

Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden geldend voor consumenten

Artikel 1 Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt onder de navolgende begrippen het volgende verstaan:

- a)** Stromma.com, Stromma Nederland, Canal Tours Amsterdam, Hop On Hop Off, Amsterdam Harbour Cruise en Amsterdam Excursions zijn handelsnamen van Stromma Nederland B.V.
- b)** Cliënt: de persoon die ofwel direct, ofwel via een derde partij een overeenkomst sluit met Stromma.com.
- c)** Officiële organisator: Stromma Nederland B.V. handelend onder de naam Stromma Nederland, Weteringschans 26, 1017 SG Amsterdam, telefoonnummer 0031-(0)20-2170501, e-mail info@stromma.nl

Artikel 2 Toepassingsbereik algemene voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing tussen Stromma Nederland (SN) en de Cliënt. De overeenkomst is van toepassing op een aankoop van diensten van de merken onder 1.1 A.

2.2 Bij het kopen van een (e-)ticket of ander product/dienst bij SN, accepteert Cliënt uitdrukkelijk en zonder voorbehoud de toepasselijkheid van deze voorwaarden. De voorwaarden staan op de website van SN, liggen ter inzage bij de kassa en zijn kosteloos op te vragen bij SN.

Artikel 3 De overeenkomst

3.1 Een overeenkomst tussen SN en de Cliënt kan zowel mondeling als schriftelijk tot stand komen, waaronder ook de totstandkoming via de elektronische weg begrepen.

3.2 SN is als officiële organisator verantwoordelijk om de dienst overeenkomstig de overeenkomst uit te voeren, onder voorbehoud van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald. Deze verantwoordelijkheid strekt zich ook uit over diensten die door een ander dan SN worden uitgevoerd, die onderdeel uitmaken van de overeenkomst.

3.3 Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod van SN en toezeggingen van derden waarvan SN geen wetenschap heeft kunnen hebben, binden SN niet.

3.4 Indien de overeenkomst tot stand komt via een door SN gemaakte vrijblijvende offerte, komt de overeenkomst eerst tot stand, indien SN de

opdracht schriftelijk heeft bevestigd, dan wel een begin heeft gemaakt met de uitvoering ervan.

3.5 Informatie in catalogi, brochures en op websites binden SN, behoudens het bepaalde onder 3.3. Desondanks behoudt SN het recht deze informatie te wijzigen voordat de overeenkomst tot stand komt, mits de Cliënt hiervan vooraf op de hoogte wordt gesteld. SN is niet verantwoordelijk voor drukfouten.

Artikel 4 De boeking

4.1 SN neemt boekingen vooraf online of telefonisch aan tot een uur voor vertrek, onder voorbehoud van beschikbaarheid. Ongespecificeerde vooraf betaalde tickets met flexibele vertrektijden zijn geldig, voor zover er plek beschikbaar is. De boeking is geldig voor SN en de Cliënt vanaf het moment dat SN de boeking bevestigd heeft en de Cliënt het afgesproken factuurbedrag binnen de gestelde termijn heeft voldaan.

4.2 Boeking die online en telefonisch zijn gedaan, worden per e-mail bevestigd via het opgegeven e-mailadres. SN is niet aansprakelijk, indien het door de Cliënt ingevoerde e-mailadres niet correct is of de boeking wegens andere technische redenen niet aankomt.

4.3 Na voltooiing van de boeking online verstrekt SN de Cliënt e-tickets. Cliënt dient deze tickets te tonen of ter hand te stellen op het moment dat hij/zij van de geboekte dienst gebruik wenst te maken.

4.4 De wettelijke bedenktijd is op de koop van tickets online niet van toepassing indien bij de aankoop of reservering een bepaalde datum of tijd is overeengekomen. Indien geen bepaalde datum is overeengekomen, dan geldt een herroepingstermijn van veertien dagen, die elk geval eindigt als de dienst binnen die veertien dagen wordt afgenomen.

