessies, alsmede alle andere door Relaxed de berg op ten behoeve van Deelnemer verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Deelnemer worden verricht.
7. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Website**' verstaan: de Website van Relaxed de berg op, te raadplegen via [www.relaxed-debergop.nl](http://www.relaxed-debergop.nl).

## Artikel 2 Identiteit van Relaxed de berg op

1. Relaxed de berg op is bij de KvK geregistreerd onder nummer 72378328 en draagt btw-identificatienummer NL002310398B90. Relaxed de berg op is gevestigd aan Het Wormer 43 (8111BZ) te Heeten.
2. Relaxed de berg op is per e-mail te bereiken via [nicky@relaxed-debergop.nl](mailto:nicky@relaxed-debergop.nl) of middels de Website [www.relaxed-debergop.nl](http://www.relaxed-debergop.nl) en telefonisch op +31614774295.

## Artikel 3 Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Relaxed de berg op en op alle huidige en toekomstige Overeenkomsten, leveringen, commerciële relaties en overige rechtsverhoudingen tussen Partijen. De Algemene voorwaarden van Deelnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met Relaxed de berg op overeengekomen.
3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Deelnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
4. De Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende of gewijzigde opdrachten van Deelnemer.
5. Indien blijkt dat een bepaling of meerdere bepalingen in deze Algemene voorwaarden nietig zijn, wordt de geldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden alsmede de gehele Overeenkomst niet aangetast. Partijen zullen zich in een dergelijk geval

inspannen de nietige bepaling te vervangen voor een nieuwe, geldige bepaling die zo dicht mogelijk de ongeldige bepaling benadert binnen de strekking van de oorspronkelijke Algemene voorwaarden.

#### **Artikel 4 Aanbod en totstandkoming Overeenkomst**

1. Alle aanbiedingen op de Website zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
2. Deelnemer kan contact opnemen met Relaxed de berg op via de Website, e-mail of telefoon voor een van de aangeboden Diensten.
3. Relaxed de berg op kan met Zakelijke opdrachtgever overleggen omtrent de verwachtingen en kan daarna een offerte opmaken die per brief of per e-mail verstuurd zal worden. De Overeenkomst komt dan pas tot stand door ondertekening van de offerte of middels een (elektronische) opdrachtbevestiging.
4. Deelnemer kan tevens zich tevens inschrijven voor één van de pakketreizen of losse sessies op de Website. De Overeenkomst komt dan tot stand middels het succesvol doorlopen van het aanmeldingsproces, wat zich uit in het ontvangen van een bevestigingsmail die altijd binnen 48 uur aan Deelnemer wordt verzonden.
5. Als Relaxed de berg op een bevestiging naar Deelnemer stuurt, geeft die bevestiging richting aan de inhoud en uitleg van de Overeenkomst, onder voorbehoud van kennelijke verschrijvingen. Relaxed de berg op kan niet aan zijn aanbod worden gehouden indien Deelnemer redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. Indien Deelnemer aantekeningen maakt of reacties geeft op de offerte van Relaxed de berg op of de Overeenkomst dan maken zij geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Relaxed de berg op deze schriftelijk bevestigt.

#### **Artikel 5 Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Relaxed de berg op zal zich inspannen de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, alsmede zoveel mogelijk overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken, uit te voeren.
2. Relaxed de berg op heeft bij de levering van de Diensten slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Een inspanningsverplichting is een contractuele verplichting om de nodige inspanningen te leveren of om bepaalde middelen aan te wenden om het bedongen resultaat te bereiken, hetgeen betekent dat Relaxed de berg op niet kan garanderen dat de uitkomsten, resultaten of de verwachtingen die Deelnemer bij de levering van Diensten voor ogen heeft ook daadwerkelijk worden behaald.
3. Relaxed de berg op heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
4. Bij het inschakelen van derden zal Relaxed de berg op de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en bij de selectie van deze derden, zoveel als dit in de relatie tot Deelnemer redelijkerwijs mogelijk en gebruikelijk is, met Deelnemer overleggen.
5. De Overeenkomst kan alleen door Relaxed de berg op worden uitgevoerd indien Deelnemer volledige en correcte (contact)gegevens verstrekt aan Relaxed de berg op bij het sluiten van de Overeenkomst. Deelnemer draagt er derhalve zorg voor dat alle gegevens, waarvan Relaxed de berg op aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Deelnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Relaxed de berg op worden verstrekt.
6. Deelnemer draagt er zorg voor dat Relaxed de berg op zijn Diensten tijdig en deugdelijk kan verrichten. Indien Deelnemer zijn afspraken hieromtrent niet nakomt, is hij gehouden de hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.

