

## Algemene voorwaarden en specifieke bepalingen QMands B.V. (onder KvK Eindhoven 74022210) en haar merk Relative Events

### Specifieke bepalingen aangaande online bestellingen van tickets en/of cadeaubonnen in onze webshop en de uitvoering hiervan:

1. Indien u één of meerdere ticket(s) of cadeaubon(nen) in onze webshop bestelt, is de overeenkomst definitief. Koop op afstand (artikel 3.9) is niet van toepassing in onze branche (wettelijk vastgelegd). Cadeaubonnen of restwaarde ervan zijn niet inwisselbaar voor geld.
2. Na betaling per iDEAL ontvangt u per e-mail vrijwel direct een ontvangstbevestiging met btw specificatie en een separate e-mail met uw ticket (QR code). Check te allen tijde uw spam.
3. Cadeaubon(nen) trachten wij binnen 48 uur per e-mail apart te sturen. Cadeaubonnen zijn namelijk niet geautomatiseerd en worden handmatig voor u opgemaakt met een unieke kortingscode erop.
4. Bestelling van meerdere producten in onze webshop bestelt u apart of tezamen. In het laatste geval zal uw winkelwagen oplopen en het totaal betaalbedrag oplopen. Houd er rekening mee dat u per product een aparte e-mail met uw ticket (QR code) ontvangt (check uw spam ook).
5. Optioneel bestelt u een groepsboeking vanaf 10 a 15 personen via e-mail of onze aanvraagformulier. Hier kunt u desgewenst ook op factuur basis bestellen (tegen extra administratiekosten, artikel 2.6).
6. Elk ticket met daarop een unieke QR code is eenmalig te gebruiken en deze dient na afschaf binnen 4 maanden geactiveerd te worden. Indien u te laat bent, geldt geen restitutie van uw ticket en is de tocht of game ook niet meer te doen. U kunt eventueel ook [een cadeaubon kopen](#) die na betaling 2 jaar geldig is. Op het moment dat de cadeaubon in onze webshop wordt verzilverd, krijgt u een ticket en deze is dan wederom 4 maanden geldig.
7. Bij uw ticket vindt u een unieke QR code die geactiveerd kan worden in onze MooveGO App. De MooveGO App is **alleen** te downloaden in de Google Play Store of (iPhone) App Store. Smartphones moeten bovendien minimaal Android-versie 9 en hoger of Softwareversie (iOS) 12 en hoger hebben.
8. Op het moment dat u de QR code activeert, start uw spel en heeft dan een maximale speelduur van 72 uur (3 dagen). Deze tijd loopt af en is zichtbaar in de App. Deze tijd is onomkeerbaar, als deze verstreken is eindigt uw spel automatisch.
9. Rijden, fietsen of lopen van een Fun Tocht is voor eigen rekening, kosten en risico. Houd de verkeersregels in acht, laat anderen in de auto navigeren, gebruik eventueel een fietsstuurbeugel voor uw GSM, houdt u aan de snelheid, stop daar waar het kan. Organisator kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor (gevolg)schade. De maatregelen van het RIVM (Rijksoverheid) aangaande COVID-19 zijn van toepassing, volg deze te allen tijde op. Het is uw eigen verantwoording.
10. Klachten en reclamatie van uw ticket: Zie hiervoor artikel 13 in onderstaande algemene voorwaarden.
11. Verder gelden deze algemene voorwaarden op alle overeenkomsten, welke hieronder worden weergegeven. Mochten clausules conflicteren met bovenstaande 10 punten, prevaleren de bovenstaande 10 punten.

### Algemene Voorwaarden

Definities: de hierna volgende begrippen worden in deze Algemene Voorwaarden in de hierna vermelde betekenis gebruikt:

A) **Bedrijfsuitje, teamuitje, vrijgezellenuitje, vrijgezellenfeest, personeelsuitje, groepsuitje, personeelsfeest** oftewel uitje in het algemeen: Dit is een georganiseerde groepsactiviteit, waarbij begrippen als actief, ontspannen, avontuur en plezier hebben centraal staan. Het zijn alle sportieve en recreatieve activiteiten en/of avontuurlijke Arrangementen en evenementen in de breedste zin van het woord te land, water of lucht waarbij de Deelnemer zich met spierkracht, beweging of (on)gemotoriseerd voer- of vaartuig voortbeweegt, zowel in- als outdoor.

B) **Arrangement:** een evenement, dienst of combinatie van diensten die de Deelnemer in staat stelt een uitje te bedrijven. Deze diensten kunnen bestaan uit het verhuren van materiaal of vervoer, het verzorgen van (verblijfs)accommodatie (denk aan een hotel en logies), catering, horeca en het geven van instructie en het begeleiden van (delen van) een programma van de Organisator voor één of meerdere dagen.

C) **(On)gemotoriseerde voer- of vaartuig:** alle voer- en vaartuigen die Organisator inzet voor een Arrangement zoals een step, (lig)fiets, tandem, mountainbike, segway, tuktuk, blowkart, auto waaronder ook 4wd en oldtimers, trike, snorfiets (zoals Solex), (e-)scooter, quad, sportwagen, bugxter, kano, vlot, zeilwagen, gCap, surfboard, waterski, wakeboard, etc.

D) **Deelnemer:** ieder natuurlijk persoon die feitelijk deelneemt aan een Arrangement. Het betreft de Opdrachtgever van de Organisator die een Overeenkomst heeft afgesloten voor een uitje. De Deelnemer(s) aan een uitje zijn (of kunnen zijn) relatieve beginners die hier nooit of niet regelmatig aan deelnemen.

E) **Opdrachtgever:** iedere (rechts)persoon alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en rechtsverkrijgende(n), die met de Organisator een Overeenkomst sluit of respectievelijk wenst af te sluiten tot advisering over, organisatie van, of uitvoering van een Arrangement of tot enige andere binnen de bedrijfsvoering van de Organisator vallende dienstverlening of activiteit, waarop deze Algemene Voorwaarden toepasselijk zijn.

F) **Organisator:** QMands B.V. (onder KvK Eindhoven 74022210) en haar merk *Relative Events Eindhoven* (onder domeinnaam <https://www.relative-events.nl>), is de wederpartij van Opdrachtgever en gebruiker van deze onderhavige Algemene Voorwaarden, die in de uitoefening van zijn bedrijf Arrangementen aanbiedt aan de Opdrachtgever. Organisator is tevens voor de diverse en meeste Arrangementen uitvoerende dienstverlener.