4.5 SN is niet aansprakelijk voor door de Cliënt zelf gemaakte fouten tijdens het boekingsproces.

4.6 De geboekte tickets mogen niet zonder toestemming van SN voor commerciële doeleinden worden gebruikt.

Artikel 5 Betaling

5.1 Betaling van de dienst geschiedt direct na de boeking ervan.

5.2 In uitzonderlijke gevallen kan een boeking gedaan worden zonder directe betaling.

5.3 In ieder geval dient betaling te geschieden voor de in de overeenkomst gespecificeerde vervaldatum, doch in ieder geval voor de datum dat de overeenkomst uitgevoerd zal worden.

5.4 De boeking wordt geannuleerd indien SN de betaling niet op het overeengekomen tijdstip, als bedoeld onder 5.3, heeft ontvangen. Als de Cliënt

niet tijdig betaalt, dan wordt dit geacht een annulering te zijn waarop de annuleringsvoorwaarden, als bedoeld in de artikelen 7 en 8 van deze algemene voorwaarden, van toepassing zijn.

5.5 Indien Cliënt in gebreke of in verzuim is in de tijdige nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van de voldoening van de verplichting voor rekening van Cliënt.

5.6 SN is niet aansprakelijk in het geval van technische storingen van welke aard dan ook, waardoor de betaling niet, niet juist of niet tijdig verwerkt en/of geautoriseerd kan worden.

Artikel 6 Kortingen

6.1 Vijf kinderen van de leeftijd 0-3 jaar reizen gratis per betalende volwassene.

6.2 Voor kinderen van 4-12 jaar geldt voor bepaalde diensten een afwijkend tarief.

6.3 SN behoudt zich te allen tijde het recht voor de kortingen desgewenst te wijzigen, voordat de overeenkomst gesloten is. SN is niet gebonden aan toegezegde kortingen van derden, waarvan SN geen wetenschap heeft en niet had behoren te hebben.

Artikel 7 Annuleringsvoorwaarden 1-9 personen

7.1 Boeking die zijn gemaakt via Stromma.nl kunnen uitsluitend worden geannuleerd via de Mijn bookings pagina. Klik hiervoor op de groene [Beheer mijn boeking]-knop in de bevestigingsmail.

Boeking die per telefoon of e-mail zijn gemaakt, kunnen uitsluitend worden geannuleerd middels een e-mail naar sales@stromma.nl.

Indien de boeking bij een ander bedrijf dan SN is gedaan, dan is annulering uitsluitend mogelijk via de plaats/het kanaal waar deze boeking is gedaan. De annuleringsvoorwaarden van de officiële organisator zijn in dit geval bepalend.

7.2 De Cliënt kan de boeking van een combinatie van arrangementen of een pakket alleen geheel annuleren en niet per onderdeel van de boeking of meerdere onderdelen afzonderlijk.

7.3 Indien de boeking minstens 24 uur voor vertrek wordt geannuleerd, dan ontvangt de Cliënt 100% van het factuurbedrag retour.

7.4 Indien de boeking minder dan 24 uur voor vertrek wordt geannuleerd, dan ontvangt de Cliënt geen geld retour.

Artikel 8 Annuleringsvoorwaarden vanaf 10 personen

8.1 Boeking die zijn gemaakt via Stromma.nl kunnen uitsluitend worden geannuleerd via de Mijn bookings pagina. Klik hiervoor op de groene [Beheer mijn boeking]-knop in de bevestigingsmail.

Boeking die per telefoon of e-mail zijn gemaakt, kunnen uitsluitend worden geannuleerd middels een e-mail naar sales@stromma.nl.

Indien de boeking bij een ander bedrijf dan SN is gedaan, dan is annulering uitsluitend mogelijk via de plaats/het kanaal waar deze boeking is gedaan. De annuleringsvoorwaarden van de officiële organisator zijn in dit geval bepalend.

8.2 De Cliënt kan de boeking van een combinatie van arrangementen of een pakket alleen in het geheel annuleren en niet ieder deel afzonderlijk.

