



## Klimbos Nederland algemene voorwaarden

Deze voorwaarden gelden per 1 augustus 2019 voor overeenkomsten, die op of na deze datum zijn afgesloten.

### Artikel 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Dienst:** de overeengekomen diensten waaronder activiteiten, verkoop en verhuur van materiaal en/of ontroerend goed (zaalruimte), het verzorgen van vervoer, het geven van instructie en het (laten) begeleiden van (delen van) buitensport.
- Activiteit:** door de onderneming aangeboden en georganiseerde diensten.
- Onderneming:** de onderneming die diensten aanbiedt dan wel de onderneming met wie de opdrachtgever de overeenkomst sluit.
- Opdrachtgever:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die voor zichzelf dan wel ten behoeve van derden met de onderneming een overeenkomst sluit om deel te nemen of gebruik te maken van een dienst.
- Gast:** ieder persoon die met toestemming van de onderneming op het terrein aanwezig is.
- Overeenkomst:** overeenkomst, inclusief deze algemene voorwaarden, tussen de onderneming en de opdrachtgever, op grond waarvan de onderneming aan de opdrachtgever en gast(en) de diensten levert. Het plaatsen van een reservering geldt als een overeenkomst.
- Informatie:** schriftelijke/elektronische gegevens over de activiteit.
- Annulering:** de schriftelijke beëindiging door de opdrachtgever van de overeenkomst, voor aanvang van de activiteit.
- Terrein:** het grondstuk in beheer van of in gebruik door de onderneming met inbegrip van de bebouwing en installaties.
- Huisregels en reglement:** het geheel aan regels om de orde en veiligheid op het terrein en tijdens de diensten te waarborgen.

### Artikel 2 - TOEPASSELIJKHEID VOORWAARDEN

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten door of namens de onderneming gedaan, tenzij hiervan uitdrukkelijk schriftelijk in de overeenkomst is afgeweken.

2.2 De opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid van deze voorwaarden, ook namens de gasten, door het aangaan van een overeenkomst met de onderneming door het feitelijk gebruik maken van

een dienst van de onderneming, door het betreden van het terrein of door het betalen van de verschuldigde prijs.

2.3 Deze voorwaarden zijn bij het aangaan van de overeenkomst tijdig bekend bij beide partijen. De onderneming zorgt ervoor dat een digitaal exemplaar van deze voorwaarden digitaal kan worden opgeslagen of geprint. De opdrachtgever aanvaardt deze voorwaarden door het aangaan van een overeenkomst met de onderneming of het feitelijk deelnemen aan een activiteit of door het betalen van de overeengekomen prijs.

2.4 Bij strijdigheid van deze voorwaarden met de overeenkomst, hebben de bepalingen in de overeenkomst voorrang. De opdrachtgever en de onderneming kunnen aanvullende schriftelijke afspraken maken waarbij in het voordeel van de opdrachtgever en/of gast van deze voorwaarden kan worden afgeweken.

2.5 De onderneming is enkel bereid haar diensten te leveren onder toepasselijkheid van deze voorwaarden en verder door de onderneming gehanteerde voorwaarden zoals de huisregels en reglement. Algemene voorwaarden en andere voorwaarden van de opdrachtgever worden expliciet en uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### Artikel 3 - AANBOD EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

3.1 De aangeboden diensten omvatten enkel hetgeen in de offertes van de onderneming uitdrukkelijk is omschreven. De inhoud van het aanbod wordt uitsluitend bepaald aan de hand van de door of namens de onderneming verstrekte informatie.

3.2 Ieder aanbod geschiedt onder voorbehoud van beschikbaarheid van de aangeboden diensten. Indien een dienst niet beschikbaar is, geeft de onderneming dit uiterlijk 7 dagen na aanvaarding van het aanbod te kennen.

3.3 Indien aan de opdrachtgever een optie wordt verstrekt, wordt de aangeboden capaciteit niet met een ander overeengekomen. De onderneming behoudt zich echter het recht voor de optie periode dan wel de termijn in het aanbod in te korten of in te trekken in verband met een nieuwe aanvraag waarvoor de gereserveerde capaciteit nodig is.

3.4 De overeenkomst komt tot stand door de schriftelijke aanvaarding door de opdrachtgever van het aanbod van de onderneming. Voor de opdrachtgever geldt geen herroepingstermijn, tenzij er een dwingendrechtelijke herroepingstermijn van toepassing is.