G) **Derden:** uitvoerende dienstverleners en/of toeleveranciers, niet zijnde de Organisator, die door Organisator ingeschakeld wordt. Het zijn diegene die ter beschikking gestelde materialen of diensten leveren en/of uitvoeren, zoals (on)gemotoriseerde voertuigen, begeleider van een buitensportactiviteit (ook wel: instructeur, trainer, spelleider, of reis(bege)leider), vervoer, catering, horeca, (verblijf)accommodatie, etc.

H) **Partijen:** Opdrachtgever en Organisator.

I) **Overeenkomst:** een Overeenkomst tussen Organisator en Opdrachtgever tot advisering over, organisatie van of uitvoering van een Arrangement (of tot een andere binnen de bedrijfsvoering van Organisator vallende dienstverlening of activiteit), de schriftelijk overeengekomen aanvullingen en/of wijzigingen van voornoemde Overeenkomsten alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding van voornoemde Overeenkomsten. Overeenkomst of opdracht kan tevens gelezen worden als boeking of reservering.

J) **Schriftelijk:** geschreven documenten, waaronder mede begrepen fax- en e-mailcommunicatie. Onder schriftelijk wordt niet verstaan SMS en overige elektronische communicatie, tenzij de wet anders bepaalt.

### 1. Algemeen

1.1 Organisator is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende Overeenkomsten, tenzij Partijen anders overeenkomen.

1.2 De door of vanwege Organisator verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, modellen, fotografische opnamen, programma's e.d. blijven haar eigendom en is Opdrachtgever niet gerechtigd, zonder schriftelijke toestemming van Organisator, voormelde gegevens te veeleuvoldigen, distribueren of openbaar te maken, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door opnamen of enige andere manier.

1.3 Opdrachtgever vrijwaart Organisator van vorderingen van Derden, van welke aard dan ook, die verband houden met enige (vermeende) inbreuk op de in artikel 1.2 genoemde rechten door Opdrachtgever, zijn werknemers, door hem ingeschakelde Derden, of bezoekers van en Deelnemers aan door hem geïnitieerde Arrangementen.

1.4 Opdrachtgever zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Organisator geen intellectuele eigendomsrechten of domeinnamen (doen) registreren, die op enigerlei wijze samenhangen met de (uitvoering van de) Overeenkomst of de daaronder geleverde producten of diensten, de handelsnamen, merken of (toekomstige) activiteiten van Organisator of aan Organisator gelieerde ondernemingen.

1.5 Organisator kan en mag de tenaamstelling van Opdrachtgever als referentie op haar website en/of schriftelijk documenten vermelden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk van de hand wijst. De Organisator houdt zich het recht voor om fotografische of andere opnamen die tijdens het Arrangement zijn gemaakt, te gebruiken voor promotiedoeleinden.

### 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder door Opdrachtgever gedaan verzoek aan de Organisator tot het uitbrengen van een aanbod, op de door Organisator uit te brengen aanbieding, op opdrachten van Opdrachtgever en op alle door Organisator met Opdrachtgever te sluiten en gesloten Overeenkomsten of ten behoeve van deze te verrichten en/of verrichte (rechts)handelingen, waaronder Overeenkomsten die Organisator ter zake met Derden sluit, tenzij in de Overeenkomst afwijkende bepalingen zijn opgenomen.

2.2 Aanvullend op deze Algemene Voorwaarden zijn de Uniforme Voorwaarden Horeca (UVH) van toepassing, voor zover zij niet in tegenspraak zijn met deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst. De Uniforme Voorwaarden Horeca (UVH) zijn de voorwaarden waarop in Nederland gevestigde horecabedrijven zoals hotels, restaurants, cafés en aanverwante bedrijven (waaronder cateringbedrijven, party-servicebedrijven e.d.), horecadiensten verlenen en horecaovereenkomsten sluiten. De UVH zijn gedeponeerd bij de Arrondissementsrechtbank en de Kamer van Koophandel en Fabrieken te 's-Gravenhage en zijn te vinden op [www.khn.nl](http://www.khn.nl). In geval van strijdigheid tussen de hiervoor genoemde documenten gaat de Overeenkomst boven deze Algemene Voorwaarden en gaan de Algemene Voorwaarden boven de UVH.

2.3 Indien Opdrachtgever de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Organisator niet binnen vijf werkdagen na het toepasselijk verklaren van die voorwaarden door Organisator schriftelijk heeft verworpen en Organisator dit bericht (binnen diezelfde vijf werkdagen) heeft bereikt, wordt Opdrachtgever geacht de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Organisator te hebben aanvaard. Organisator wijst het beroep op en/of de toepasselijkheid van andersluidende algemene voorwaarden dan haar eigen algemene voorwaarden uitdrukkelijk van de hand.

2.4 Van de algemene voorwaarden van Organisator afwijkende bedingen (of aanvullende bedingen) gelden slechts indien en voor zover deze uitdrukkelijk door een bevoegde vertegenwoordiger van Organisator schriftelijk zijn aanvaard.

2.5 Indien een bepaling van de onderhavige algemene voorwaarden (en/of een eventueel nader overeen gekomen afwijkend/aanvullend beding) nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, laat dit onverlet de geldigheid van de overige bepalingen van de onderhavige algemene voorwaarden (en de eventuele nader overeen gekomen bedingen). In de onderhavige algemene voorwaarden (en nog overeen te komen Overeenkomsten) zal in dat geval voor de nietige respectievelijk vernietigde bepaling een bepaling in de plaats treden die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van Partijen.

