

## AMCA-Boekingsvoorwaarden

### Inleiding

Deze AMCA-Boekingsvoorwaarden gelden voor alle reizen die U vanaf 1 juli 2018 boekt of heeft geboekt bij of via AMCA Consultancy B.V. (hierna: AMCA).

Vanwege nieuwe wetgeving heeft Amca haar De Nederlandse reiswetgeving is per 1 juli 2018 aangepast. De nieuwe wetgeving geldt per 1 juli 2018 voor alle reizen vanaf deze datum. Mede in verband hiermee heeft AMCA haar algemene voorwaarden aangepast.

### Artikel 1. Begrippen

In deze AMCA-Boekingsvoorwaarden worden bepaalde begrippen vaker gebruikt. De betekenis van enkele begrippen wordt hierna genoemd en uitgelegd.

- 1.1. **Boeking:** het aangaan van een Pakketreisovereenkomst tussen: U en de Organisator van de Cruise.
- 1.2. **Boekingskosten:** Het bedrag dat de AMCA in rekening brengt voor haar dienstverlening.
- 1.3. **Cruise:** een Pakketreis die in een reisbrochure van een Organisator is gepubliceerd als cruise en waarin de gehele reis of een deel ervan wordt afgelegd per schip en aan de reiziger op dat schip een accommodatie wordt verschaft, inclusief eventuele door U bij de Organisator geboekte excursies en/of andere (toeristische) diensten.
- 1.4. **Opdracht:** de overeenkomst tussen U en AMCA. Hierbij verbindt AMCA zich tegenover U om de Pakketreisovereenkomst tot stand te laten komen tussen U en de Organisator.
- 1.5. **Organisator:** de organisator van de reis, de vervoerder, de accommodatie-verschaffer en/of andere dienstverlener op het gebied van reizen, met wie U een Pakketreisovereenkomst aangaat en die – de toepasselijke voorwaarden in acht nemende – (in beginsel bij uitsluiting) verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst. Op de (pakket)reisovereenkomst tussen U en de desbetreffende Organisator gelden (indien van toepassing) tevens de AMCA-Boekingsvoorwaarden van die Organisator. De rederij geldt als Organisator.
- 1.6. **Pakketreis:** een reis zoals bedoeld in artikel 7A:500 van het Burgerlijk Wetboek, waarbij een Cruise wordt aangemerkt als Pakketreis daar een Cruise ten minste twee reisdiensten behelst, namelijk vervoer en accommodatie.
- 1.7. **Pakketreisovereenkomst:** de overeenkomst inzake de gehele Pakketreis tussen u en de Organisator, of als de Pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten die deel uitmaken van de Pakketreis.
- 1.8. **Reisvoorwaarden:** de algemene voorwaarden van de Organisator die gelden tussen U en de Organisator van de Pakketreis.
- 1.9. **U of Uw:** de persoon die (als reiziger) de Pakketreis wil boeken en/of heeft geboekt, alsmede alle personen (ook wel de mede-reizigers) namens wie deze persoon een Pakketreisreisovereenkomst wil aangaan of is aangegaan.  
NB: degene die voor of namens één of meer andere personen een Pakketreisovereenkomst aangaat c.q. sluit, is naast degene voor of namens wie is geboekt, hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de Pakketreisovereenkomst met een Organisator, alsmede uit een opdracht aan AMCA, voortvloeien.
- 1.10. **Werkdagen en kantoor tijden:** maandag tot en met vrijdag van 9.30 uur tot 17.30 uur en zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.
- 1.11. **AMCA:** dit is de afkorting van AMCA Consultancy B.V.  
De (contact)gegevens van AMCA zijn:  
Weissenbruchstraat 70  
2596 GK Den Haag  
telefoon: 070 – 31 41 555  
e-mail: amca@amca.nl  
KvK-nr: 27140931  
BTW-nr NL8018.43.595.B01).  
AMCA treedt op als reisagent. AMCA verleent diensten op het gebied van reizen. Dit in opdracht van U. AMCA kan informeren, adviseren, doorverkopen, bemiddelen en/of reserveringen maken. In beginsel treedt AMCA niet op als Organisator in de zin van deze Boekingsvoorwaarden. Indien en voor zover AMCA om

welke reden dan ook toch wel als Organisator in de zin van deze AMCA-Boekingsvoorwaarden moet worden aangemerkt, dan gelden de in deze AMCA-Boekingsvoorwaarden genoemde bepalingen voor de Organisator (ook) voor AMCA.

