

## Algemene voorwaarden Surf & Ride

### Artikel 1 - Definities

1.1 In deze Voorwaarden en de Overeenkomst wordt verstaan onder:

Overeenkomst: de overeenkomst (inclusief deze Voorwaarden) op grond waarvan Surf & Ride aan Reiziger haar Pakketreis levert;

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden;

Reisdienst: een reisdienst in de zin van artikel 7:500 onder a van het Burgerlijk Wetboek; (Zonder hieraan rechten te kunnen ontnemen betreffen dit samengevat: accommodatie voor overnachting, personenvervoer, auto/motorhuur en overige toeristische diensten.)

Pakketreis: iedere combinatie van tenminste twee verschillende soorten Reisdiensten voor dezelfde reis, die tenminste 24 uur beslaat of een overnachting omvat, voor zover dit een pakketreis in de zin van artikel 7:500 sub b BW vormt;

Opdrachtgever: iedere persoon die voor zichzelf dan wel ten behoeve van derden met de Surf & Ride een Overeenkomst sluit.

Reiziger: iedere persoon die deelneemt aan of gebruik maakt van een Reisdienst of Pakketreis, natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van zijn beroep en bedrijf, zoals gedefinieerd in art. 7:500 onder a BW;

Surf & Ride: Develop with Nick, gevestigd aan Harstenhoekweg 59, 2587 SC, 's-Gravenhage en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 87488078;

Hulppersonen: iedere niet-ondergeschikte die in opdracht van Surf & Ride werkzaamheden verricht, waaronder externe dienstverleners die in opdracht van Surf & Ride Reisdiensten aan de Reiziger leveren;

Schriftelijk: op schrift of via elektronische weg (waaronder per e-mail of sms, maar niet via Whatsapp, Facebook en andere sociale media).

Werkdagen: maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, binnen werktijden (9u-17u Nederlandse tijd).

### Artikel 2 – Wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?

2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten van de Surf & Ride met Reiziger en de daarmee samenhangende rechtsverhoudingen.

2.2 Door het aangaan van een Overeenkomst met Surf & Ride, aanvaardt Reiziger de toepasselijkheid van deze Voorwaarden. Dit kan ook als Reiziger gebruik maakt van de Pakketreis van Surf & Ride, of door het (aan)betalen van de verschuldigde prijs hiervoor.

2.3 Deze Voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van Surf & Ride. Surf & Ride kan eventueel een exemplaar van deze voorwaarden op verzoek toezenden.

### Artikel 3 – Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

3.1 Surf & Ride publiceert op haar website de inhoud van de aangeboden Pakketreis en de Pakketreis omvat dus ook enkel hetgeen daar is omschreven. Informatie in publicaties van Hulppersonen zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van Surf & Ride.

3.2 Het aanbod wordt gedaan onder voorbehoud van beschikbaarheid van de aangeboden Pakketreis.

3.3 Alle offertes en aanbiedingen door Surf & Ride zijn herroepbaar en vrijblijvend en kunnen ook na aanvaarding door de Reiziger onverwijld en in ieder geval tot 17.00 uur van de eerstvolgende Werkdag zonder opgaaf van redenen worden herroepen door Surf & Ride.

3.4 Als er een kennelijke fout is gemaakt, is Surf & Ride hieraan niet gebonden. Indien er reden is tot twijfel aan de juistheid van de prijs of informatie dient de Reiziger navraag te doen.

3.5 De Overeenkomst komt tot stand zodra Reiziger het aanbod van de Surf & Ride aanvaardt. Deze aanvaarding (“de boeking”) kan zowel mondeling als Schriftelijk geschieden.

3.6 Voor Reiziger geldt geen herroepingstermijn, tenzij er een dwingendrechtelijke herroepingstermijn van toepassing is.

3.7 Surf & Ride stuurt binnen 7 dagen na ontvangst van de boeking een boekingsbevestiging.

3.8 Aanvaarding van de Overeenkomst kan niet geschieden door minderjarigen, Pakketreizen aangeboden door Surf & Ride worden niet aangeboden aan minderjarigen.