2.6 Tenzij anders afgesproken tussen Opdrachtgever en Organisator is horeca te allen tijde exclusief de drankjes. Opdrachtgever nuttigt drankjes dan bij derden (horeca) en maakt met deze derden duidelijke afspraken hierover aangaande volume, tijden en betalingen. Voor na rekeningen, die buiten het arrangement vallen, staat Organisator derhalve niet garant en worden doorgestuurd naar Opdrachtgever. Indien opdrachtgever de genuttigde drankjes (en eventuele extra versnaperingen) op een factuur van Organisator wenst, is dit in onderling (vooraf) overleg mogelijk en worden drankrekeningen doorbelast inclusief €35 exclusief btw aan extra reserveringskosten en/of administratiekosten per factuur (per horeca). Organisator zorgt hiervoor de reserveringen, organisatie, crediteuren (horeca) betalingen, opstellen en doorbelasten van de factuur onder onze tenaamstelling naar opdrachtgever, inclusief debiteurenbeheer. Verder worden onze facturen onder €100 exclusief btw (zoals webshop bestellingen) vermeerderd met €10 exclusief btw aan administratiekosten, indien opdrachtgever een factuur wenst.

### 3. Totstandkoming en inhoud Overeenkomst

3.1 Op verzoek van de Opdrachtgever brengt de Organisator een offerte uit voor een in overleg overeengekomen Arrangement.

3.2 De Overeenkomst komt tot stand doordat de Opdrachtgever mondeling, telefonisch of schriftelijk het aanbod van de Organisator aanvaardt. De Opdrachtgever ontvangt van de Organisator te allen tijde een schriftelijke bevestiging van de Overeenkomst per e-mail.

3.3 Bij het Arrangement zijn mogelijk enkele data of tijden vermeld waarop Opdrachtgever kan boeken voor de programma's. Overige Arrangementen waar geen data bij vermeld zijn, kunnen indien beschikbaar, naar eigen wens geboekt worden. Na een gemaakte en bevestigde boeking en na volledige betaling ontvangt Opdrachtgever, bij tijdige inschrijving, twee (2) tot maximaal één (1) we(e)k(en) voor aanvang van het Arrangement de evenementbescheiden, bestaande uit een uitnodiging met evenementomschrijving en een routebeschrijving. Indien er binnen de termijn van zeven (7) dagen additionele personen of activiteiten bijgeboekt dienen te worden, worden deze aanvullingen bekrachtigd, na schriftelijk akkoord en betaling of bewijs van betaling vóór aanvang van het Arrangement.

3.4 Voor alle Arrangementen geldt het streven naar meer service en volledigheid met betrekking tot deze niet alledaagse Arrangementen. De Arrangementen zijn daarom volledig verzorgd. Per programma kunnen verschillen bestaan in tijden en indelingen. Omschrijvingen gelden als een indicatie. Bij de evenementenbescheiden ontvangt men het volledige programma met de juiste tijden.

3.5 De Opdrachtgever kan desgewenst voorkeuren opgeven. De Organisator zal hieraan tegemoet komen, zover het in haar vermogen ligt.

3.6 Het aanbod van de Organisator is vrijblijvend en kan door de Organisator bij boeking of binnen uiterlijk 2 werkdagen hierna herroepen worden.

3.7 Wie namens een ander een Overeenkomst aangaat is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit die Overeenkomst voortvloeien.

3.8 Indien Organisator met twee of meer personen dan wel rechtspersonen een Overeenkomst sluit (zodat sprake is van meerdere Opdrachtgevers), waarbij deze (rechts-)personen tegenover Organisator ieder dezelfde prestatie(s) verschuldigd zijn, is ieder dezer (rechts-) personen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verbintenissen die voor hen uit die Overeenkomst jegens Organisator voortvloeien.

3.9 In het kader van het recht van Koop op afstand, willen wij u er wellicht ten overvloede op wijzen dat deze in onze praktyk niet van toepassing is. U heeft na het sluiten van de overeenkomst dus geen bedenktijd op ons arrangement waaronder het uitje, de activiteit, reizen, vervoer, logies, catering of andere vormen van vrijetijdsbesteding.

### 4. Prijzen en tarieven

4.1 Organisator publiceert minimaal één (1) keer per jaar een overzicht van de aangeboden Arrangementen en de bijbehorende tarieven op haar website. Op verzoek van de Opdrachtgever brengt Organisator een offerte uit voor een Arrangement. Het staat Organisator vrij om tijdelijk Arrangementen tegen een speciaal tarief aan te bieden.

4.2 Alle aanbiedingen, prijsopgaven, kostenbegrotingen e.d. van Organisator, zowel afzonderlijk als in prijslijsten, mondeling, schriftelijk, telefonisch, per e-mail, op de website, brochures of op andere wijze gedaan, zijn geheel vrijblijvend en kunnen derhalve door Organisator worden herroepen.

4.3 Indien een aanbieding e.d. van Organisator niet binnen 1 maand (of, voor zover daarvan sprake is, de in die aanbieding e.d. expliciet aangegeven andersluidende periode) door een schriftelijke opdracht of een opdracht per e-mail is gevolgd en door Organisator is bevestigd, is hij vervallen.

4.4 De Organisator behoudt zich het recht voor tot 5 dagen voor aanvang van het Arrangement de prijs aan te passen in verband met (extreme) wijzigingen in ondermeer personeelskosten, kosten van accommodatie, huurkosten van ter beschikking te stellen materiaal, brandstofkosten, etc. De Organisator is verplicht deze prijswijziging zo spoedig mogelijk aan de Opdrachtgever mede te delen.

4.5 De vermelde prijzen in alle aanbiedingen zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, in Euro en exclusief omzetbelasting (btw).

4.6 De overeengekomen prijs is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, exclusief vervoer, parkeerkosten, entreekosten tot bijvoorbeeld een sneeuw/ijsbaan, museum, sportcomplex of recreatie/waterpark, catering, horeca, drank, accommodatie, reis en verblijf- en voorrijkosten, schoonmaak, energiekosten, toeristenbelasting, de kosten van brandstof, beschermende kleding (waaronder pak, helm, vest, bril), verzekeringen, vergunningen en eventuele andere heffingen van overheidswege opgelegd.

4.7 Het staat Organisator of Derden vrij voor of bij aanvang van het Arrangement een waarborgsom te verlangen van de Opdrachtgever. Deze waarborgsom zal bij het einde van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever worden teruggestort onder inhouding van al hetgeen Organisator of Derden nog van de Opdrachtgever te vorderen heeft.

4.8 Prijzen zijn geldend voor het programma zoals omschreven. De tarieven zijn per persoon, tenzij anders is aangegeven. Vervoer van en naar de evenementen is niet bij de prijs inbegrepen. Vervoer is op eigen gelegenheid of per offerte.