## **Artikel 2. Ter inleiding over de AMCA-Boekingsvoorwaarden**

- 2.1. Deze AMCA-Boekingsvoorwaarden gelden als U één of meer opdrachten geeft aan AMCA voor door AMCA te verlenen diensten. AMCA verleent onder andere als diensten informeren, adviseren, doorverkopen, bemiddelen en/of reserveringen maken.
- 2.2. Een Pakketreisovereenkomst komt tot stand tussen U en de Organisator van de Pakketreis. AMCA treedt slechts op als reisagent. De Organisator, in beginsel niet zijnde AMCA, is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle onder de Pakketreisovereenkomst vallende reisdiensten, in welk verband ook de Reisvoorwaarden van de desbetreffende Organisator gelden. Deze reisvoorwaarden worden U voor of bij tot stand komen van de Pakketreisovereenkomst ter hand gesteld en/of online ter beschikking gesteld.
- 2.3. Een Opdracht van U aan AMCA betreft de overeenkomst, waarbij Reisagent AMCA zich tegenover U verbindt de Pakketreisovereenkomst tot stand te laten komen tussen U en de Organisator. Indien U niet of niet tijdig bezwaar maakt, geldt de bevestiging van de Opdracht door Reisagent AMCA als bewijs voor het bestaan van de Opdracht en de inhoud daarvan. Indien van toepassing kunt u tegenbewijs leveren.
- 2.4. Als reisagent kan AMCA een reservering voor u maken. In dat geval komt een Pakketreisovereenkomst tussen u en de door u gekozen Organisator tot stand. AMCA is dan geen partij bij de Pakketreisovereenkomst.
- 2.5. Als Reisagent kan AMCA voor de te verlenen diensten anders dan bemiddelingsdiensten een – voorafgaand aan de dienstverlening bekend te maken – bedrag in rekening brengen.
- 2.6. AMCA is verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door AMCA zelf verleende diensten, zoals juiste advisering en correcte verwerking van een reservering.
- 2.7. De inhoud van de door een Organisator (zoals een rederij) uitgegeven brochure c.q. publicatie c.q. prospectus betreffende een Pakketreis, maakt in beginsel deel uit van de Pakketreisovereenkomst, tenzij in die brochure c.q. publicatie c.q. prospectus, dan wel voorwaarden van de betreffende Organisator anders is vermeld. Kennelijke fouten en/of vergissen in een dergelijke publicatie c.q. prospectus binden AMCA niet en binden ook een dergelijke Organisator niet. Ook kennelijke fouten en/of vergissingen anderszins in de communicatie binden AMCA, dan wel de Organisator, niet.
- 2.8. Waar in de publicaties van AMCA en/of de betreffende Organisator (zoals een rederij) een reisduur in dagen is vermeld, gelden de dag van vertrek en de dag van aankomst, ongeacht het uur van vertrek en aankomst, als hele dagen.
- 2.9. Indien AMCA (om welke reden dan ook) gehouden zou zijn om te bewijzen dat de Organisator aan de verplichtingen van art. 7:510 tot en met 7:513a BW voldoet c.q. heeft voldaan, maar dat niet bewijst dan wel dat niet kan bewijzen, dan gelden voor AMCA (tevens) de in deze Boekingsvoorwaarden voor de Organisator geschreven voorwaarden, daarbij kan AMCA tevens een beroep doen op de Reisvoorwaarden als ware zij partij bij de Pakketreisovereenkomst.

## **Artikel 3. Informatie van de Organisator of de Reisagent; Reisbescheiden; en Reissom**

- 3.1. De Organisator of – namens de Organisator – AMCA (als Reisagent c.q. Doorverkoper) verstrekt aan u voorafgaand aan het sluiten van de Pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven (standaard)informatie, alsmede voor zover van toepassing de voornaamste kenmerken van de reisdiensten.
- 3.2. AMCA verstrekt uiterlijk bij de totstandkoming van de Pakketreisovereenkomst aan U algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.
- 3.3. U bent zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en om tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd. Dit geldt in het bijzonder als u niet de Nederlandse nationaliteit heeft.
- 3.4. U bent zelf verantwoordelijk voor het bij u hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort en de eventueel vereiste visa (met inachtneming van eventueel geldende vereisten zoals minimaal benodigde looptijd/geldigheidsduur van deze documenten), bewijzen van inenting en vaccinaties.