### Artikel 4 – Prijs van de Pakketreis

4.1 De prijs in offertes en publicaties van Surf & Ride geldt per persoon en is inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

4.2 De aangeboden prijzen zijn inclusief alle bekende onvermijdbare bijkomende kosten (zoals (toeristen)belastingen), tenzij de kosten niet in de prijs kunnen worden verwerkt. In dat geval worden deze kosten of de aard van de kosten duidelijk en nabij de prijs vermeld.

#### **Artikel 5 – Betaling en regeling bij niet-betaling**

5.1 Na ontvangst van de factuur dient binnen 7 dagen de verschuldigde aanbetaling te zijn voldaan.

5.2 De restantbetaling dient uiterlijk 6 weken vóór aanvang van de Pakketreis te zijn ontvangen.

5.3 Indien de Pakketreis binnen zes weken voor aanvang wordt geboekt, dient de gehele betaling direct te worden voldaan.

5.4 Tenzij in de Overeenkomst of op de factuur een langere termijn is aangegeven, dienen betalingen onverwijld, maar uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan. In ieder geval dienen betalingen voor aanvang van de Pakketreis te zijn voldaan.

5.5 Indien de Reiziger niet betaalt binnen de overeengekomen termijn is de Reiziger zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist in verzuim en is over het openstaande bedrag vanaf dan de wettelijke rente verschuldigd.

5.6 De Reiziger is gehouden tot betaling van de buitengerechtelijke incassokosten indien deze is aangemaand tot betaling waarbij een betalingstermijn van veertien gehele dagen is gesteld en volledige betaling binnen die termijn is uitgebleven. De buitengerechtelijke incassokosten worden geheven conform het dan geldende besluit buitengerechtelijke incassokosten.

5.7 Indien betaling na aanmaning uitblijft of indien niet voor aanvang van de Pakketreis is betaald, kan Surf & Ride de overeenkomst annuleren en de daarvoor verschuldigde annuleringskosten bij de Reiziger in rekening brengen. Bij annulering zijn de annuleringskosten overeenkomstig artikel 10 verschuldigd.

5.8 Het bepaalde in dit artikel laat andere rechten van Surf & Ride onverlet.

#### **Artikel 6 – Informatie over de Pakketreis**

6.1 De vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst als hele dagen worden geteld.

6.2 Bij het sluiten van de Overeenkomst of onverwijld daarna, verstrekt Surf & Ride de Overeenkomst aan de Reiziger en op de Nederlandse nationaliteit afgestemde algemene informatie over de benodigde reisdocumenten en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.

6.3 Gelet op het grote belang hiervan, dienen de Opdrachtgever en Reiziger de door Surf & Ride verstrekte algemene informatie hierover bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te controleren. De Opdrachtgever dient vóór de boeking van de Pakketreis te verifiëren of er voldoende tijd is om de benodigde reisdocumenten te verkrijgen in verband met de mogelijk lange doorlooptijd van een aanvraag van reisdocumenten en in het bijzonder een eventueel benodigd visum.

6.4 De Reiziger dient gedurende de gehele periode van uitvoer te beschikken over de noodzakelijke reisdocumenten, zoals een ID-kaart, paspoort, visa, bewijs van inenting, etc. Indien de Reiziger de Pakketreis niet of niet geheel kan meemaken wegens het ontbreken van geldige, volledige en juiste reisdocumenten, komen de daaruit voortvloeiende kosten geheel voor rekening van de Reiziger.

#### **Artikel 7 – Verplichtingen van de Reizigers**

7.1 De Pakketreis of een gedeelte daarvan kan aanzienlijke lichamelijke inspanning en concentratie vergen. De Reizigers dienen daarom over voldoende conditie te beschikken en geen lichamelijke of geestelijke (gezondheids)beperkingen te hebben die een risico vormen voor de veiligheid van de Reiziger of anderen. Bij twijfel dient de Reiziger van tevoren met zijn arts te bespreken of hij of zij veilig kan deelnemen.