4.9 Wijzigingen waaronder meerkosten in de oorspronkelijke opdracht van welke aard ook, door of namens Opdrachtgever aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij de prijsopgave kon worden gerekend, worden de Opdrachtgever extra in rekening gebracht. Tevens zullen meerkosten aan Opdrachtgever en/of Deelnemer(s) in rekening worden gebracht, indien de Deelnemer afwijkt van de route of het aanbevolen tijd- of reisschema en hierdoor extra kosten moet maken. Voor bijzondere diensten, zoals het gebruik van garderobe, garage, safe, bewassing, telefoon, telex e.d. kan door de horeca ondernemer een extra vergoeding worden gevorderd.

### 5. Verplichtingen van Opdrachtgever en Deelnemer(s)

5.1 De Opdrachtgever is zich ervan bewust dat alle door Organisator of Derden verzorgde activiteiten van alle Deelnemers een meer dan voldoende psychische en fysieke gezondheid en goede concentratie vereist. De Opdrachtgever is verplicht de hem betreffende Deelnemers dienaangaande nadrukkelijk tevoren te informeren en hen er op te wijzen dat zij zullen deelnemen aan soms ongewone sportieve activiteiten die psychisch en fysiek het nodige kunnen vergen. De Opdrachtgever is tevoren verplicht zichzelf en daarna Organisator en/of Derden te informeren over alle eigenschappen van de Deelnemers, zoals bijvoorbeeld fysieke dan wel psychische tekortkomingen of bepaald medicijngebruik, waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te vermoeden, dat deze mogelijk anderszins zouden kunnen vormen een belemmering voor, althans een vermindering aan de deelname aan de betreffende activiteit.

5.2 De Opdrachtgever is verplicht bij de totstandkoming van de Overeenkomst alle persoonlijke omstandigheden van zichzelf en/of degenen namens wie hij de Overeenkomst aangaat aan de Organisator en/of Derden te melden voor zover deze van invloed kunnen zijn op een goed verloop van het Arrangement. Deze verplichting geldt met name voor alle relevante medische en conditionele bijzonderheden.

5.3 Organisator of Derden is gerechtigd om van de Deelnemers te verlangen dat zij ten behoeve van Organisator of Derden een vrijwaringverklaring te ondertekenen ter zake van de gevolgen van deelname aan door Organisator of Derden verzorgde activiteiten en Arrangementen. Organisator of Derden hebben het recht de deelname te weigeren van hen, die een dergelijke verklaring weigeren te ondertekenen.

5.4 Iedere Deelnemer aan activiteiten in of op het water dient in het bezit te zijn van een zwemdiploma. Iedere Deelnemer aan activiteiten in of op een voertuig dient in het bezit te zijn van een geldig rijbewijs. Iedere Deelnemer aan sommige risicovolle en extreme sporten dient een gezondheidsverklaring te verzorgen. Verder dient iedere Deelnemer volgens de wet een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben, waarbij Deelnemer bij een Arrangement in het buitenland een geldig paspoort of identiteitskaart benodigd heeft. De Organisator is niet verantwoordelijk en aansprakelijk indien de Deelnemer niet aan (delen van) het Arrangement kan deelnemen wegens het gemis van een benodigd document. Alle gevolgen hiervan zijn voor rekening van de Deelnemer.

5.5 Ondanks dat de Deelnemers bij diverse Arrangementen, al dan niet tegen meerprijs of met een eigen risico, verzekerd zijn ter wille van uw veiligheid, is een passende persoonlijke WA- en ziekteverzekering vereist en wordt een annuleringsverzekering aanbevolen. De Deelnemer(s) wordt tevens verzocht voor aanvang van het Arrangement een adequate (reis)ongevallenverzekering af te sluiten, indien reeds afgesloten verzekeringen zoals de ziektekostenverzekering mogelijke schade niet afdoende dekken. Voor sommige risicovolle en extreme sporten wordt daarnaast vereist een aanvullende (ongevallen)verzekering, zoals de Adventure & Survival verzekering of Parachuteverzekering, af te sluiten.

5.6 Opdrachtgever als rechtspersoon verplicht zich naast artikel 5.5. ertoe om alle risico's die samenhangen met zijn handelen en/of nalaten voor, tijdens en na het arrangement, voor zover mogelijk te verzekeren, zoals een collectieve ongevallenverzekering, annuleringsverzekering en reguliere AVB-verzekering.

5.7 De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, onder andere doch niet onuitputtelijk genoemd in voorgaande artikelen, indien en voor zover vereist of van toepassing of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig of op eerste verzoek aan Organisator en/of Derden worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de Organisator en/of Derden zijn verstrekt, heeft Organisator en/of Derden het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. Organisator is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Organisator is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

5.8 Voor alle Arrangementen staat veiligheid boven alles. Een uitgebreide instructie met betrekking tot veiligheid wordt gegeven bij elk Arrangement. In elk Arrangement kunnen wijzigingen optreden indien de veiligheidsfactoren dit vereisen. Elke Deelnemer wordt geacht tevens zelf de nodige waakzaamheid en veiligheid in acht te nemen en verplicht zich tot naleving van alle aanwijzingen van de Organisator of van Derden om

de goede uitvoering van het Arrangement te bevorderen. De Deelnemer is en blijft zelf verantwoordelijk voor de inschatting of hij/zij in voldoende conditie is om de betreffende activiteiten te beoefenen.

5.9 De Deelnemer verplicht zich het ter beschikking gestelde materiaal, waaronder (on)gemotoriseerde voertuigen, te gebruiken op een wijze waartoe het krachtens zijn aard en de Overeenkomst is bestemd. De Deelnemer kan eventuele gebreken bij ontvangst van het materiaal laten vastleggen. De Deelnemer mag geen wijzigingen in het materiaal aanbrengen of dit aan Derden in gebruik geven zonder toestemming van de Organisator of Derden. De Deelnemer stelt de Organisator of Derden zo spoedig mogelijk op de hoogte van beschadiging of verlies van materialen. Voor een reparatieopdracht is vooraf toestemming van de Organisator of Derden vereist. De Deelnemer zal het ter beschikking gestelde materiaal aan het einde van het Arrangement op de vooraf afgesproken plaats overdragen aan Organisator of Derden en wel in dezelfde staat als waarin de Deelnemer het heeft ontvangen en zo schoon als mogelijk. De Organisator is gerechtigd zo nodig extra kosten voor schoonmaak, zoekacties, vervoer en berging van materialen, aangiften van vermissing e.d. in rekening te brengen. Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van het ter beschikking gestelde materiaal, waaronder (on)gemotoriseerde voertuigen, gaat over op Opdrachtgever na instructie en bij aflevering aan Opdrachtgever. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder van Opdrachtgever, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van het ter beschikking gestelde materiaal echter reeds over op Opdrachtgever op het moment van afgifte van de materialen aan de vervoerder.