- 3.5. Als U de Pakketreis niet of niet geheel kunt maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt dat met alle daaraan verbonden gevolgen voor rekening en risico van U. Dit tenzij de Organisator, dan wel AMCA, heeft toegezegd voor dat document te zorgen en het ontbreken daarvan respectievelijk de Organisator, dan wel aan reisagent AMCA kan worden toegerekend, of dat AMCA tekort is geschoten in de nakoming van een specifieke informatieverplichting.
- 3.6. Reisagent AMCA kan aan U informatie verstrekken over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en/of een reisverzekering. U (waaronder uw medereizigers) zijn zelf verantwoordelijk voor het afsluiten daarvan.
- 3.7. De Organisator en/of AMCA kan aan het sluiten van de Pakketreisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat U een reisverzekering sluit en ook van U verlangen dat u tijdig aantoont dit te hebben gedaan.
- 3.8. AMCA draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden, waaronder een Organisator, zijn opgesteld of uitgegeven.
- 3.9. U dient uiterlijk 24 (vierentwintig) uur voor een bepaald vertrek, zoals het vertrek van een schip (zoals bij de terugreis of na een tussenstop), per locatie en per vertrek van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.
- 3.10. AMCA, dan wel de Organisator, geeft in de bevestiging aan U aan op welk tijdstip en op welke manier AMCA, dan wel de Organisator, de reisbescheiden aan U ter beschikking stelt. In beginsel worden door AMCA te verschaffen reisbescheiden uiterlijk veertien (14) dagen voor vertrek in het bezit van U gesteld, tenzij deze termijn niet haalbaar is wegens een gerechtvaardigde omstandigheid. Indien AMCA de volledige reissom nog niet van U heeft ontvangen, is dit in ieder geval een gerechtvaardigde omstandigheid, zodat AMCA alsdan de reisbescheiden (nog) niet aan u dient toe te zenden. De reisbescheiden worden in beginsel digitaal aan U verstrekt.
- 3.11. Als U op het door AMCA, dan wel de Organisator medegegeerde tijdstip, maar uiterlijk vijf (5) werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden heeft ontvangen, dan meldt U dit onverwijld aan de Organisator alsmede aan AMCA en blijft U contact zoeken en opnemen met de Organisator en AMCA totdat u alle reisbescheiden in bezit heeft.
- 3.12. Ouders en/of voogden die een kind vergezellen met een andere familienaam dan de ouders en/of voogden, moeten een officieel Engelstalig, gelegaliseerd bewijs kunnen overleggen om aan te tonen dat zij de ouders en/of voogden van het desbetreffende kind zijn. Volwassenen die geen ouder en/of voogd zijn van het desbetreffende kind, moeten diens geldige paspoort en vereiste visa (en/of een gewaarmerkt afschrift van de geboorteakte van het kind indien en voor zover rechtsgeldig) voorhanden hebben en tonen, samen met een origineel wettelijk c.q. notarieel bekrachtigd document, welke is ondertekend door de ouders en/of voogden van het desbetreffende kind. Dit document kan de volwassene(n) het recht geven om de minderjarige(n) op een bepaalde cruise mee te nemen en te begeleiden, hem/haar in staat stellen schriftelijke toestemming te geven voor sportactiviteiten en medische behandelingen goed te keuren die het kind naar het oordeel van de behandelende arts(en) onverwijld moet ondergaan.
- 3.13. Als reissom geldt in beginsel een reissom per persoon. Dit tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.14. De (gepubliceerde) reissom is onder andere gebaseerd op de prijzen, wisselkoersen, kosten van energiebronnen, belastingen en heffingen, zoals die bij AMCA en/of de Organisator (zoals de rederij) ten tijde van het in druk geven van de betreffende publicatie bekend waren.
- 3.15. Specifiek in verband met de reizen van rederijen verschaft AMCA de volgende informatie over de fooien die desgewenst reeds bij de boeking kunnen worden voldaan. Dit zogenoemde fooienbedrag wordt omgerekend van \$ naar € en hiervoor wordt een vaste koers gehanteerd. De zogenoemde richtbedragen bij het ter perse gaan van deze voorwaarden bedragen: Royal Carribean Int'l: ca. € 13,50 p.p.p. nacht voor binnen-, buiten- en balkonhutten; ca. € 16,50 p.p.p. nacht voor suites. Celebrity Cruises: ca. € 13,50 p.p.p. nacht voor binnen-, buiten-, balkonhutten; ca. € 14,- p.p. nacht voor Conciërge & Aqua Class hutten en € 18,50 p.p.p. nacht voor suites.

#### **Artikel 4. Informatieverstrekking door U**

- 4.1. De volgende informatie geeft degene die de Pakketreis boekt voor zichzelf, alsmede voor de door c.q. namens deze persoon aangemelde reizigers, tijdig voor het verstrekken van de opdracht door aan AMCA:
- alle gegevens over U (en dus ook de via c.q. door u aangemelde medereizigers), die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Opdracht en voor de diensten van de Organisator waaronder in ieder geval de
  - n.a.w.-gegevens
  - mobiele telefoonnummer(s) van U;

- e-mailadres(sen) van U;
- alle bijzonderheden over Uw lichamelijke en geestelijke toestand, die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Opdracht door AMCA en voor de diensten van de Organisator.