8.3 Indien de boeking minstens 7 dagen voor vertrek wordt geannuleerd, dan ontvangt de Cliënt 100% van het factuurbedrag retour.

8.4 Indien de boeking 3-6 dagen voor vertrek wordt geannuleerd, dan ontvangt de Cliënt 50% van het factuurbedrag retour.

8.5 Indien de boeking minder dan 3 dagen voor vertrek wordt geannuleerd, dan ontvangt de Cliënt geen geld retour.

Artikel 9 Wijzigingen door SN en de rechten van de Cliënt

9.1 SN heeft het recht de in deze algemene voorwaarden neergelegde bepalingen te wijzigen al naar gelang de omstandigheden dit verlangen. Cliënt aanvaardt nu voor alsdan dat algemene voorwaarden die op grond van dit artikel zijn gewijzigd, voor Cliënt bindend zijn, nadat Cliënt door SN naar behoren van de gewijzigde algemene voorwaarden op de hoogte is gebracht. De Cliënt is bevoegd zich uit de overeenkomst terug te trekken indien de voorwaarden significant in zijn/haar nadeel worden gewijzigd. In dat geval zal SN het totaal betaalde bedrag terugbetalen.

9.2 SN is bevoegd de overeengekomen dienst aan te passen, mits de Cliënt een gelijkwaardig of beter alternatief wordt geboden. Indien SN de overeengekomen dienst niet kan uitvoeren en geen gelijkwaardig alternatief kan bieden, dan is de Cliënt bevoegd zich terug te trekken uit de overeenkomst. Het factuurbedrag wordt in dat geval retour betaald aan Cliënt.

9.3 SN behoudt zich het recht voor de prijs van de diensten desgewenst te wijzigen.

9.4 Indien SN kostenverhoging ondervindt nadat de overeenkomst met Cliënt is gesloten – in het bijzonder maar niet uitsluitend wegens wettelijke kostenverhoging of belastingverhoging – dan is SN bevoegd de prijs van de dienst overeenkomstig te verhogen. Een prijsverhoging mag niet worden doorgevoerd indien dit minder dan twintig dagen voor vertrek wordt gedaan en Cliënt hiervan niet op de hoogte is gesteld.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

10.1 SN is niet aansprakelijk voor:

a) diefstal of verlies van, of schade aan, eigendommen van Cliënt. Het meenemen van eigendommen is geheel op eigen risico;

- b) schade veroorzaakt door dood of letsel van Cliënt, behoudens de gevallen waarin deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld van SN;
- c) schade die is ontstaan voor of na vertrek van Cliënt bij het betreden van, of het aanwezig zijn op de door SN in gebruik zijnde gronden en zaken, waaronder maar niet uitsluitend de steigers, (verkoop)locaties en vaartuigen.;
- d) schade veroorzaakt door vertraging bij afvaart of tijdens de uitvoering van de dienst;
- e) indirecte- of gevolgschade;
- f) enig doen of nalaten van haar ondergeschikten als bedoeld in artikel 6:170 BW en andere personen als bedoeld in artikel 6:171 BW.

10.2 Alle door SN georganiseerde diensten vinden volledig voor eigen risico van Cliënt plaats.

10.3 Het betreden van of het zich bevinden op door SN in gebruik zijnde gronden en objecten, zoals vaartuigen, steigers en (verkoop)locaties is op eigen risico.

10.4 In het geval SN wel aansprakelijk is voor enige schade, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat maximaal door haar verzekering wordt gedekt. Wordt de schade niet door de verzekering gedekt, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de hoogte van het factuurbedrag.

10.5 Cliënt is aansprakelijk voor door de Cliënt veroorzaakte schade aan de door SN in gebruik zijnde zaken en/of schade aan derden. Cliënt is aansprakelijk voor schade die hij/zij berokkent aan SN of haar medewerkers.