5.10 Alcohol- en drugsgebruik voor en tijdens activiteiten is ten strengste verboden, tenzij Partijen in de Overeenkomst inzake alcoholgebruik anders zijn overeengekomen (bijvoorbeeld bij een wijn clinic of bier tour). Gebruik van Alcohol is alleen toegestaan voor die Deelnemers die de minimumleeftijd volgens de wet hebben bereikt. Bij overmatig gebruik van alcohol is de Organisatie gerechtigd het Arrangement te annuleren.

5.11 Het is niet toegestaan, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, om met een voertuig aan races of andere wedstrijden deel te nemen. De voertuigen dienen te allen tijde op de verharde weg te blijven. Zandpaden, snelwegen, stoepranden en voetpaden zijn verboden terrein.

5.12 Indien de Deelnemer jonger is dan 18 jaar en niet wordt vergezeld door een meerderjarige, dient de Deelnemer aan Organisator een verklaring van geen bezwaar van zijn wettelijke vertegenwoordiger(s) te overhandigen, dan wel dient een wettelijke vertegenwoordiger de verklaring te ondertekenen.

5.13 Bij groepsvervoer (transfers), groepsaccommodatie en/of horeca zijn/is de Deelnemer(s) zich verplicht te onthouden van:

- beschadiging en/of verontreiniging;
- het gebruik van alcoholhoudende dranken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de vervoerder, accommodatie- of horeca ondernemer, respectievelijk Organisator, alsmede het gebruik van verdovende middelen;
- het aanraken van noodvoorzieningen, zoals nooddeur en noodluik;
- het roken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming;
- het op enigerlei wijze hinderen van het personeel in de uitoefening van zijn taak;
- het veroorzaken van hinder en overlast voor medereizigers, weggebruikers en gasten al dan niet door gebruik van alcohol of drugs;
- andere in de betreffende huisregels van vervoerder, accommodatie- of horeca ondernemer genomen maatregelen.

De vervoerder, accommodatie- of horeca ondernemer, respectievelijk Organisator is bevoegd verder vervoer, horeca- of accommodatietoegang aan de Deelnemer(s) te (doen) ontzeggen en hem te (doen) gelasten de bus of locatie onmiddellijk te verlaten, indien de Deelnemer(s) in strijd handelt met de hiervoor vermelde verplichtingen.

5.14 Het is Opdrachtgever respectievelijk Deelnemer(s) niet toegestaan zelf consumpties (drank), versnaperingen of maaltijden mee te nemen / te nuttigen tijdens een Arrangement, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk is toegestaan. Door Opdrachtgever respectievelijk Deelnemer(s) tijdens het Arrangement gemaakte kosten, buiten het overeengekomen horeca Arrangement, zoals consumpties, versnaperingen, maaltijden, etc. worden ter plaatse contant betaald aan de betreffende horeca ondernemer.

5.15 Opdrachtgever vrijwaart Organisator voor alle aanspraken van Derden (waaronder, maar niet beperkt tot, Deelnemers aan Arrangementen) ter zake tijdens of in verband met de uitvoering van de Overeenkomst door deze Derden geleden schade, tenzij (en voor zover) deze schade uitsluitend het gevolg is van opzet of grove schuld van Organisator.

## 6. Verplichtingen van Organisator

6.1 De Organisator is verplicht tot uitvoering van de Overeenkomst Overeenkomstig de verwachtingen die de Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst of publicaties van de Organisator mocht hebben. De Organisator is naar gelang van de omstandigheden verplicht de Deelnemer hulp te verlenen indien het Arrangement niet verloopt Overeenkomstig de verwachtingen.

6.2 De correctheid van de uitvoering van de Overeenkomst dient mede beoordeeld te worden aan de hand van het sportieve of avontuurlijke karakter van de activiteit, aan de definitie van Deelnemer en aan de hand van het bedrag van de Overeenkomst.

6.3 Verstrekking van (gehuurde) materialen geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen prijs. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, zijn in de prijs van de materialen (ter beschikking gestelde materialen) niet inbegrepen de kosten van borg, verzekering, brandstof, e.d. zoals genoemd in artikel 4.

6.4 Organisator, of ingeschakelde Derden, zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en Overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

6.5 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Organisator het recht de werkzaamheden te laten verrichten door Derden, zonder de Opdrachtgever hiervan in kennis te stellen en zonder dat dit extra kosten met zich meebrengt voor de Opdrachtgever.

6.6 Organisator of Derden dient op een duidelijk waarneembare plaats de huisregels voor de Deelnemer (gast) ter kennisneming op te hangen dan wel aan te brengen dan wel neer te leggen, of de huisregels in geschrift aan de Opdrachtgever ter hand te stellen. De Opdrachtgever is gehouden de huisregels na te leven.

6.7 Op verzoek van de Deelnemer of Opdrachtgever kan de Organisator verwijzen naar een verzekeringstussenpersoon, ten behoeve van genoemde verzekeringen in artikelen 5.5 en 5.6. De Organisator treedt daarbij uitsluitend op als informant en garandeert uitdrukkelijk niet dat schade krachtens deze verzekering zal worden vergoed. De Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het juist en correct contracteren en vaststellen van de inhoud van de polisvoorwaarden van de betreffende verzekering.

## 7. Aansprakelijkheid

7.1 Deelname aan Arrangementen en activiteiten geschiedt voor eigen rekening en risico van Opdrachtgever en/of Deelnemer. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van de Organisator of Derden zelf, is de Organisator of Derden niet aansprakelijk voor enige vorm van schade, waaronder gevolgschade, die Opdrachtgever en/of Deelnemer lijden als gevolg van ongevallen die gebeuren tijdens de Arrangementen en/of activiteiten, tenzij en voor zover uitsluiting van aansprakelijkheid wettelijk niet geoorloofd mocht zijn.