- 4.2. AMCA verschaft alle informatie en mededelingen in verband met uw Opdracht uitsluitend aan de persoon die voor c.q. namens zichzelf en voor c.q. namens anderen de Pakketreis boekt c.q. de Pakketreisovereenkomst sluit. Het is aan deze persoon om deze informatie en mededelingen tijdig en volledig aan alle door c.q. namens deze persoon aangemelde reizigers te verschaffen.
- 4.3. Indien U in de hiervoor bedoelde informatieplichten van de vorige leden tekortschiet, kan dit tot gevolg hebben dat de Organisator en/of AMCA U van (verdere) deelname van de Pakketreis uitsluit. In dat geval kan de Organisator en/of kan AMCA alle hiermee verband houdende kosten bij U in rekening brengen.

#### **Artikel 5. Bevestiging en herroeping c.q. opzegging door de Organisator of de Reisagent**

- 5.1. Indien U een aanbod van de Organisator, althans van (namens deze) AMCA, aanvaardt, inclusief de van toepassing verklaarde Reisvoorwaarden van de Organisator en van AMCA, komt de Pakketreisovereenkomst tot stand. Bij totstandkoming, dan wel onverwijld na totstandkoming, van de Pakketreisovereenkomst stuurt AMCA, dan wel de Organisator, u een bevestiging en tevens zo spoedig als mogelijk de factuur.
- 5.2. De reserveringskosten bedragen € 20,- per boeking (per id-nummer), of € 30,- per boeking (per id-nummer) in geval van last minutes alsmede in geval een boeking vanaf 30 dagen of korter voor vertrek.
- 5.3. In het geval van een telefonisch (via een telefoongesprek) gesloten Pakketreisovereenkomst bent u pas aan de Pakketreisovereenkomst gebonden nadat AMCA, dan wel de Organisator, de Pakketreis heeft bevestigd. Deze bevestiging vindt in beginsel schriftelijk (waaronder valt per e-mail) plaats. Indien U een (aan)betaling doet, dan geldt die (aan)betaling in beginsel als bewijs dat U het aanbod van de Organisator, inclusief de geldende AMCA Boekingsvoorwaarden, en de Reisvoorwaarden van de Organisator, heeft geaccepteerd.
- 5.4. In het geval van een Boeking via internet of een ander (multimediaal) kanaal richt AMCA het boekingsproces zo in dat u voorafgaand aan de reservering en/of de te bestellen diensten en/of producten erop wordt gewezen dat u een Pakketreisovereenkomst aangaat. Door een bevestiging door AMCA van uw Boeking, bent u gebonden aan de Pakketreisovereenkomst met de Organisator, alsmede aan de Opdracht aan AMCA.
- 5.5. AMCA, alsmede de Organisator, is gerechtigd de Pakketreisovereenkomst binnen de in de aanbieding en in de geldende voorwaarden vermelde termijn op te zeggen c.q. te herroepen indien het aantal aanmeldingen lager is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal deelnemers. AMCA, dan wel de Organisator, stelt u hiervan in kennis:
- twintig (20) dagen voor vertrek bij reizen van meer dan zes (6) dagen;
  - zeven (7) dagen voor vertrek bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
  - 48 uur voor vertrek bij reizen van minder dan twee (2) dagen.
- Heeft U al een (aan)betaling gedaan, dan betaalt AMCA, dan wel de Organisator, in het geval van een opzegging c.q. herroeping door AMCA, dan wel de Organisator, terug binnen de hierna te noemen termijn. Reisagent AMCA, dan wel de Organisator, dient een terugbetaling slechts te doen aan degene die de opdracht voor zichzelf en mogelijk voor of namens één of meerdere andere personen heeft verstrekt.
- 5.6. Het aanbod van AMCA, dan wel de Organisator, is vrijblijvend. AMCA, dan wel de Organisator, kan ook nog na Uw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door AMCA, dan wel de Organisator, herroepen. AMCA, dan wel de Organisator, doet de herroeping zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 24 (vierentwintig) uur in geval van een reis naar Europa en/of de Middellandse Zee-landen, respectievelijk binnen 48 (achtenveertig) uur in geval van een reis naar andere bestemmingen, na de dag van aanvaarding onder vermelding van de reden(en). Indien U het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door AMCA, dan wel de Organisator, aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag.
- 5.7. In het geval zich voorafgaand aan een reis overmacht-omstandigheden voordoen, zoals met betrekking tot het weer (zoals een storm, een orkaan, hevige golfslag, onweer, enz.) en zoals met betrekking tot de politieke situatie in een plaats of gebied (zoals een opstand, een burgeroorlog, een internationale oorlog, enz.), en/of onvermijdbare en buitengewone omstandigheden van buitenaf, die met zich brengen dat de Organisator het – mede in het belang van de veiligheid en gezondheid van één of meerdere reizigers – geraden, althans noodzakelijk acht, om de reis te wijzigen bijvoorbeeld door één of meerdere havens over te slaan en/of een andere koers te varen, dan heeft de Organisator en/of AMCA tevens de mogelijkheid en bevoegdheid om de reis te annuleren c.q. herroepen c.q. opzeggen, waarbij U het recht heeft op terugbetaling van door u gedane betalingen, zonder dat u daarnaast recht heeft op (aanvullende)

