

# Reisvoorwaarden PolarXL

## Inhoudsopgave

- Artikel 1 Inleidende bepalingen
- Artikel 2 Totstandkoming en inhoud overeenkomst
- Artikel 3 Betaling
- Artikel 4 Reissom
- Artikel 5 Informatie
- Artikel 6 Reisbescheiden
- Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger en in-de-plaatsstelling
- Artikel 8 Annulering door de reiziger
- Artikel 9 Opzegging door PolarXL
- Artikel 10 Wijziging door PolarXL
- Artikel 11 Aansprakelijkheid en overmacht
- Artikel 12 Hulp en bijstand
- Artikel 13 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid PolarXL
- Artikel 14 Verplichtingen van de reiziger
- Artikel 15 Rente en incassokosten
- Artikel 16 Klachten

### Artikel 1 Inleidende bepalingen

1. In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

**Reiziger:**

- a. de wederpartij van PolarXL, of
- b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
- c. degene aan wie overeenkomstig artikel 7 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot PolarXL is overgedragen.

**Reisovereenkomst:** de overeenkomst waarbij PolarXL zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:

- a. vervoer;
- b. verblijf;
- c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

**Werkdagen:** de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.

**Kantooruren:** maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.

- 2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten en op alle overeenkomsten met betrekking tot andere reizen.
- 3. In voorkomende gevallen dienen reizigers ook akkoord te gaan met de voorwaarden van de plaatselijke agent. Indien van toepassing wordt dit in de offerte vermeld.
- 4. De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.
- 5. Op alle overeenkomsten met PolarXL is het Nederlands Recht van toepassing.

### Artikel 2 Totstandkoming en inhoud overeenkomst

1. Aanbod en aanvaarding

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van PolarXL inclusief de toepasselijke voorwaarden. De dag van totstandkoming van de reisovereenkomst is de dag dat één van de reizigers het boekingsproces op de website volledig doorloopt en de boeking verstuurd via de website aan PolarXL. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk (waaronder per e-mail) zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan.

2. Herroeping aanbod

Het aanbod van PolarXL is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 werkdagen na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen.



### 3. Inhoud reisaanbod

- a. De inhoud van het reisaanbod wordt bepaald door de gegevens zoals die gepubliceerd zijn op de website van PolarXL of vermeld zijn in toegezonden informatie.
  - b. Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden PolarXL niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.
  - c. In het reisaanbod vermelde diersoorten en/of aantallen soorten dienen als leidraad. PolarXL doet haar uiterste best om hiervan een accurate opgave te doen, maar is niet aansprakelijk voor het niet of minder dan het aantal aangegeven diersoorten waarnemen tijdens de reis, door welke oorzaak dan ook.
  - d. Voor alle expeditiecruses geldt dat de reisbeschrijving als leidraad dient. Onderweg zijn er mogelijk omstandigheden die ervoor zorgen dat de route en de dagindeling op een andere manier dan beschreven wordt ingevuld. Slecht weer, overheidsrichtlijnen, maar ook onverwachte mogelijkheden voor ongeplande zodiaccruses of landingen kunnen ervoor zorgen dat de reis anders verloopt dan wij op voorhand kunnen aangeven. De expeditieleider geeft u bij aanvang van de reis meer informatie en houdt u gedurende de reis op de hoogte van de mogelijkheden en ontwikkelingen tijdens de reis. PolarXL doet haar uiterste best om een accurate opgave te doen van het verloop van de expeditiecruse, maar is niet aansprakelijk voor het afwijken van de daadwerkelijke reis van de voor aanvang weergegeven reisbeschrijving, door welke oorzaak dan ook.
  - e. Ten aanzien van bootreizen geldt dat er in sommige landen een loodsverplichting is voor varen in de territoriale wateren. Door deze loodsverplichting kan het in voorkomende gevallen nodig zijn dat een loods aan boord komt. Helaas heeft noch de reder, noch PolarXL enige zeggenschap over het tijdstip waarop dit gebeurt en over de route die de loods in een dergelijk geval aflegt of laat afleggen. Op het moment dat ons schip een loods aan boord krijgt, heeft de loods formeel volledige zeggenschap over de af te leggen vaarroute. Als de betreffende loods ervoor kiest af te wijken van de door PolarXL aangevraagde route kan dit dan ook inhouden dat de route zoals beschreven in onze reisbescheiden en zoals weergegeven op onze website in de praktijk voor een deel niet gerealiseerd kan worden. Ook in dit geval is PolarXL niet aansprakelijk voor afwijkingen van de reisbeschrijving.
4. PolarXL heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal. De opzegging wordt schriftelijk of per e-mail gedaan. De artikelen 9 en 11 zijn niet van toepassing.