7.2 Niettegenstaande de verdere beperkingen van aansprakelijkheid is Organisator niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de uitvoering van enige aanbieding en/of Overeenkomst en evenmin voor enige onrechtmatige daad, tenzij (en voor zover) deze het gevolg is van opzet of grove schuld van Organisator en/of haar leidinggevenden.

7.3 De Organisator is in ieder geval niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- omstandigheden die zijn toe te rekenen aan de Deelnemer zoals het niet hebben van een noodzakelijk reisdocument of verzekeringen, een ontoereikende gezondheid of conditie, een ontoereikende persoonlijke uitrusting, onjuist handelen of niet handelen, overschatting van de eigen vermogens of het negeren van instructies;
- het, bewust of onbewust, niet tekenen voor een vrijwaringverklaring en/of ongeldig verstrekken van documenten zoals reis, legitimatie, verzekering en diploma;
- handelingen en invloeden van niet direct bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken Derden;
- omstandigheden die niet te wijten zijn aan de schuld van de Organisator en die krachtens de Nederlandse wet of de in het maatschappelijk verkeer geldende normen niet in redelijkheid aan de Organisator kunnen worden toegerekend;
- extreme weersinvloeden en andere vormen van overmacht.

7.4 De Opdrachtgever of bestuurder van (on)gemotoriseerde voer- of vaartuigen is aansprakelijk voor de schade die ontstaat of voortvloeit uit een gebeurtenis waarbij alcohol of andere stoffen die de rijvaardigheid beïnvloeden zijn ingenomen. Tevens is bestuurder of Opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele bekeuringen / beschikingsvoorstellen met betrekking tot verkeersovertredingen en/of andere strafbare feiten begaan tijdens een tocht. Tevens is de Opdrachtgever aansprakelijk voor schade ten gevolge van diefstal alsmede alle overige schade, hoe ook genaamd en hoe ook veroorzaakt, aan de gehuurde voertuig toegebracht of ontstaan, ongeacht of deze gevolg is van schuld van de Deelnemer zelf of anderen in het verkeer. De Opdrachtgever zal de hieruit voortvloeiende kosten van herstel alsmede de kosten van vervanging, waaronder die van beschadigde onderdelen, uiterlijk op de overeengekomen inleverdatum van het ter beschikking gestelde materiaal contant aan Organisator of Derden voldoen.

7.5 De Deelnemer die zodanige hinder of last veroorzaakt dat daardoor de uitvoering van het Arrangement in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, die de veiligheid van zichzelf of anderen in gevaar brengt of die op onverantwoorde wijze omgaat met natuur en milieu, kan door de Organisator of Derden (verdere) deelname aan het Arrangement worden uitgesloten. Alle aansprakelijkheden en de hieruit voortvloeiende extra kosten zijn voor rekening van de uitgesloten Deelnemer, voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend.

7.6 Organisator is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door een tekortkoming of onrechtmatig handelen/nalaten van Derden (uitvoerende dienstverleners en/of toeleveranciers), waaronder tevens begrepen het personeel van die Derden, die Organisator in verband met of ten behoeve van de uitvoering van – een onderdeel van – de Overeenkomst heeft ingeschakeld. Opdrachtgever vrijwaart de Organisator terzake van eventuele vorderingen van Derden. Opdrachtgever en/of Deelnemer richt zich, bij een eventuele calamiteiten als gevolge van de uitbestede activiteit aan Derden, te allen tijde rechtstreeks tot de Derden.

7.7 Niettegenstaande en onverminderd het bepaalde in de hiervoor opgenomen aansprakelijkheidsbeperkende bepalingen, is in ieder geval de totale aansprakelijkheid van Organisator beperkt tot maximaal de opdrachtprijs van de Overeenkomst en de redelijkerwijs te verwachten opdrachtprijs van Organisator en is vervolgens beperkt tot het bedrag waarvoor onder de door Organisator afgesloten aansprakelijkheidsverzekering voor de desbetreffende schade dekking wordt verleend (en slechts voor zover de verzekeraar daadwerkelijk tot uitkering overgaat). Tot meer en/of tot andere schade dan waarvoor de aansprakelijkheidsverzekering dekking verleent kan Organisator in ieder geval niet worden aangesproken.

7.8 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid gelden ook ten behoeve van werknemers en andere vertegenwoordigers van de Organisator alsmede hun personeel, tenzij de wet dit uitsluit.

## 8. Wijzigingen

8.1 De Opdrachtgever kan de Organisator tot zes weken voor aanvang verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. Indien de Organisator niet in staat is dit verzoek te honoreren, dient hij dit zo spoedig mogelijk en met redenen omkleed aan de Opdrachtgever mede te delen.

8.2 Door gewichtig, onverwijld aan de Opdrachtgever mede te delen omstandigheden kan de Organisator of Derden zich genoodzaakt zien het aangeboden Arrangement te wijzigen. Partijen zullen voorts tijdig en in onderling overleg treden. Tijdens de uitvoering van het betreffende Arrangement zal dit in overleg naar deskundig organisatorisch inzicht aangepast worden. De Organisator of Derden is verplicht de Opdrachtgever een alternatief aan te bieden dat het specifieke karakter en de aard van het Arrangement zoveel mogelijk intact laat en dit onverwijld mee te delen.

8.3 Het Arrangement vindt in principe ook bij slecht weer doorgang, tenzij hierover vooraf schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt. De Organisator of Derden zullen zich bij slecht weer inspannen het programma zodanig aan te passen dat de hinder voor Deelnemers wordt beperkt. Binnen activiteiten vinden in ieder geval doorgang.

8.4 Indien Partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Organisator zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

8.5 Indien de wijziging of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal Organisator de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten. Voor wijziging van de Overeenkomst is een in nader overleg te bepalen bedrag verschuldigd. Indien het bedrag van de gewijzigde Overeenkomst meer dan 10% lager is dan de eerdere Overeenkomst, is op het verschil de annuleringsregeling van toepassing.

## 9. Annulering

9.1 De Opdrachtgever wordt aangeraden een annulerings- en/of bedrijfsaansprakelijkheids- en/of een arrangementenverzekering terzake het afgenomen Arrangement af te sluiten.