3.5 De opdrachtgever die namens één of meer gasten een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die hier uit voortvloeien. Alle informatie en andere communicatie wordt enkel verstuurd naar de opdrachtgever.

De opdrachtgever dient de gast volledig en tijdig te informeren over de afgenomen diensten, verstrekte informatie en de toe-

passing van deze voorwaarden, huisregels en reglement.

3.6 Indien de opdrachtgever reserveert of boekt voor minderjarige gasten is de opdrachtgever verantwoordelijk om de wettelijke vertegenwoordiger(s) van de minderjarige gast volledig te informeren over de afgenomen diensten en de toepassing van de voorwaarden, huisregels en reglement. De opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om toestemming voor deelname te verkrijgen van de wettelijke vertegenwoordiger(s).

3.7 Kennelijke fouten binden de onderneming niet. Indien er reden is tot twijfel aan de juistheid van de prijs of informatie dient de opdrachtgever navraag te doen.

### Artikel 4 - VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER EN GASTEN

4.1 De diensten kunnen aanzienlijke lichamelijke inspanning en concentratie vergen. De gast dient over voldoende conditie te beschikken en geen lichamelijke of geestelijke (gezondheids)beperkingen te hebben die een risico vormen voor de veiligheid van de gast. Bij twijfel dient de gast van tevoren met de arts te bespreken of er veilig deelgenomen kan worden. Deelnemen aan de activiteit(en) in het geval van zwangerschap, visuele en fysieke beperkingen of bij medische behandeling is geheel op eigen risico en wordt bij een te hoge actieve of fysieke inspanning afgeraden. Voorafgaand aan de activiteit wordt geadviseerd de beperking kenbaar te maken aan de kassa. In overleg wordt bepaald of extra begeleiding noodzakelijk is. Schade of letsel als gevolg van de eigen overschatting van de conditie en of het niet kenbaar maken van bestaande gezondheidsproblemen zijn uitgesloten van de wettelijke aansprakelijkheid van de onderneming.

4.2 De opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat gasten zich gedragen op het terrein en dat de voorwaarden, huisregels, nadere waarschuwingen, aanwijzingen en alle bij de activiteit geldende veiligheid(s)voorschriften nageleefd worden. De onderneming kan tussentijds en eenzijdig redelijke wijzigingen aanbrengen in de huisregels.

4.3 De onderneming houdt zich het recht voor om fotografische of andere opnamen die tijdens de activiteit zijn gemaakt, te gebruiken voor promotiedoeleinden. Bij bezwaar hiertegen dient dit nadrukkelijk vermeldt te worden aan de kassa. Het maken van foto- en/of filmopname voor reclamedoeleinde is zonder schriftelijke toestemming van de onderneming verboden.

4.4 Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de onderneming beeldmateriaal te maken van medewerkers van Klimbos Nederland.

4.5 Bij voortijdig vertrek door de gast is de opdrachtgever de volledige prijs voor de overeengekomen activiteit verschuldigd.

4.6 Alcohol en drugsgebruik is op het terrein verboden.

## Artikel 5 - RESERVERINGS-VOORWAARDEN LOSSE TICKETS EN KLIMFEESTEN

Onder reserveringsvoorwaarden verstaan we gasten die via [www.klimbos.nl](http://www.klimbos.nl), telefonisch of op locatie hebben gereserveerd voor maximaal 20 personen.

### 5.1 Betaling

Voor het definitief maken van een reservering dienen de activiteiten direct betaald te worden in euro's via de aangeboden betaalmethodes. Het is mogelijk op locatie aan de kassa de activiteit te reserveren en te betalen per pin of contant. De onderneming kan in dit geval de beschikbaarheid om te klimmen niet vooraf garanderen.

### 5.2 Korting

Wanneer de opdrachtgever gebruik maakt van een kortingscode of tegoedcode, dient deze bij het online boeken te worden verzilverd. Aan de kassa kan gevraagd worden naar een bewijs voor het gebruik van de code. Wanneer dit bewijs niet aangetoond kan worden, dient de opdrachtgever het resterende bedrag aan de kassa bij te betalen. Er wordt geen korting op korting gegeven. Achteraf kunnen geen kortingen worden toegepast.

### 5.3 Deelnemers

Bij het maken van de online reservering dient het aantal deelnemers bekend te zijn. Wanneer er op de dag van de activiteit minder deelnemers aanwezig zijn dan het aantal waarvoor online geboekt en betaald is, wordt er een tegoedbon uitgegeven.