7.2 De Opdrachtgever is verplicht voor aanvang alle relevante persoonlijke omstandigheden van zichzelf en de door hem aangemelde Reizigers (nogmaals) te melden voor zover deze van invloed kunnen zijn op een goed verloop van de Pakketreis. Deze verplichting geldt met name voor medische en conditionele bijzonderheden die van invloed kunnen zijn op de veiligheid van de Reiziger en die van anderen.

7.3 Indien naar het redelijke oordeel van Surf & Ride deelname niet verantwoord is, kan Surf & Ride de Reiziger uitsluiten van deelname aan de Pakketreis. Indien informatie niet, onjuist of onvolledig wordt verstrekt, kan Surf & Ride de Reiziger uitsluiten van deelname aan de Pakketreis. Reiziger heeft in dat

geval geen recht op restitutie van gelden. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening en risico van de Reiziger.

7.4 De Opdrachtgever en de door hem aangemelde Reiziger(s) zijn hoofdelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door gedrag van de Reiziger, het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of schade die anderszins aan de Reiziger moet worden toegerekend. De Opdrachtgever en Reiziger vrijwaren Surf & Ride van aanspraken van Hulppersonen of derden voor schade die door de Reiziger is veroorzaakt of aan de Reiziger moet worden toegerekend.

7.5 De Opdrachtgever dan wel de aangemelde Reiziger dient voor aanvang van de Pakketreis een adequate reisverzekering af te sluiten die de afgenomen Pakketreis dekt.

#### **Artikel 8 – Verhuur en gebruik van het materiaal tijdens de Pakketreis**

8.1 Het gehuurde wordt door een externe Hulppersoon in opdracht van Surf & Ride ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever en/of Reiziger op de overeengekomen tijd en plaats na ontvangst van de volledige betaling.

8.2 De Opdrachtgever en de aangemelde Reiziger zijn verantwoordelijk voor het gehuurde. Opdrachtgever en Reiziger dienen het gehuurde enkel te gebruiken op een wijze waartoe het krachtens zijn aard en de Overeenkomst is bestemd. Opdrachtgever en Reiziger mogen geen wijzigingen aanbrengen of het gehuurde aan derden in gebruik geven.

8.3 Opdrachtgever en Reiziger dienen eventuele gebreken bij ontvangst van het gehuurde te melden bij de externe Hulppersoon. Bij het uitblijven van een melding wordt het gehuurde geacht in orde te zijn geweest bij aanvang.

8.4 Opdrachtgever en Reiziger dienen verder de voorwaarden van de externe Hulppersoon in relatie tot het gehuurde na te leven, inclusief de voorwaarden met betrekking tot schade, reparatie en diefstal. Dit dient dan ook gemeld te worden bij de externe Hulppersoon.

#### **Artikel 9 – Annulering van de Pakketreis door de Opdrachtgever/Reiziger**

9.1 Opdrachtgever en/of Reiziger kan de overeengekomen Pakketreis voor aanvang schriftelijk annuleren.

9.2 Bij annulering door Opdrachtgever en/of Reiziger is de Opdrachtgever en/of Reiziger het volgende bedrag aan Surf & Ride verschuldigd:

- a. tot 56 dagen voor de dag van vertrek: de aanbetaling;
- b. vanaf 56 dagen (incl.) tot 28 dagen voor de dag van vertrek: 60% van de prijs;
- c. vanaf 28 dagen (incl.) tot 14 dagen voor de dag van vertrek: 85% van de prijs;
- d. vanaf 14 dagen (incl.) voor de dag van vertrek: 100% van de prijs.

9.3 De datum van ontvangst van de annulering door Surf & Ride geldt als annuleringsdatum. Annuleringen buiten kantoortijden (Werkdagen 9u-17u) worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende Werkdag.