9.2 Opdrachtgever is gerechtigd het Arrangement of de (deel)activiteit zonder nadere motivering te annuleren onder de voorwaarde dat het navolgende percentage van de voor volledige uitvoering van de Overeenkomst overeengekomen opdrachtsom door Opdrachtgever wordt vergoed, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen:

- a) in geval van annulering in de periode tot 6 maanden voor het aanvangsmoment, minimaal 10% van de volledige opdrachtsom;
- b) in geval van annulering in de periode liggend tussen 6 en 2 maanden voor het aanvangsmoment, minimaal 50% van de volledige opdrachtsom;
- c) in geval van annulering in de periode liggend tussen 2 en 1 maanden voor het aanvangsmoment, minimaal 75% van de volledige opdrachtsom;
- d) in geval van annulering in de periode liggend tussen 1 maand voor het aanvangsmoment en het aanvangsmoment zelf, 100% van de volledige opdrachtsom.

9.3 De Organisator heeft te allen tijde het recht de Overeenkomst op te zeggen in geval van overmacht en gewichtige omstandigheden die onvoorzienbaar en niet te verhelpen of te vermijden zijn, zoals terreur, (burger)oorlog, politieke onrust, natuurrampen, voedselschaarste, algemene stakingen et cetera. De Organisator is verplicht Opdrachtgever onverwijld en met opgave van redenen van de opzegging op de hoogte te stellen.

9.4 Als omstandigheden die een beroep op overmacht rechtvaardigen, conform lid 9.3, gelden onder andere: weersomstandigheden die van dien aard zijn dat zij aan uitvoering van de Overeenkomst in de weg staan; niet, niet volledige en/of vertraagde levering van Derden (toeleveranciers); oorlog en oorlogsgevaar; gehele en gedeeltelijke mobilisatie; in- en uitvoerverboden; maatregelen van Nederlandse en/of buitenlandse overheidsorganen die de uitvoering van de Overeenkomst bezwaarlijker en/of kostbaarder maken dan bij het afsluiten van de Overeenkomst te voorzien was; bijzondere maatschappelijke gebeurtenissen, waaronder, maar niet beperkt tot nationale rouw, die Organisator in redelijkheid kunnen doen besluiten dat het Arrangement / de dienstverlening / de activiteit geen doorgang kan vinden; werkstakingen en/of bedrijfsbezettingen, epidemieën, verkeersstoringen, verlies of beschadiging bij transport, brand, diefstal, storingen in levering van energie, defecten aan machines, alles zowel in het bedrijf van Organisator als bij Derden van wie Organisator de benodigde materialen (waaronder (ong)gemotoriseerde voer- en vaartuigen) geheel of gedeeltelijk moet betrekken; en voorts alle overige oorzaken, buiten de wil en/of toedoen van Organisator ontstaan.

9.5 Bij opzegging door de Organisator voor aanvang van het Arrangement terzake artikel 9.4, zal Organisator zich inspannen de Opdrachtgever een Arrangement van vergelijkbare kwaliteit aan te bieden, zo mogelijk in dezelfde periode.

9.6 Indien op het moment van annulering het totale bedrag van de betalingsverplichtingen die in verband met de Overeenkomst op Organisator rusten of naar aanleiding van de annulering zullen ontstaan, waaronder verplichtingen jegens bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde Derden en/of andere vorderingen van Derden, hoger is dan hetgeen Opdrachtgever op grond van de in artikel 9.1 opgenomen annuleringsregeling aan Organisator verschuldigd is, dient Opdrachtgever dit hogere bedrag aan Organisator te vergoeden.

9.7 Voor een vermindering van het aantal overeengekomen gasten oftewel annulering in het aantal Deelnemers (en/of horeca gasten), geldt een termijn van 14 kalenderdagen voor het aanvangsmoment met voor groepen vanaf 15 personen een maximum van 10% van het totale aantal Deelnemers per onderdeel dat is overeengekomen. Indien meer dan 10% wordt verminderd, zal Organisator alsnog 90% doorbelasten conform het aantal overeengekomen gasten of deelnemers ten tijde van de opdrachtbevestiging. Het definitief aantal personen en diëetwensen vernemen wij uiterlijk 14 kalenderdagen voor af. No show op de dag zelf wordt doorbelast.

## 10. Betaling

10.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen dient 100% betaling na opdracht te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Indien de Overeenkomst tussen Partijen binnen 14 dagen voor uitvoering plaatsvindt, dient 100% betaling na opdracht te geschieden binnen 3 dagen doch uiterlijk voor aanvangsmoment. Bij geen tijdige betaling behoudt Organisator zich het recht voor om het Arrangement te annuleren.

10.2 Het bedrag van de Overeenkomst dient al dan niet in aan te geven termijnbedragen uiterlijk binnen de in de opdrachtbevestiging gestelde termijn betaald te zijn, tenzij nadien uitdrukkelijk anders met Organisator is overeengekomen.

10.3 De Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, is van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. De Organisator is in dit geval gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden of volledige nakoming te vorderen. De Organisator is gerechtigd aanvullende schadevergoeding te vorderen voor alle terzake van de Overeenkomst reeds gemaakte kosten.

10.4 De Opdrachtgever die niet tijdig betaalt is aan de Organisator een rente verschuldigd, gelijk aan de wettelijke rente, over het bedrag van de Overeenkomst plus kosten vanaf de dag van verzuim waarbij een gedeelte van een maand voor een maand wordt gerekend. Alle redelijke kosten van de inning van de vordering, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijk, zijn voor rekening van de nalatige Opdrachtgever. Deze kosten worden berekend op basis van het incassotarif van de Nederlandse Orde van Advocaten. Indien Organisator aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

10.5 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening en/of opschorting van enige betaling, behoudens voor zover Opdrachtgever een natuurlijke persoon betreft, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

10.6 Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

10.7 Garantieregeling STO Garant. Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt QMands bv 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 QMands bv 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 QMands bv, maar aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt uw reissom tot na afloop van uw boeking. Wanneer diensten door financieel onvermogen van QMands bv 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.