Artikel 11 Gedragsregels en plichten van Cliënt

11.1 Cliënt dient 18 jaar of ouder te zijn om een geldige overeenkomst met SN te sluiten. Voor bepaalde diensten kan een minimumleeftijd worden gesteld, waarbij de Cliënt gevraagd kan worden aan te tonen dat hij/zij deze minimumleeftijd heeft bereikt.

11.2 Cliënten dienen zich tijdens de uit te voeren dienst en buiten de uit te voeren dienst, indien men zich bevindt op door SN in gebruik zijnde locaties of eigendommen, behoorlijk te gedragen.

11.3 De Cliënt dient alle aanwijzingen van SN of haar medewerkers correct en zonder uitstel op te volgen.

11.4 Indien deze aanwijzingen niet opgevolgd worden, heeft SN het recht de uitvoering van de dienst af te breken. Cliënt maakt in dit geval geen aanspraak op restitutie of compensatie.

11.5 (Huis)dieren zijn in/op de door SN in gebruik zijnde zaken en gronden niet toegestaan.

11.6 SN is gerechtigd om Cliënten die zich misdragen of in kennelijke staat zijn, van de door haar in gebruik zijnde gronden en zaken, waaronder maar niet uitsluitend steigers, waterfietsen en vaartuigen, te verwijderen.

11.7 De toegang tot vaartuigen, steigers en (verkoop)locaties kan zonder opgaaf van reden worden geweigerd, indien dit door SN noodzakelijk worden geacht, bijvoorbeeld in verband met de capaciteit, veiligheid, openbare orde, het dreigende ontstaan van schade en hinder, zonder dat Cliënt recht heeft op restitutie of compensatie.

Artikel 12 Bijzondere bepalingen ten aanzien van waterfietsverhuur

12.1 Onverminderd de bovenstaande bepalingen zijn op de waterfietsarrangementen de volgende specifieke voorwaarden van toepassing:

- a)** Er geldt een borgverplichting voor de huur van een waterfiets;
- b)** Het betalen van de borg ontslaat de Cliënt geenszins van verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor schade aan eigendommen van SN en/of derden;
- c)** Het maximaal toegestane aantal personen op een waterfiets is vier;
- d)** Kinderen onder 10 jaar mogen alleen onder begeleiding van volwassenen op de waterfiets;
- e)** Cliënt staat in voor de zwemvaardigheid van de inzittenden van de waterfiets;
- f)** Het aantal gekochte plaatsbewijzen dient overeen te stemmen met het aantal personen dat de waterfiets gebruikt.

Artikel 13 Onvoorziene omstandigheden

13.1 Beide partijen hebben het recht zich terug te trekken uit de overeenkomst als de overeengekomen dienst niet kan worden uitgevoerd wegens onvoorziene omstandigheden en gevallen van overmacht, bijvoorbeeld wegens oorlog, natuurrampen, arbeidsmarktconflicten, lange termijn onderbreking in de water- of energietoevoer, brand, of andere soortgelijke gebeurtenissen die beide partijen niet hadden kunnen voorzien of beïnvloeden.

13.2 In geval van beëindiging van de overeenkomst wegens bovengenoemde redenen zal geen aanspraak gemaakt kunnen worden op schadevergoeding of restitutie.

Artikel 14 Klachten en geschillen

14.1 De Cliënt dient ieder probleem dat tijdens de uitvoering van de dienst opkomt, terstond aan SN mede te delen, zodat SN de kans krijgt het probleem op te lossen. Indien Cliënt dit probleem niet terstond mededeelt, vervalt het recht hierover een klacht in te dienen.

14.2 Indien de Cliënt en SN niet samen tot een oplossing van het probleem kunnen komen, dan kunnen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde

rechter in het arrondissement Amsterdam, behoudens de gevallen waarin in de wet dwingend een andere bevoegde rechter wordt voorgeschreven.

14.3 Op deze overeenkomst en de algemene voorwaarden en alle hieruit voortvloeiende geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.