9.4 Hetgeen is bepaald in dit artikel laat het bepaalde in artikel 7:509 lid 3 BW onverlet.

#### **Artikel 10 – Annulering van de Pakketreis door Surf & Ride**

10.1 Surf & Ride kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Pakketreis annuleren en de Opdrachtgever alle voor de Pakketreis betaalde bedragen terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn, ingeval de overeenkomst niet kan worden uitgevoerd als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

10.2 In het in lid 1 genoemde geval betaalt Surf & Ride reeds ontvangen bedragen onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen terug. Niet vergoed worden kosten die door de Opdrachtgever en/of Reiziger zijn gemaakt voor diensten die buiten de Overeenkomst vallen zoals inentingen, visa, aanschaf materiaal, verzekeringen en indien niet bij de Pakketreis inbegrepen de vliegreis, tickets, accommodatie, e.d..

#### **Artikel 11 – Wijziging van de Pakketreis door Surf & Ride**

11.1 Surf & Ride heeft het recht voor aanvang van de Pakketreis eenzijdig de overeenkomst te wijzigen voor zover het onbeduidende wijzigingen betreft en Opdrachtgever en/of Reiziger Schriftelijk en op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze van de wijzigingen op de hoogte wordt gesteld.

11.2 Indien noodzakelijk kan Surf & Ride de voornaamste kenmerken van de overeengekomen Pakketreis voor aanvang van de Pakketreis ingrijpend wijzigen overeenkomstig artikel 7:508 BW.

## **Artikel 12 - Overmacht**

12.1 Surf & Ride is niet gehouden de Overeenkomst uit te voeren voor zover nakoming onmogelijk is of onevenredige inspanningen of kosten vergt als gevolg van onvoorziene en onvermijdbare omstandigheden ("overmacht"), zoals (burger)oorlog, terreur, politieke onrust, natuurrampen, stakingen, gesperde straten, gesperde tunnels of bergpassen, gesloten (ski)gebieden/liften/stranden, gebiedsverboden, vaarverboden en extreme (weers)omstandigheden. In deze gevallen kan Surf & Ride de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen en draagt iedere partij zijn eigen schade.

## **Artikel 13 – Beperking van de aansprakelijkheid door Surf & Ride**

13.1 Met de aangeboden Pakketreis is een (rest)risico op schade en ongevallen verbonden. Ondanks zorgvuldig handelen van Surf & Ride is het risico op schade, overlijden of ernstig letsel niet uit te sluiten. De verzekeringsmogelijkheden van Surf & Ride voor schade zijn bovendien begrensd. Een eigen risico voor de Reiziger is daarom onlosmakelijk verbonden met de deelname.

13.2 De Reiziger heeft in geen geval recht op schadevergoeding voor schade die de Opdrachtgever en/of Reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit, voor zover de non-conformiteit is te wijten aan:

- a. de Reiziger;
- b. derden die niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen;
- c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

13.3 Iedere aansprakelijkheid van Surf & Ride voor schade is beperkt tot de reissom, tenzij de schade bestaat uit persoonlijk letsel van de Reiziger of de schade is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van Surf & Ride.

13.4 Indien een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie partij is, grenzen stelt aan de voorwaarden waaronder dienstverleners die reisdiensten verlenen die deel uit maken van een pakketreis, schadevergoeding moeten betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor Surf & Ride. Indien een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie geen partij is maar Nederland wel, grenzen stelt aan schadevergoedingen die door een dienstverlener moeten worden betaald, gelden die grenzen ook voor de schadevergoeding die door de organisator moet worden betaald.

13.5 Vorderingsrechten anders dan de vordering tot schadevergoeding vervallen na één jaar na afloop van de Pakketreis, tenzij deze beperking niet is toegestaan.

## **Artikel 14 - Klachten**

14.1 Indien Reiziger een tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst constateert, dient hij deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval tijdens de Dienst te melden bij de Surf & Ride zodat een passende oplossing kan worden getroffen. Indien een deel van de Pakketreis wordt uitgevoerd door een Hulppersoon, dient de klacht ook te worden gemeld bij die uitvoerend dienstverlener.