schadevergoeding. Dit naast de mogelijkheid en bevoegdheid om aan u een ander alternatief van minimaal gelijkwaardige kwaliteit aan te bieden zonder dat hiervoor bij U extra kosten in rekening worden gebracht en zonder dat de Organisator, dan wel AMCA, gehouden is U prijsverlaging aan te bieden.

- 5.8. In alle hiervoor genoemde gevallen waarin U recht heeft op terugbetaling van door u gedane betalingen, doet AMCA, dan wel de Organisator, dat zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen veertien (14) dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.

#### **Artikel 6. Wijzigingen door de Organisator of de Reisagent;**

- 6.1. Zowel AMCA als de Organisator heeft het recht om de Pakketreisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als AMCA, dan wel de Organisator, U op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. U kunt deze wijziging niet afwijzen.
- 6.2. Hoewel een specifiek hutnummer bij de Boeking kan worden gekozen, mag de Organisator (zoals de rederij) te allen tijde dit hutnummer wijzigen, zonder bijkomende compensatie of vergoeding, zolang het nieuw toegewezen hutnummer in dezelfde categorie (of hoger) valt, als de origineel geboekte categorie.
- 6.3. Indien AMCA, dan wel de Organisator, zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de Pakketreis op een ingrijpend onderdeel te wijzigen, stelt AMCA, dan wel de Organisator, U daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt aan U of U de voorgestelde wijzigingen wilt aanvaarden of de Pakketreisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. AMCA stelt u hiervan pas in kennis nadat de Organisator AMCA daarvan in kennis heeft gesteld. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de Pakketreis vermindert, dan doet AMCA, dan wel de Organisator, gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten waaruit de Pakketreis bestaat.
- 6.4. In het geval van Pakketreizen die veertien (14) dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deelt U aan AMCA, dan wel de Organisator, niet later dan na 48 (achtenveertig) uur na ontvangst van de kennisgeving mede wat U heeft besloten. Voor Pakketreizen die beginnen binnen veertien (14) dagen na kennisgeving geldt dat U de Organisator onverwijld maar in ieder geval binnen 24 (vierentwintig) uur Uw besluit mededeelt. Als U niet binnen de gestelde termijn Uw besluit mededeelt, geldt dat U de wijzigingen hebt geaccepteerd.
- 6.5. AMCA, dan wel de Organisator, heeft tot twintig (20) dagen voor vertrek het recht op de prijs van de Pakketreis te verhogen met maximaal acht (8) %, maar alleen als de reden van die verhoging de oorzaak vindt in:  
- verhoging van de kostprijs van brandstof; en/of  
- verhoging van de kostprijs van één of meer andere energiebronnen; en/of  
- verhoging van belastingen; en/of  
- verhoging van vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- en/of aankomstbelasting in één of meerder havens; en/of  
- verhoging van één of meerdere wisselkoersen die voor de Pakketreis van belang zijn.  
U heeft het recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten (van tenminste € 25,- per reiziger) als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.
- 6.6. Indien AMCA, dan wel de Organisator, binnen het kader van het vorige artikel lid de reissom met meer dan acht procent (8%) verhoogt, heeft U het recht om deze verhoging af te wijzen en heeft U het recht om de Pakketreisovereenkomst kosteloos op te zeggen.  
Als U de wijzigingen als bedoeld in het vorige lid van dit artikel niet aanvaardt en AMCA, dan wel de Organisator kan aan u geen alternatieve reis aanbieden of als U deze niet aanvaardt, betaalt AMCA, dan wel de Organisator, alle door U betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen veertien (14) dagen na beëindiging terug. Indien u het aangeboden alternatief wel aanvaardt, dan heeft U – indien van toepassing – recht op een passende prijsverlaging.
- 6.7. AMCA, dan wel de Organisator, wijzigt de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom moet zijn betaald volgens deze voorwaarden en U de reissom ook daadwerkelijk heeft betaald.

#### **Artikel 7. Hulp en bijstand**

- 7.1. De Organisator biedt (indien en voor zover mogelijk) hulp en bijstand aan U als U in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de Pakketreis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die U op grond van de Pakketreisovereenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt

de kosten hiervan.