## **Artikel 6 Sessies en een daagse evenementen door Relaxed de berg op**

1. Deelnemer kan zich op de Website van Relaxed de berg op inschrijven voor één van de sessies of een-daagse evenementen op een beschikbare datum.
2. Deelnemer mag tot 24 (vierentwintig) uur van tevoren de geplande sessie afzeggen en/of verplaatsen zonder dat hier kosten aan verbonden zijn.
3. Deelnemer mag tot 7 (zeven) werkdagen van tevoren het geplande een-daags evenement afzeggen en/of verplaatsen zonder dat hier kosten aan verbonden zijn.
4. Wanneer Deelnemer korter dan 24 (vierentwintig) uur van tevoren de ingeplande sessie afzegt en/of verplaatst, wordt 100% van de kosten voor de afspraak bij Deelnemer in rekening gebracht, tenzij sprake is van een overmachtssituatie, uitsluitend ter beoordeling van Relaxed de berg op. Deze kosten worden in rekening gebracht, omdat Relaxed de berg op geen andere Deelnemers meer kan inplannen op zo'n korte termijn.
5. Wanneer Deelnemer korter dan 7 (zeven) werkdagen van tevoren het ingeplande een-daagse evenement afzegt en/of verplaatst, wordt 100% van de kosten voor de afspraak bij Deelnemer in rekening gebracht, tenzij sprake is van een overmachtssituatie, uitsluitend ter beoordeling van Relaxed de berg op. Deze kosten worden in rekening gebracht, omdat Relaxed de berg op geen andere Deelnemers meer kan inplannen op zo'n korte termijn.

## **Artikel 7 Pakketreizen van Relaxed de berg op**

1. Relaxed de berg op biedt op haar Website diverse meerdaagse activiteiten en reizen aan. Dit zijn pakketreizen in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Deelnemers kunnen daarom aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden.
2. Als Deelnemer een pakketreis boekt, waarbij Relaxed de berg op de reisbegeleider is, wordt tussen Partijen een pakketreis-overeenkomst overeengekomen.
3. Indien Deelnemer namens of ten behoeve van een of meer andere Deelnemers een pakketreis-overeenkomst aangaat, is deze Deelnemer hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit deze Overeenkomst voortvloeien. De andere Deelnemers zijn ieder mede voor hun eigen deel aansprakelijk. Indien Deelnemer namens of ten behoeve van anderen boekt, is degene ook verplicht om deze anderen alle relevante communicatie te verstrekken in verband met de reis. Zo dient bijvoorbeeld deze algemene voorwaarden te worden verstrekt.
4. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor het regelen van alle noodzakelijke reisdocumenten, zoals maar niet beperkt tot: een paspoort, visa, vaccinatiebewijzen. Indien een Deelnemer de reis niet (of niet helemaal) kan maken, omdat een reisdocument mist of omdat het document niet aan alle vereisten voldoet, zijn de hiermee verband houdende gevolgen (en kosten) voor rekening van Deelnemer.
5. Deelnemers dienen bij deelname aan een pakketreis in bezit te zijn van een persoonlijke reis- en annuleringsverzekering met bergsportdekking. Deze verzekering dient in ieder geval de medische kosten te dekken in geval van repatriëring i.v.m. een medische noodzaak, persoonlijk letsel, dood en/of behandeling in een ziekenhuis. Relaxed de berg op is niet aansprakelijk voor enige vorm van letsel die ontstaat tijdens deze reizen.
6. Deelname aan de pakketreizen van Relaxed de berg op is geheel op eigen risico. Relaxed de berg op zal altijd ervoor proberen te zorgen dat de reis zo veilig mogelijk verloopt. Haar instructies en advies dienen dan ook te allen tijde te worden opgevolgd.
7. Indien een Deelnemer de instructies weigert op te volgen, heeft Relaxed de berg op het recht om de Deelnemer weg te sturen.
8. Indien gedurende de reis blijkt dat een Deelnemer niet verder kan of het niet volhoudt, eenzijdig te beoordelen door Relaxed de berg op, heeft zij het recht om Deelnemers naar huis te sturen. Voorafgaand aan de reis, maakt Relaxed de berg op expliciet duidelijk in welke fysieke conditie Deelnemers dienen te zijn, en de verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de Deelnemer zelf.