## 11. Ontbinding

11.1 Onverminderd de aan Organisator verder toekomende rechten is Organisator gerechtigd de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden indien:

a) Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van een of meer verplichtingen uit de Overeenkomst;

b) Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd, op hem/haar de toepassing van de wet Schuldsanering Natuurlijke personen van kracht is geworden, zijn bedrijf heeft stilgelegd of heeft geliquideerd, er beslag wordt gelegd op een aanzienlijk deel van zijn vermogen ofwel hij zijn bedrijf aan Derden overdraagt.

11.2 Indien Organisator (of een door haar ingeschakelde derde) op het moment van de ontbinding (waaronder in dit verband tevens wordt verstaan ontbinding en opschorting) reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende Opdrachtgever jegens Organisator rustende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Organisator voor de ontbinding heeft gefactureerd of bedragen die Organisator na de ontbinding nog zal factureren in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Overeenkomst voorafgaand aan die ontbinding reeds had verricht of geleverd, blijven derhalve onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

11.3 Omstandigheden buiten wil en/of toedoen van Organisator welke van dien aard zijn dat naleving van de Overeenkomst redelijkerwijze niet meer of niet meer in volle omvang van Organisator gevegd kan worden, geeft deze het recht de Overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden en/of de uitvoering daarvan op te schorten zonder enige verplichting tot schadevergoeding (en met behoud van de op Opdrachtgever rustende betalingsverplichtingen).

11.4 Ernstige tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst door de Opdrachtgever of Deelnemer(s), zoals een oneigenlijk gebruik van ter beschikking gestelde materialen, geven de Organisator het recht tot onmiddellijke opschorting van haar verplichtingen, in het bijzonder terugname van de door haar ter beschikking gestelde materialen en/of staking van de activiteiten. De Organisator kan in dit geval de Overeenkomst ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring aan de Opdrachtgever. De Organisator heeft recht op volledige vergoeding van alle kosten en schade door de Opdrachtgever.

## 12. Klachten van een georganiseerde groepsactiviteit en/of Arrangement

12.1 Indien de Deelnemer cq. opdrachtgever een tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst constateert, dient hij deze zo spoedig mogelijk te melden bij de betrokken dienstverlener (begeleider), opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet binnen redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van het Arrangement, moet deze zo spoedig mogelijk worden gemeld aan de Organisator of diens Derden ter plekke.

12.2 Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid behandeld wordt of kan worden, kan opdrachtgever deze uiterlijk binnen 14 werkdagen na afloop van het Arrangement schriftelijk en gemotiveerd indienen bij de Organisator. Klachten over facturen dienen schriftelijk te worden ingediend en wel binnen 7 dagen na de factuurdatum.

12.3 Iedere aanspraak uit welke hoofde dan ook, vervalt bij niet tijdige melding doch in ieder geval 3 maanden na afloop van het Arrangement of, indien het Arrangement geen doorgang heeft gevonden, 3 maanden na de oorspronkelijke aanvangsdatum.

12.4 Bij een eventuele calamiteit, zijnde niet klacht, als gevolg van de uitbestede activiteit aan Derden, zal Opdrachtgever of Deelnemer te allen tijde rechtstreeks tot de Derden wenden conform artikel 7.6.

12.5 Ingediende klachten door opdrachtgever worden door Organisator zo spoedig mogelijk in behandeling genomen, uiterlijk binnen 14 dagen na de ingediende klacht kan Opdrachtgever een reactie verwachten. Partijen trachten naar redelijkheid en billijkheid dan te handelen.

## 13. Klachten en reclamaties van online (MooveGo) tickets

13.1 Indien de QR-code op uw smartphone niet start of tijdens de activiteit vastloopt, handelt opdrachtgever/deelnemer als volgt:

- Heeft u correct gehandeld naar onze ticket informatie pagina (spel uitleg) die u bij de bestelling heeft ontvangen? Zo niet lees deze nog goed door.
- Swipe de MooveGo app eens helemaal weg uit uw telefoon. Start de app weer en kijk of u met de 'verder' knop door kan spelen.
- Werk de app dan nog altijd niet, bel op maandag t/m vrijdag tussen 09.00-17.00 uur naar nummer 085-1301714 voor directe assistentie.

13.2 Mocht u echter niet willen wachten op ons antwoord of heeft u niet gehandeld naar onze spel uitleg, dan adviseren wij een nieuwe ticket in onze webshop te kopen (en de nieuwe QR-code dan wellicht op een andere smartphone te downloaden). U ontvangt dan een nieuwe QR-code en kunt u het spel downloaden en spelen.

13.3 Reclamatie: heeft u een (algemene) klacht en wilt u deze kenbaar maken en/of wilt u compensatie in de kosten aangaande artikel 13.2? Stuur ons dan binnen 14 dagen na uw bestelling een e-mail naar [boekingen@relative-events.nl](mailto:boekingen@relative-events.nl) voorzien van uw;

1. bestelnummer;
2. motivatie;
3. gebruikte type (merk) smartphone inclusief Android-versie of iOS softwareversie;
4. en te allen tijde een screenshot van de foutmelding in de MooveGo app (in geval van artikel 13.1).

Wij zullen uw e-mail en informatie dan samen met de back-end data geschiedenis analyseren. Uiteraard willen wij voorkomen dat problemen zich herhalen voor toekomstige klanten en wordt deze analyse zorgvuldig behandeld. Houd rekening met ongeveer 1 werkweek responstijd. In geval dat de foutmelding conform artikel 13.1 een terecht probleem bij ons was, ontvangt u volledige compensatie in de kosten die u maakte conform artikel 13.2. Mochten wij tot aan andere conclusie komen, nemen wij te allen tijde contact met u op voor nader overleg.

## 14. Toepasselijk recht en geschillen

14.1 Op de Overeenkomst en alle Overeenkomsten die daaruit voortvloeien is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

14.2 Partijen verklaren de Overeenkomst uit te voeren naar redelijkheid en billijkheid en treden in voorkomende gevallen met elkaar in overleg teneinde te komen tot een voor beide Partijen bevredigende oplossing.

14.3 Indien Partijen niet tot een oplossing komen of in spoedeisende gevallen, zullen de geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Eindhoven of 's-Hertogenbosch.

Aldus opgemaakt te Eindhoven,  
QMands bv, merk Relative Events  
Torenallee 45  
5617 BA Eindhoven

KvK 74022210  
BTW NL859746628B01  
IBAN NL63INGB0005680467