- 7.2. Indien deze moeilijkheden het gevolg zijn van opzet en/of nalatigheid van Uw kant, dan komen onder andere de schade en kosten van de veroorzaakte hinder en overlast, alsmede de kosten van hulp en bijstand, die zijn en worden gemaakt door de Organisator, door AMCA en/of door AMCA en/of de Organisator ingeschakelde partijen voor uw rekening en risico. Deze kosten aan hulp en bijstand zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de betreffende partijen gemaakte kosten.
- 7.3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die U op grond van de Pakketreisovereenkomst redelijkerwijs mag hebben, door omstandigheden die niet aan U, en ook niet aan de Organisator, dan wel AMCA, zijn toe te rekenen, dan draagt ieder zijn/haar eigen schade en eigen kosten. Voor de Organisator, dan wel AMCA, bestaat deze bijvoorbeeld uit de extra inzet van menskracht en voor U bijvoorbeeld uit extra verblijf- en repatriëringskosten.
- 7.4. Indien er door overmacht niet voor Uw terugkeer op de afgesproken datum kan worden gezorgd, dan heeft U recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een – voor zover mogelijk – gelijkwaardige accommodatie of een zo dicht mogelijk benaderende accommodatie. Deze beperking tot drie (3) nachten geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder de voorwaarde dat zij AMCA en de Organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheid hebben geïnformeerd.

#### **Artikel 8. Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid Reisagent c.q. Doorverkoper**

- 8.1. Als reisagent neemt AMCA bij diens werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht.
- 8.2. AMCA aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s), verstrekte informatie. AMCA draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld en/of uitgegeven.
- 8.3. Indien en voor zover AMCA zelf toerekenbaar tekortschiet, en U daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de Reisagent beperkt tot maximaal drie (3) maal de waarde van de door de reisagent gefactureerde diensten.
- 8.4. AMCA sluit aansprakelijkheid uit voor schade waartegen u verzekerd bent (zoals via het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering en een ziektekostenverzekering) en voor schade die u lijdt in het kader van de uitoefening van uw beroep of bedrijf, daaronder begrepen ook schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen.
- 8.5. De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden tevens voor het geval AMCA aansprakelijk is voor de fouten van door AMCA ingeschakelde derden en/of voor het niet danwel niet deugdelijk functioneren van door AMCA bij de uitvoering van de opdracht gebruikte software, apparatuur, gegevens(bestanden), registers en/of andere zaken, zonder uitzondering van zaken.
- 8.6. Indien personen die in verband met de uitvoering van de opdracht worden ingeschakeld hun aansprakelijkheid met betrekking tot de uitvoering van de opdracht willen beperken, dan houden de aan AMCA gegeven opdrachten de bevoegdheid van AMCA in om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens die opdrachtgevers te aanvaarden. De opdrachtgever machtigt AMCA (eventuele) aansprakelijkheidsbeperkingen van derden te aanvaarden.
- 8.7. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door verloop van één (1) jaar na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de opdrachtgever met de schade en met AMCA als de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Dit ongeacht of de opdrachtgever een derde aanwijst die de facturen zal voldoen.
- 8.8. AMCA neemt bij de beveiliging van de gegevens van opdrachtgevers en derden de zorg in acht die in redelijkheid van AMCA kan worden verwacht. AMCA is echter niet aansprakelijk voor verlies van gegevens of onbevoegde toegang tot gegevens die ontstaat ondanks de door AMCA in acht genomen zorg. AMCA is ook niet aansprakelijk voor verlies van gegevens of onbevoegde toegang die ontstaat bij de transmissie van gegevens over openbare netwerken of bij gebruik van netwerken en systemen van derden.
- 8.9. Naast AMCA kunnen alle personen, zowel zij die aan AMCA zijn verbonden, zoals personeel van AMCA, als derden, die bij de uitvoering van een opdracht van een opdrachtgever zijn ingeschakeld en/of betrokken op deze algemene voorwaarden een beroep doen. Dit geldt ook voor hun rechtsopvolgers onder algemene titel.

- 8.10. Indien AMCA bij de uitvoering van de opdracht kennis verkrijgt van vertrouwelijke gegevens, dan is opdrachtgever bij de verstrekking van deze gegevens aan AMCA er zelf verantwoordelijk voor om persoonsgegevens en andere vertrouwelijke gegevens die AMCA niet nodig heeft zoveel als mogelijk te verwijderen of onleesbaar te maken, alsmede deze gegevens op veilige wijze aan AMCA over te dragen.
- 8.11. De persoonsgegevens die opdrachtgever van AMCA verkrijgt mogen enkel worden gebruikt in het kader van de uitvoering van de opdracht. Die persoonsgegevens zullen door opdrachtgever onomkeerbaar worden verwijderd wanneer zij niet meer noodzakelijk zijn, tenzij het nadien bewaren verplicht is op grond van de wet.