### 5.4 Wijzigen van datum en tijd

Het kosteloos wijzigen van de datum en tijd van de activiteit kan tot 24 uur voor aanvang van de activiteit door contact op te nemen met de klantenservice. Het annuleren van een definitieve reservering is niet mogelijk.

## Artikel 6 - RESERVERINGS-VOORWAARDEN GROEPEN

Hieronder verstaan wij groepen die middels een offerte een (optionele) reservering hebben geplaatst en waarbij de boeking per factuur wordt voldaan.

### 6.1 Reserveren

Het plaatsen van een groepsreservering is mogelijk via de klantenservice van Klimbos Nederland. Dit kan door contact op te nemen via het contactformulier op de website, telefonisch, chat of via de mail. Het plaatsen van een optie is volledig kosteloos. De vervaldatum van het aanbod staat vermeld in de offerte.

### 6.2 Betaling

6.2.1 Groepen dienen per pin, iDEAL (betaallink) of op factuur in euro's te betalen. In het geval van facturatie wordt na de activiteit de factuur gestuurd. Deze dient binnen een termijn van 14 dagen na de factuurdatum te zijn voldaan.

6.2.2 Indien de opdrachtgever, ondanks voorafgaande schriftelijke aanmaning, zijn betalingsverplichting binnen een termijn

van 14 dagen niet of niet behoorlijk nakomt, heeft de onderneming het recht op volledige betaling van de overeengekomen prijs.

### 6.3 Korting

Kortingscodes of tegoedbonnen gelden niet voor maatwerkprogramma's, tenzij anders gecommuniceerd. Afhankelijk van het groepsaantal wordt er groepskorting verleend. De groepskorting geldt enkel op de klimactiviteiten en niet op aanbiedingen en/of arrangementen.

### 6.4 Wijzigen van deelnemersaantal

6.4.1 Het deelnemersaantal mag tot 2 weken voor het plaatsvinden van de activiteit(en) gewijzigd worden, waarbij niet meer dan 50% naar beneden afgeweken mag worden van het aantal van de originele overeenkomst. Wanneer de wijziging in aantal meer dan 50% bedraagt, worden de prijzen aangehouden voor het aantal met maximaal 50% afwijking.

6.4.2 Binnen 2 weken kan het deelnemersaantal maximaal 10% kosteloos naar beneden afwijken, waarbij het totaal niet meer dan 50% mag afwijken van het aantal in de originele overeenkomst. Zie artikel 6.4.1.

6.4.3 Een wijziging in het deelnemersaantal kan als gevolg hebben dat de (groeps) korting komt te vervallen of wordt gewijzigd.

6.4.4 Het aantal voor een lunch, borrel of diner kan tot 1 week voor aanvang gewijzigd worden. Binnen 1 week is dit niet meer mogelijk en wordt het bevestigde aantal in de overeenkomst in rekening gebracht.

### 6.5 Wijzigen van de overeenkomst

6.5.1 Indien op verzoek van de opdrachtgever de ondernemer overgaat tot wijziging van de inhoud van de overeenkomst dan heeft de onderneming het recht om extra kosten in rekening te brengen.

6.5.2 Van een wijziging van de overeenkomst is ook sprake indien de door de opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.

### 6.6 Annulering van de overeenkomst

Bij annulering van de overeenkomst betaalt de opdrachtgever een vergoeding aan de onderneming. Deze bedraagt:

- Bij annulering meer dan 1 maand voor het plaatsvinden van de activiteit(en) worden annuleringskosten van € 100,00 in rekening gebracht.

- Bij annulering tot 14 dagen voor het plaatsvinden van de activiteit(en) wordt er 60% van het te facturerende bedrag in rekening gebracht.

- Bij annulering binnen 14 dagen van de activiteit(en) wordt er 100% van de boeking in rekening gebracht.

- Het is niet mogelijk de datum van de activiteit eerst te wijzigen en daarna te annuleren. Bij het annuleren gaan we uit van de oorspronkelijke datum van de activiteit die in de originele overeenkomst staat vermeld.