### 5. Informatieplicht reiziger

- a. De reiziger verstrekt PolarXL vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en e-mailadres.
- b. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door PolarXL.

Indien hij in deze informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door PolarXL van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 14 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

### 6. Aanmelder

- a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
- b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en PolarXL anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.
- c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

### 7. Essenties

- a. Een essentie is een verzoek waarvan inwilliging door PolarXL voor de reiziger bepalend is voor het al dan niet aangaan van de reisovereenkomst of een andere overeenkomst met PolarXL.
- b. Essenties dienen als zodanig door de reiziger bij de eerste aanvraag van de offerte te worden aangegeven. Indien dit niet specifiek gebeurt, wordt een dergelijk verzoek aangemerkt als een speciale wens waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.
- c. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door PolarXL aangeboden reis worden verzocht (medische essenties).



PolarXL zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van PolarXL.

d. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt PolarXL alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van PolarXL.

#### 8. Speciale wensen

a. Indien de reiziger bij het totstandkomen van de reisovereenkomst bepaalde voorkeuren kenbaar maakt met betrekking tot door de reisorganisator te leveren diensten, zoals bijv. voorkeur voor een bepaalde zitplaats in een vliegtuig, de ligging van een hotelkamer, etc., zal met de opgegeven voorkeur zoveel mogelijk rekening worden gehouden. Hieraan kunnen echter, ondanks eventuele vermelding op reisbescheiden en boekingsformulieren, geen rechten worden ontleend. PolarXL kan kosten in rekening brengen voor het verzorgen van (medische) essenties en/of speciale wensen.

b. Deelnemers die alleen reizen kunnen bij aanmelding aangeven of zij tijdens de cruise een hut alleen voor zichzelf willen gebruiken of dat zij de voorkeur hebben om een hut te delen met iemand van hetzelfde geslacht. Voor het gebruik van een eenpersoonshut geldt veelal een toeslag.

#### 9. Vertrek- en aankomsttijden

De reisduur is vermeld in dagen. De dagen van vertrek en aankomst zijn hierbij inbegrepen en gelden, ongeacht de vertrek- en aankomsttijden, als gehele dagen. Niet de op de website van PolarXL of in het aanbod vermelde reistijden, maar de tijden die vermeld zijn in de reisbescheiden, zijn de relevante tijden. Incidentele of structurele wijzigingen in de dienstregelingen en/of vluchtschema's van vervoerders of het aanpassen van vluchtroutes door de vervoerder kunnen van invloed zijn op het reisverloop en de reisduur. De reisorganisator behoudt zich expliciet het recht voor de reisovereenkomst om die reden te wijzigen, welke wijziging zo mogelijk onverwijld aan de reiziger zal worden medegedeeld. Behoudens aanspraken op de eventueel door reiziger afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering, heeft de reiziger geen recht op restitutie van een deel van de reissom indien de tijdstippen van vertrek t.g.v. genoemde wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijke tijdstip.

#### 10. Informatie van derden

PolarXL draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

### Artikel 3 Betaling

1. Bij het tot stand komen van de overeenkomst betreffende een expeditiecruijs boekt PolarXL de reis en indien alle onderdelen akkoord zijn wordt de boekingsbevestiging met factuur naar de reiziger gestuurd. Per ommegaande dient de reiziger te voldoen aan PolarXL:

- 25% van de cruiseprijs; plus

- Indien van toepassing: het volledige bedrag van de bijbehorende belastingen en reserveringskosten, alsmede het volledige bedrag van vliegtickets en treinreizen en bijbehorende belastingen en reserveringskosten; plus

- Indien van toepassing: 25% van de totaalprijs van het bijbehorende landarrangement.

- Indien van toepassing: het volledige bedrag van de verzekeringspremies.

De som van de bedragen genoemd in dit lid geldt als de aanbetaling.

5. De restant reissom, 75% van de cruiseprijs en indien van toepassing het landarrangement, dient uiterlijk 3 maanden vóór vertrek in het bezit zijn van PolarXL. Hiervoor ontvangt de reiziger geen herinnering. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim.