#### **Artikel 9. Uitvoering van de Pakketreisovereenkomst en aansprakelijkheid de Organisator**

- 9.1. De Pakketreisovereenkomst gaat u, zoals eerder in deze Boekingsvoorwaarden genoemd, aan met de Organisator (zoals een rederij). Op de Pakketreisovereenkomst tussen U de desbetreffende Organisator gelden (indien van toepassing) tevens de Reisvoorwaarden van die Organisator. In aanvulling daarop gelden tevens deze voorwaarden.
- 9.2. De Organisator zorgt voor de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die U redelijkerwijs mag hebben op grond van de Pakketreisovereenkomst. Als een bepaald onderdeel van de Pakketreis niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en U de Organisator, alsmede AMCA, daarvan onverwijld op de hoogte heeft gesteld, zorgt de Organisator – indien en voor zover dat mogelijk is en daarbij niet dusdanig hoge kosten gemoeid zijn of gaan dat U dit in redelijkheid van de Organisator en/of AMCA kan vergen - ervoor dat de Pakketreisovereenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Voor wijziging van de Pakketreis geldt de inhoud van het in deze Boekingsvoorwaarden opgenomen artikel betreffende 'Wijzigingen door de Organisator of de Reisagent'.
- 9.3. In het geval zich tijdens een reis overmacht-omstandigheden voordoen, zoals met betrekking tot het weer (zoals een storm, een orkaan, hevige golfslag, onweer, enz.) en zoals met betrekking tot de politieke situatie in een plaats (zoals opstand, een burgeroorlog, een internationale oorlog, enz.), en/of onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, die met zich brengen dat de Organisator het – mede in het belang van de veiligheid en gezondheid van één of meerdere reizigers – geraden, althans noodzakelijk acht, om de reis te wijzigen bijvoorbeeld door één of meerdere havens over te slaan en/of een andere koers te varen, dan spant de Organisator, en spant AMCA, zich ervoor in om een ander alternatief van minimaal gelijkwaardige kwaliteit aan te bieden zonder dat hiervoor bij U extra kosten in rekening worden gebracht en zonder dat de Organisator, dan wel AMCA, gehouden is U prijsverlaging aan te bieden.
- 9.4. Als door de Organisator, dan wel AMCA, een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen zonder dat er sprake is van een overmacht-situatie, zorgt de Organisator, dan wel AMCA, voor één of meerdere geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat hiervoor bij U extra kosten in rekening worden gebracht. Tijdens de periode dat de Pakketreisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen U op grond van de Pakketreisovereenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de Organisator, dan wel AMCA, U een passende prijsverlaging aan.
- 9.5. U heeft het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de Pakketreisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kunt U het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is, behoudens in geval van overmacht.
- 9.6. Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:
- De situering van de accommodatie in de plaats van de bestemming;
  - De aard en klasse van de accommodatie;
  - De faciliteiten die de accommodatie verder biedt;
- Bij deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:
- De samenstelling van het reisgezelschap;
  - De aan de Organisator en AMCA bekende en door de Organisator en AMCA bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door deze gemelde en door de Organisator en AMCA, geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.
- 9.7. U mag een tekortkoming zelf verhelpen en U hebt recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, in het geval dat:
- (a) U er bij de Organisator en AMCA tijdig op heeft gewezen dat U de Pakketreis niet overeenkomstig de verwachtingen, die U redelijkerwijs mag hebben, wordt uitgevoerd en de Organisator, dan wel AMCA, deze tekortkoming niet binnen een door U gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de Organisator, dan wel AMCA, te kennen geeft de tekortkoming niet te kunnen verhelpen; of

- (b) De tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.

- 9.8. In het geval dat de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis AMCA, dan wel de Organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kunt U de Pakketreisovereenkomst kosteloos opzeggen, behoudens in het geval van een overmacht-situatie. U heeft in voorkomend geval van opzegging om deze reden mogelijk recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding. Dit onverminderd Uw recht op, indien vervoer in de Pakketreis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.
- 9.9. De aansprakelijkheid van Organisator, voor schade die U lijdt is beperkt tot drie (3) maal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk en/of nalatig handelen van de Organisator. De Organisator kan zijn aansprakelijkheid (in beginsel) niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger.
- 9.10. De Organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan U zelf, een gevolg is van onvermijdbare en/of buitengewone omstandigheden en/of is toe te rekenen aan een derde die niet door de Organisator en/of AMCA is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.
- 9.11. Als op een, in de Pakketreisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de Organisator, alsmede kan AMCA, zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlenende organisatie als zodanig toekent of toestaat. In het geval van cumulatie van schadevergoeding en prijsverlaging als in dit artikel bedoeld, mag de Organisator, alsmede mag AMCA, de vergoedingen c.q. compensaties met elkaar verrekenen.
- 9.12. Alle vorderingsrechten van een reiziger jegens c.q. ten opzichte van de Organisator verjaren twee (2) jaar na afloop van de geboekte c.q. gereserveerde dienst(en) c.q. reis of – indien de reis geen doorgang vindt – twee (2) jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