## **Artikel 8 Wijziging van de Overeenkomst**

1. Relaxed de berg op kan voor aanvang van de pakketreis eenzijdig kleine wijzigingen in de reis doorvoeren. De Deelnemer wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld.
2. Indien noodzakelijk kan Relaxed de berg op voor aanvang van de pakketreis de voornaamste kenmerken ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve reis. De Deelnemer kan de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten. Bij beëindiging wordt de door de Deelnemer reeds betaalde reissom terugbetaald. Relaxed de berg op kan de Deelnemer een redelijke termijn stellen waarbinnen de Deelnemer zijn keuze duidelijk dient te maken. Wordt de Overeenkomst niet binnen de gestelde termijn beëindigd, geldt de wijziging als aanvaard en vervalt het recht op beëindiging.

#### **Artikel 9 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst**

1. Relaxed de berg op is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien Deelnemer de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel dat Relaxed de berg op goede grond heeft te vrezen dat Deelnemer in die verplichtingen zal tekortschieten, mits Relaxed de berg op Deelnemer door middel van een schriftelijke aanmaning in gebreke heeft gesteld, waarbij Deelnemer een redelijke termijn voor de nakoming van de verplichtingen wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
2. Voorts is Relaxed de berg op bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, onder dezelfde voorwaarden als bedoeld in lid 1 van dit Artikel, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
3. Indien Deelnemer zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt en Deelnemer in verzuim is, dan is Relaxed de berg op gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring jegens Deelnemer, waarbij Deelnemer, uit hoofde van wanprestatie, tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

#### **Artikel 10 Herroepingsrecht pakketreis**

1. Deelnemer heeft **geen** recht om de op afstand gesloten pakketreis binnen 14 (veertien) dagen kosteloos en zonder opgave van reden te annuleren (**Herroepingsrecht**).
2. Op grond van artikel 6:230p sub e van het Burgerlijk Wetboek heeft de Deelnemer namelijk geen recht van ontbinding bij Diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de Overeenkomst een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien. Deze uitzondering is op Relaxed de berg op van toepassing.
3. De aangeboden Diensten van Relaxed de berg op worden immers expliciet gekenmerkt als Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding. De Overeenkomst omvat een bepaalde datum of periode waarop de Diensten zullen worden uitgevoerd, namelijk, de datum van plaatsvinden van de retraite.
4. De aankoop van de gereserveerde Diensten door de Deelnemer worden gezien als een ticket waarmee de Deelnemer toegang heeft tot de Diensten. Op de Website worden de aangeboden Diensten eveneens uitgebreid beschreven waardoor de Deelnemer beschikt over alle informatie over de Diensten en daardoor een doordachte keuze kan maken op basis van de gegeven informatie.

#### **Artikel 11 Annulering pakketreis door Deelnemer**

1. Bij annulering van de pakketreis door Deelnemer geldt dat Relaxed de berg op gerechtigd is de volgende kosten bij Deelnemer in rekening te brengen:
  - a. Bij annulering uiterlijk 10 weken voor aanvang van de reis worden de aanbetaling en reeds betaalde permits in rekening gebracht
  - b. Bij annulering tussen 10 en 6 weken voor aanvang van de reis wordt 50% van de volledige reissom in rekening gebracht.

- c. Bij annulering korter tussen 6 en 4 weken voor aanvang van de reis wordt 75% van de totale reissom in rekening gebracht.
  - d. Bij annulering korter dan 4 weken voor aanvang van de reis wordt 100% van de totale reissom in rekening gebracht.
2. Annulering dient schriftelijk te geschieden en uitdrukkelijk te worden bevestigd door Relaxed de berg op.
3. Een Deelnemer kan de reis overdragen aan een andere persoon. De andere persoon moet voldoen aan alle aan de reis verbonden voorwaarden. Overdracht is slechts mogelijk voor zover de voorwaarden van de betrokken reisdienstverlener dit toelaten. Indien vliegtickets onderdeel zijn van de reis is overdracht van de vliegtickets vaak niet mogelijk. Overdracht van de reis is dan enkel mogelijk indien - op kosten van de Deelnemer - nieuwe vliegtickets worden geboekt. De Deelnemer kan tot uiterlijk 7 dagen voor de reis een verzoek indienen bij Relaxed de berg op om de persoon in de plaats te stellen.