14.2 Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid is opgelost, kan deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de Pakketreis schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Surf & Ride. Heeft de Pakketreis geen doorgang gevonden, dan dient de klacht binnen één maand na de oorspronkelijke contractuele aanvangsdatum bij Surf & Ride ingediend te worden.

14.3 Het niet of niet tijdig melden van de klacht kan van invloed zijn op de hoogte van een eventuele compensatie, tenzij de belangen van Surf & Ride door het niet tijdig klagen niet geschaad zijn. Klachten die na terugkomst niet tijdig zijn ontvangen worden niet in behandeling genomen, tenzij dit in de omstandigheden van het geval niet redelijk is.

## **Artikel 15 - Overig**

15.1 Hulppersonen en andere bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken (rechts)personen, kunnen zich jegens de Reiziger beroepen op de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden (met inbegrip van de aansprakelijkheidsuitsluitingen).

15.2 Niets van de website, offertes, overeenkomsten, uitingen op social media of andere (digitale) informatie die door Surf & Ride is opgesteld, mag zonder toestemming van Surf & Ride op wat voor manier dan ook openbaar gemaakt of verveelvoudigd worden.

15.3 Uitsluitend Nederlands recht is van toepassing, tenzij dat in strijd is met dwingend recht.

15.4 De Nederlandse rechter is exclusief bevoegd, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.

## **Artikel 16 – Verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Pakketreis**

16.1 Surf & Ride is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Pakketreis waarop de Overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze Pakketreis (of delen daarvan) door Surf & Ride zelf of door een andere dienstverlener worden uitgevoerd.

16.2 Surf & Ride zal de Reiziger informeren over wijzigingen in het reisschema of de reistijden. Indien Surf & Ride niet op de hoogte is van de plaats van verblijf zal de Opdrachtgever en/of Reiziger enkel worden geïnformeerd op het bij de Surf & Ride bekende e-mailadres of mobiele telefoonnummer.

16.3 De Opdrachtgever en/of Reiziger dient uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de terugreis het exacte tijdstip van vertrek te verifiëren.

#### **Artikel 17 – Conformiteit & non-conformiteit**

17.1 Surf & Ride dient de Overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de verwachtingen die de Opdrachtgever op grond van de publicaties, de Overeenkomst en de omstandigheden op de bestemmingen redelijkerwijs mocht hebben.

17.2 De Opdrachtgever en/of Reiziger stelt Surf & Ride **overeenkomstig artikel 17** onverwijld in kennis van een non-conformiteit die de Reiziger heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de Overeenkomst opgenomen Pakketreis.

17.3 De non-conformiteit behoeft niet te worden verholpen indien dit onmogelijk is of dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende Pakketreis.

#### **Artikel 18 – Hulp en bijstand door Surf & Ride**

18.1 Surf & Ride verleent de Opdrachtgever en/of Reiziger onverwijld hulp en bijstand indien de Opdrachtgever en/of Reiziger in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en de Opdrachtgever en/of Reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand.

18.2 Surf & Ride brengt voor de hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening indien de moeilijkheden zijn ontstaan door opzet of nalatigheid van de Opdrachtgever en/of Reiziger.

#### **Artikel 19 – Garantierегeling STO Garant**

19.1 Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt Surf & Ride gebruik van STO Garant. U kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina ([www.stogarant.nl/deelnemers](http://www.stogarant.nl/deelnemers)). Alle informatie over STO Garant vindt u op [www.sto-garant.nl](http://www.sto-garant.nl).

19.2 Bij elk (reis)aanbod van Surf & Ride wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantierегeling leest u wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden van toepassing zijn. U vindt deze garantierегeling op de website van STO Garant ([www.sto-garant.nl/downloads](http://www.sto-garant.nl/downloads)).

19.3 Indien de garantie van STO Garant van toepassing is op uw boeking, dan betaalt u de reissom niet aan Surf & Ride, 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 Surf & Ride niet (volledig en/of tijdig) worden verleend, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantierегeling leest u hoe u daar in dat geval aanspraak op maakt.