Hij wordt daar door of namens PolarXL schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 5 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. PolarXL heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen.

In dat geval zijn de bepalingen van artikel 8 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

6. Voor een beperkt aantal expeditiecruijsen gelden aangepaste, strengere betalingsvoorwaarden. De juiste betalingsvoorwaarden worden op de boekingsbevestiging weergegeven in de vorm van betaaldata van de aanbetaling en restantbetaling.



7. Indien de overeenkomst binnen 3 maanden voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan. In het geval er aangepaste betaaltermijnen gelden zoals aangegeven in lid 6 zal de betreffende termijn worden aangehouden

#### Artikel 4 Reissom

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn alleen begrepen de diensten en voorzieningen die in de publicatie zijn vermeld.
2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze PolarXL bekend waren ten tijde van publicatie.
3. PolarXL heeft het recht om de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de van toepassing zijnde wisselkoersen. PolarXL zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van PolarXL kan worden gevergd. PolarXL zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend.
4. Belastingen en toeslagen tickets: Alle belastingen, heffingen en/of toeslagen die worden geheven of opgelegd door de overheid, door nationale of andere autoriteiten, door de luchthavenbeheerder of door de luchtvaartmaatschappij, met betrekking tot een passagier of tot het gebruik van diensten of faciliteiten door een passagier, zullen, voor zover ze niet reeds in het tarief begrepen zijn, afzonderlijk aan de passagier in rekening worden gebracht en dienen door de passagier voldaan te worden, zelfs nadat het ticket is uitgegeven en/of nadat de passagier het tickettarief heeft voldaan.

#### Artikel 5 Informatie

1. Bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door PolarXL algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger is zélf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten of instanties de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
2. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij PolarXL heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of wanneer PolarXL tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieverplichting.
3. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en/of vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
4. Door PolarXL zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

#### Artikel 6 Reisbescheiden

1. PolarXL stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van PolarXL kan worden gevergd.
2. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij PolarXL.
3. a. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek geeft PolarXL aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.  
b. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij PolarXL.

## Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger en in-de-plaatsstelling

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde dat de reiziger de gewijzigde reissom (waaronder ook eventuele door PolarXL verschuldigde annuleringskosten en/of wijzigingskosten zijn begrepen) onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door PolarXL worden bevestigd. PolarXL kan € 30,- wijzigingskosten per wijzigingen in rekening brengen, plus daarboven het prijsverschil tussen de originele reissom en de nieuwe reissom.
2. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 8 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.
3. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 8 van toepassing is.
4. Tijdig voor aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Dit dient schriftelijk aan PolarXL te worden meegedeeld en is alleen mogelijk onder de volgende voorwaarden:
  - a. de ander voldoet aan alle in de overeenkomst vermelde voorwaarden; en
  - b. het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
  - c. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling; en
  - d. de luchtvaartmaatschappij(en), cruisevaartmaatschappij(en) of andere vervoersmaatschappij(en) accepteert(en) een naamswijziging.
5. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover PolarXL voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

## Artikel 8 Annulering door de reiziger

### 1. Annuleringskosten

- a. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger PolarXL de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- tot 3 maanden (exclusief) voor vertrek:	Het bedrag van de aanbetaling
- van 3 maanden (inclusief) voor vertrek t/m laatste dag van de reis:	100% van de reissom

b. Als de expeditiecruijs zoals aangegeven in artikel 3 lid 6 een aangepaste betaaldatum heeft, gelden ook aangepaste annuleringsvoorwaarden conform de aangepaste betaaldatum. Dus als de restantbetaling 4 maanden voor vertrek is verschuldigd, bedragen de annuleringskosten ook van 4 maanden voor vertrek 100% van de reissom.

c. Bovenstaande percentages gelden indien de daaraan verbonden bedragen de door PolarXL gemaakte kosten tot het moment van annuleren dekken. Mochten deze door PolarXL gemaakte kosten hoger zijn dan het bedrag behorend bij het percentage van de annulering, dan betreffen de annuleringskosten de bovenstaande percentages aangevuld tot het bedrag van de door PolarXL gemaakte kosten.

d. De annuleringskosten van vliegtickets zijn na printen van het ticket altijd 100%.

e. De reiziger kan dit risico onder voorwaarden afdekken door een annuleringsverzekering af te sluiten.

2. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.

### 3. Deelannulering

- a. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn overeenkomst met PolarXL annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.



- b. Als de overblijvende reizigers dit wensen doet PolarXL aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel.
  - c. Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform het voorstel sub b. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels van artikel 3 gelden.
  - d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet geaccepteerd wordt zijn alle overeenkomsten geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
  - e. Indien een groep reizigers bestaat uit twee of meer deelnemers die gezamenlijk een volledige hut hebben geboekt, dan ontstaat(n) er door een deelannulering mogelijk (een) onverkoopbare plek(ken). De plek(ken) wordt(en) onverkoopbaar omdat elkaar onbekende deelnemers bijvoorbeeld vanwege verschillend geslacht of de aanwezigheid van een tweepersoonsbed in de hut/kamer, niet samen kunnen worden ingedeeld. PolarXL zal naar een alternatief zoeken, maar als dit niet mogelijk is, kan (kunnen) het resterende lid (leden) van het reisgezelschap alleen tegen betaling van de volle prijs van de volledige hut de boeking behouden.
4. Buiten kantooruren  
Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

#### Artikel 9 Opzegging door PolarXL

- 1. PolarXL heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
- 2. a. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van PolarXL aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
- b. Expliciet wordt vermeld dat het uitvallen van een gids en/of reisbegeleider waarvoor door PolarXL geen vervanging kan worden verzorgd als gewichtige omstandigheid wordt gezien die PolarXL niet kan worden toegerekend.
- 3. a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
- b. Indien de oorzaak van de opzegging aan PolarXL kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van PolarXL. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 11.
- c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan PolarXL kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 12.
- 4. a. PolarXL heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade in geval van overmacht, waaronder wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden, die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.
- b. Onder overmacht wordt onder meer verstaan omstandigheden zoals politieke onrust, oorlog, natuurrampen, schaarste, algemene stakingen, technische problemen etc. Bij het vaststellen van overmacht zal rekening worden gehouden met de lokale omstandigheden ter plaatse.

#### Artikel 10 Wijziging door PolarXL

- 1. a. PolarXL heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 9 lid 2. Deze deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee, gerekend vanaf het moment dat PolarXL van de wijziging op de hoogte is. Vanaf 10 dagen voor vertrek deelt hij deze binnen 24 uur (1 werkdag) mee.
- b. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.
- c. Als de wijziging één of meer niet wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- d. Indien PolarXL door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.
- 2. a. In geval van wijziging doet PolarXL de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 72 uur (3 werkdagen). Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).
- b. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven.
- 3. a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

b. In dat geval heeft PolarXL het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. PolarXL moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan), tenzij de opzegging van de overeenkomst door PolarXL het gevolg is van overmacht als bedoeld in artikel 11, lid 4. In dat geval dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 12.

4. a. Indien de oorzaak van de wijziging aan PolarXL kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van PolarXL. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 11.

b. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

c. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan PolarXL kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 12.

5. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt PolarXL ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. Zie voor de kosten artikel 12.

Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt PolarXL de reizigers indien nodig en mogelijk een gelijkwaardig vervoermiddel dat hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. Zie voor de kosten artikel 12.

6. PolarXL is, onverminderd het bepaalde in artikel 14 lid 4, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd.

Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

7. PolarXL houdt zich het recht voor om de groepsgrootte met één persoon te verhogen indien er op een groepsreis nog slechts één plek beschikbaar is en deze plek wordt geboekt door een (echt)paar.

#### Artikel 11 Aansprakelijkheid en overmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 9 en 10 is PolarXL verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 16 lid 1.

3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is PolarXL onverminderd het bepaalde in de artikelen 12, 13 en 14 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan PolarXL is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of

b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of

c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die PolarXL of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in acht neming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of

d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

4. Indien een cruise onderdeel is van de overeenkomst en de reiziger niet of niet tijdig de vertrekhaven kan bereiken doordat de (vlieg)reis naar de vertrekhaven geen doorgang of geen tijdige doorgang kan vinden ten gevolge van extreme weersomstandigheden, stakingen en/of overheidsmaatregelen die de vlucht onmogelijk of vertraagd maken, komt dit in afwijking van lid 3 voor risico van de reiziger. Voorwaarde is dat de reiziger door of namens de reisorganisator voorafgaand aan de boeking op dit risico is gewezen. De reiziger blijft in dat geval de volledige reissom verschuldigd, onder aftrek van de kosten van het (lucht)vervoer.