#### **Artikel 12 Annulering pakketreis door Relaxed de berg op**

1. Relaxed de berg op kan de Overeenkomst vóór aanvang van de pakketreis annuleren als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vermelde minimumaantal en de Deelnemer op de hoogte wordt gebracht, uiterlijk:
  - a. 20 dagen voor aanvang van de reis bij een reis van 6 dagen of meer.
  - b. 7 dagen voor aanvang van de reis bij een reis van 2 tot 6 dagen.
  - c. 48 uur voor aanvang van de reis bij een reis van minder dan 2 dagen.
2. Relaxed de berg op kan de Overeenkomst vóór aanvang van de reis annuleren als zij de Overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.
3. In de bovenstaande gevallen betaalt Relaxed de berg op, al dan niet via STO Garant, de reeds ontvangen bedragen binnen 14 dagen terug en is er geen schadevergoeding verschuldigd. Niet vergoed worden kosten die door de Deelnemer zijn gemaakt voor diensten die buiten de Overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de reis inbegrepen de vliegreis, tickets, accommodatie, e.d..
4. Als de Deelnemer niet voldoet aan vooraf gestelde deelname-eisen of indien onjuiste of onvolledige informatie over de Deelnemer is opgegeven, kan Relaxed de berg op de Overeenkomst annuleren. De Deelnemer is dan de annuleringskosten zoals bepaald in Artikel 11 lid 1 verschuldigd.

#### **Artikel 13 Kosten en betaling**

1. Alle genoemde bedragen in de offerte zijn in euro's en inclusief BTW, tenzij anders vermeld.
2. De bedragen op de Website zijn inclusief BTW, tenzij anders vermeld.
3. Relaxed de berg op heeft het recht om kennelijk foutieve verschrijvingen in de prijsopgave te herstellen.
4. Betaling geschiedt via STO Garant.
5. Het volledige bedrag voor de Diensten van Relaxed de berg op dienen voorafgaand aan de aanvang van de Diensten te zijn voldaan.
6. Relaxed de berg op kan tot 20 dagen vóór aanvang van de reis de reissom verhogen als gevolg van prijswijzigingen in:
  - a. kosten van brandstof of andere energiebronnen, of;
  - b. belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de reis betrokken derden.
7. Indien de prijsverhoging meer dan 8% van de reissom bedraagt, kan Deelnemer de Overeenkomst beëindigen en krijgt de Deelnemer de betaalde reissom terug.
8. Indien Deelnemer in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Deelnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor verdere ingebrekestelling is vereist. Deelnemer is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal

worden berekend vanaf het moment dat Deelnemer in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

9. Indien Relaxed de berg op besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is Deelnemer, naast de verschuldigde hoofdsom en de in artikel 13.8 genoemde rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform het alsdan geldende Besluit dat ziet op vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
10. Garantieregeling. Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Relaxed de berg op gebruik van STO Garant. U kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina ([www.sto-garant.nl/deelnemers](http://www.sto-garant.nl/deelnemers)). Alle informatie over STO Garant vindt u op [www.sto-garant.nl](http://www.sto-garant.nl). Bij elk (reis)aanbod van Relaxed de berg op wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantieregeling leest u wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden van toepassing zijn. U vindt deze garantieregeling op de website van STO Garant ([www.sto-garant.nl/downloads](http://www.sto-garant.nl/downloads)). Indien de garantie van STO Garant van toepassing is op uw boeking, dan betaalt u de reissom niet aan Relaxed de berg op, maar aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreeerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt uw reissom tot na afloop van uw boeking. Wanneer diensten door financieel onvermogen van Relaxed de berg op niet (volledig en/of tijdig) worden verleend, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantieregeling leest u hoe u daar in dat geval aanspraak op maakt.

#### **Artikel 14 Aansprakelijkheid**

1. Deelnemer is verantwoordelijk voor het aandragen van correcte en representatieve gegevens en informatie die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Relaxed de berg op is niet aansprakelijk voor schade, onder anderen op basis van een verkeerde bestelling, indien Deelnemer onjuiste, niet-representatieve of irrelevante gegevens heeft verstrekt.
2. Relaxed de berg op is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheden van door haar ingeschakelde derden. Door gebruik te maken van de Diensten van Relaxed de berg op, verleent Deelnemer de bevoegdheid aan Relaxed de berg op om, als een door Relaxed de berg op ingeschakelde derde zijn aansprakelijkheid wil beperken, die aansprakelijkheidsbeperking mede namens Deelnemer te aanvaarden.
3. Ten aanzien van de verleende Diensten van Relaxed de berg op geldt een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Relaxed de berg op kan derhalve niet aansprakelijk worden gesteld omtrent ontevredenheid van Deelnemer over de geleverde Diensten.
4. Relaxed de berg op is niet aansprakelijk voor schade die is gedekt door verzekeringen, zoals zorg-, reis-, evenementen-, of annuleringsverzekeringen.
5. Relaxed de berg op is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade.
6. Relaxed de berg op is niet aansprakelijk voor eventuele verschrijvingen op de Website.
7. Relaxed de berg op is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst, in geval dit veroorzaakt wordt door overmacht als bedoeld in artikel 13.
8. Deelnemer vrijwaart Relaxed de berg op voor aanspraken van derden, van welke aard ook, die verband houden met de Diensten.
9. Indien Relaxed de berg op aansprakelijk wordt gehouden, zal zij uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade die daadwerkelijk door Deelnemer is opgelopen, betaald of geleden is