## Artikel 7 - WIJZIGING EN ANNULERING DOOR DE ONDERNEMING

7.1 De onderneming heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel op te zeggen in geval van gewichtige omstandigheden die onvoorzien en niet te verhelpen of te vermijden zijn zoals bijvoorbeeld (burger)oorlog, terreur, politieke onrust, natuurrampen, voedselschaarste, algemene stakingen, extreme weersomstandigheden etc. De onderneming is verplicht de opdrachtgever onverwijld en met opgave van redenen van de opzegging op de hoogte te stellen.

7.2 De onderneming heeft het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de lichamelijk en/of mentale conditie van de gast naar oordeel van de onderneming hem/haar ongeschikt maakt voor (verdere) deelname aan de activiteit. In dit geval wordt er geen resitutie toegekend.

7.3 De onderneming kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen indien de opdrachtgever of gast de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet behoorlijk naleeft, ondanks voorafgaande waarschuwing.

7.4 De onderneming heeft het recht deelnemers uit te sluiten van verdere deelname aan de activiteit indien de deelnemer ondanks voorafgaande waarschuwing(en), overlast aan gasten bezorgt, dan wel de veiligheid van zichzelf en/of anderen in gevaar brengt of op onverantwoorde wijze omgaat met natuur en milieu of de goede sfeer op het terrein van de activiteit bederft. De opdrachtgever blijft verplicht de overeengekomen prijs te betalen.

7.5 De ondernemer heeft het recht om de overeenkomst te ontbinden of op te schorten indien er voor een groepsactiviteit te weinig deelnemers zijn.

## Artikel 8 - PRIJS

8.1 Indien na vaststelling van de overeengekomen prijs, door een lastenverzwaring aan de zijde van de onderneming, extra kosten ontstaan als gevolg van een wijziging van lasten en/of heffingen die direct op de activiteit of op de deelnemer en/of opdrachtgever betrekking hebben, kunnen deze aan de opdrachtgever worden doorberekend, ook na de sluiting van de overeenkomst.

## Artikel 9 - AANSPRAKELIJKHEID

9.1 De onderneming is verplicht zich te verzekeren tegen aansprakelijkheid, tenzij een specifieke dienst niet of niet zonder onredelijke kosten verzekerd kan worden.

9.2 De ondernemer is niet aansprakelijk voor een ongeval, diefstal of schade tenzij dit het gevolg is van een tekortkoming die aan de ondernemer is toe te rekenen.

9.3 De onderneming verplicht zich om na melding door de gast van overlast die wordt veroorzaakt door andere gasten, passende maatregelen te nemen.

9.4 De onderneming is niet aansprakelijk voor schade of een gebeurtenis die haar niet valt toe te rekenen, waaronder:

- a. omstandigheden die zijn toe te rekenen aan gast of opdrachtgever, zoals:
  - een ontoereikende gezondheid of conditie
  - een ontoereikende kleding/uitrusting
  - onjuist handelen of niet-handelen van de gast
  - oververmoeidheid,
  - overschatting van de eigen vermogens,
  - onzorgvuldig of roekeloos gedrag,
  - het negeren van instructies,
  - het niet opvolgen van een of meerdere veiligheidsvoorschriften,
  - Het deelnemen onder invloed van alcohol, drugs, medicijnen of andere verdovende middelen,
  - het zich bewust of onbewust (laten) indelen in een verkeerde categorie,
- b. handelingen en invloeden van niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden,
- c. overmacht zoals extreme weersinvloeden

#### **Artikel 10 - WEERSOMSTANDIGHEDEN**

10.1 Bij regen kan er (door)geklommen worden en heeft de opdrachtgever geen recht op restitutie of verplaatsen van de activiteit.

10.2 Bij onweer worden de gasten geëvacueerd en zal de onderneming kiezen om te wachten tot er weer geklommen kan worden. De onderneming is niet verplicht tot restitutie bij een eventuele verkorte klimtijd.

10.3 Onder niet-veilige omstandigheden wordt onder andere, maar niet uitsluitend verstaan: extreme temperaturen, te veel wind, gladheid, (kans op) onweer, te lage of te hoge waterstand, sterke stroming, ernstig beperkt zicht. Het oordeel of een dienst niet of niet-veilig kan worden uitgevoerd ligt geheel bij de onderneming.

#### **Artikel 11 - WET- EN REGELGEVING**

11.1 De onderneming zorgt er te allen tijde voor dat de activiteit aan alle milieu- en veiligheidseisen voldoet die van overheidswege aan de activiteit (kunnen) worden gesteld.

11.2 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.