5. a. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.
- b. Expliciet wordt vermeld dat het uitvallen van een gids en/of reisbegeleider waarvoor geen vervanging kan worden verzorgd door PolarXL als overmacht wordt gezien.
6. PolarXL is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van nalatigheid, diefstal, letsel, of ongeval berokkend aan een deelnemer, veroorzaakt door de deelnemer zelf, of door een ander, of een van buiten komend onheil, ongeacht door welke oorzaak of nalatigheid ontstaan. Eveneens is zij niet aansprakelijk voor vertraging en/of materiële of immateriële schade geleden door de deelnemer als gevolg van motorische pech, ziekte of andere oorzaken die buiten de invloedssfeer van PolarXL liggen. PolarXL is niet aansprakelijk voor het niet, niet juist of niet op tijd aankomen van betalingen, post of berichten, noch voor de gevolgen hiervan.

#### Artikel 12 Hulp en bijstand

1. a. PolarXL is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van PolarXL, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar overeenkomstig artikel 11 lid 3 is toe te rekenen.
- b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is PolarXL tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van haar kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.
2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan PolarXL zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor PolarXL bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit vervoerskosten en extra verblijf- en repatriëringskosten.

#### Artikel 13 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid PolarXL

1. a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een verdrag van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van PolarXL dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.
- b. PolarXL is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen of zou hebben kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reisverzekering en/of een annuleringskostenverzekering.
2. Indien PolarXL jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van PolarXL voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom.
- De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van PolarXL gelden ook ten behoeve van werknemers van PolarXL, betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij enig verdrag of wet dit uitsluit.

#### Artikel 14 Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van PolarXL of de door of namens haar ingeschakelde dienstverleners ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
2. a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door PolarXL van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.
- b. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend.
3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 16 lid 1 te voldoen.





4. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van de PolarXL te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek. In geval de reiziger tijdens de reis van de reisroute afwijkt en daardoor niet op de juiste tijdstippen voor vervoer aanwezig is, komen de gevolgen daarvan geheel voor rekening van de reiziger. Evenmin kan in het laatstgenoemde geval restitutie voor niet genoten onderdelen van de reis worden verleend.

5. De verplichting van PolarXL om de in nood verkerende reiziger hulp en bijstand te verlenen wordt zwaar belemmerd indien niet kan worden teruggevallen op de hulp van een bij de reis- en bagageverzekering inbegrepen alarmcentrale. De reiziger is daarom verplicht een volledige dekking verschaffende verzekering af te sluiten voor risico's die worden gedekt door de gangbare reis-, ongevallen- en bagageverzekeringen en relevante gegevens van genoemde verzekeringen schriftelijk aan PolarXL kenbaar te maken voor vertrek voor zover deze verzekering(en) niet bij PolarXL zijn afgesloten.

6. In ieder geval dient de reisverzekering zoals genoemd in lid 5, persoonlijke hulp, beredding en repatriëring tegen kostprijs te dekken. Aan deze dekking mag geen maximum bedrag zijn gekoppeld. Indien de reiziger geen zorg draagt voor een dergelijke verzekering kan PolarXL de reiziger persoonlijk aansprakelijk houden voor de directe kosten alsook de gevolgbaten van een mogelijke evacuatie tijdens de reis.

#### Artikel 15 Rente en incassokosten

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens PolarXL heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtigde incassokosten gelijk aan 15 % van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

#### Artikel 16 Klachten

1. a. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 11 lid 2 dient ter plaatse direct gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde - melden bij de betrokken dienstverlener, de reisleiding, de lokale agent van PolarXL of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is/zijn, PolarXL. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij PolarXL.

b. PolarXL zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

c. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en -procedure heeft voldaan en de dienstverlener of PolarXL daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

2. a. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst of na de oorspronkelijke vertrekdatum schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij PolarXL.

b. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door PolarXL niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. PolarXL geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

c. PolarXL zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

3. a. Op alle geschillen tussen PolarXL en de reiziger is het Nederlands Recht van toepassing.

b. De reiziger kan zich tot de bevoegde rechter wenden. Dit recht vervalt een jaar na afloop van de reis, of indien de reis niet heeft plaatsgevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.