vanwege een aantoonbaar tekortschieten van de verplichtingen van Relaxed de berg op met betrekking tot haar Diensten.

10. De aansprakelijkheid van Relaxed de berg op is beperkt tot het door de verzekeraar gedekte en uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan wel indien Relaxed de berg op niet is verzekerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door Deelnemer betaalde bedrag.
11. De beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in dit Artikel geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Relaxed de berg op.
12. Deze bepaling sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.

#### **Artikel 15 Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van Relaxed de berg op, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de Overeenkomst niet meer mogelijk is.
2. Onder overmacht zoals in het vorige lid van dit Artikel bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van (personeel van) Relaxed de berg op zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van Relaxed de berg op, brand, overstromingen, natuurrampen, pandemieën, rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.
3. In geval van overmacht wordt nakoming van de Overeenkomst opgeschort zolang de overmacht aanhoudt.
4. Indien sprake is van overmacht met als gevolg dat één der Partijen tekortschiet in de nakoming van haar verbintenissen uit de Overeenkomst, is de andere Partij gerechtigd de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden. In een dergelijk geval zal Relaxed de berg op overgaan tot terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, met daarop in mindering gebracht alle kosten die Relaxed de berg op heeft gemaakt met betrekking tot de Overeenkomst.

#### **Artikel 16 Vertrouwelijkheid van gegevens**

1. Elk der Partijen garandeert dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid. Relaxed de berg op kan hieraan niet worden gehouden indien de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor correcte uitvoering van de overeenkomst.

#### **Artikel 17 Intellectuele eigendom**

1. Relaxed de berg op behoudt zich de rechten en bevoegdheden toe die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Deelnemer garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Relaxed de berg op van gegevens. Deelnemer zal Relaxed de berg op vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

#### **Artikel 18 Klachtenregeling**

1. Indien de Deelnemer meent dat de reis niet goed wordt uitgevoerd, dient hij het probleem of gebrek meteen te melden bij de betrokken reisdienstverlener zodat deze een oplossing kan bieden. In dit geval dient de Deelnemer de klacht ook direct aan Relaxed de berg op te

melden via Whatsapp, telefonisch of per e-mail. Indien iemand van Relaxed op de berg ter plaatse is, dient de klacht direct bij haar in persoon te worden gemeld.

2. Alle klachten die volgens de Deelnemer niet volledig zijn verholpen of gecompenseerd tijdens de reis, dient Deelnemer deze klacht binnen 2 maanden schriftelijk te zenden aan [Nicky@relaxed-debergop.nl](mailto:Nicky@relaxed-debergop.nl) of telefonisch te melden via +31614774295. De klacht wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, 5 (vijf) werkdagen na ontvangst van de klacht door Relaxed de berg op in behandeling genomen, waarna Deelnemer zo snel mogelijk een inhoudelijke reactie ontvangt.
3. Deelnemer heeft ook de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform, te vinden op de website <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **Artikel 19 Wijzigingsbeding**

1. Relaxed de berg op behoudt zich het recht voor deze Algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen dan wel aan te vullen. Relaxed de berg op zal Deelnemer hiervan tijdig op de hoogte brengen.
2. De gewijzigde Algemene voorwaarden zijn één maand na bekendmaking aan Deelnemer van toepassing op de Overeenkomst.
3. De Consument heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst te ontbinden tot uiterlijk op de dag van inwerkingtreding van de gewijzigde Algemene voorwaarden indien de wijzigingen tot gevolg hebben dat Relaxed de berg op Diensten kan leveren die wezenlijk anders zijn dan Partijen bij het sluiten van de Overeenkomst met elkaar zijn overeengekomen.

#### **Artikel 20 Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op de rechtsverhouding(en) tussen Relaxed de berg op en haar Deelnemer is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen Relaxed de berg op en Deelnemer mochten ontstaan, worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement waar Deelnemer zijn of haar woonplaats heeft.