#### **Artikel 10. Vervanging**

- 10.1. U kunt AMCA, althans de Organisator, verzoeken om U door een andere persoon te laten vervangen (ook wel genoemd: 'reizigersindeplaatsstelling'). Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
- De andere persoon voldoet aan alle voor de Pakketreisovereenkomst geldende voorwaarden;
  - U dient het verzoek uiterlijk zeven (7) kalenderdagen voorafgaand aan de dag van vertrek schriftelijk (waaronder per e-mail) in bij AMCA (zodat uw verzoek alsdan door AMCA is ontvangen), althans zo tijdig dat het zowel AMCA, als de Organisator, nog lukt om alle benodigde handelingen en formaliteiten nog uit te voeren;
  - De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken Organisator(en) verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.
- 10.2. Degene die voor of namens één of meer andere personen de Reispakketovereenkomst aangaat c.q. sluit, alsmede u, alsmede de persoon die u vervangt, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de Reispakketovereenkomst met een Organisator, alsmede uit de Opdracht aan AMCA, voortvloeien, waaronder voor het (nog) verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten van € 100,-, de toeslagen, de telefoonkosten, de administratiekosten, overige communicatiekosten en de andere kosten als gevolg van de wijziging en de vervanging.
- 10.3. Op Uw verzoek maakt AMCA, dan wel de Organisator, de in dit artikel bedoelde kosten inzichtelijk en voorziet AMCA, dan wel de Organisator, U indien u daar om vraagt van informatie en stukken waaruit deze kosten blijken.

#### **Artikel 11. Garantie bij financieel onvermogen van Organisator of AMCA**

- 11.1. Voor het geval dat de Organisator, en/of als AMCA, wegens financieel onvermogen niet meer aan de eigen verplichtingen kan voldoen, zal door AMCA zorggedragen worden voor de uitvoering van een Pakketreis door een andere partij, of voor terugbetaling van de reissom, of als de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel van het nog niet genoten reisdeel.
- 11.2. Indien de Pakketreis personenvervoer omvat, voorziet deze garantie ook in Uw repatriëring. De garantie dekt de redelijkerwijs voorzienbare kosten, waaronder de financiering van verblijf in afwachting van eventuele repatriëring en de reeds geheel of gedeeltelijk (vooruit) betaalde reissom, overeenkomstig de garantiëvoorwaarden van het van toepassing zijnde garantiefonds van Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR).
- 11.3. AMCA voorziet in de hiervoor bedoelde garantie doordat AMCA is aangesloten bij Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). SGR beschermt vooruitbetaalde reisgelden van reizigers (natuurlijke personen) die bij een SGR-deelnemer een reis boeken. Alle reis-, verblijfs- en vervoersovereenkomsten, met uitzondering



van losse overeenkomsten van luchtvervoer, zijn gedekt door SGR conform de garantieregeling SGR. De contactgegevens van SGR zijn: Postbus 4040, 3006 AA Rotterdam, e-mail sgr@sgr.nl, kvk-nr 41127968).

## Artikel 12. Opzegging door U

12.1. U kunt de Pakketreisovereenkomst met de Organisator voor de aanvang van de Pakketreis opzeggen. Indien u dat doet, bent u verplicht om aan de Organisator en/of aan AMCA, schade te vergoeden die de Organisator en/of AMCA, ten gevolge van de opzegging lijdt c.q. lijden. Deze schade bedraagt maximaal éénmaal de reissom (waaronder onder andere: havengelden, lokale belasting, fooien, eventuele transfers, eventuele hotelovernachtingen, enz., maar exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage Calamiteitenfonds).

12.2. De hiernavolgende percentages gelden als gefixeerde schade. Deze percentages zijn gebaseerd op het tijdstip van opzegging, de eventueel te verwachten kostenbesparingen en inkomsten die AMCA verkrijgt uit het alsnog verkopen van de door U geannuleerde Pakketreis, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten.

Per Boeking per reiziger is € 25,- administratiekosten verschuldigd, plus het volgende percentage:

- (a) bij cruise only reisovereenkomsten met Royal Caribbean Int'l en/of Celebrity Cruises:

Voor cruises tot en met vijf (5) nachten:

Annulering tot en met 90 dagen voor (de dag van) afvaart	€ 25,- p.p. (met een minimum van € 50,-)
Annulering 89-60 dagen voor afvaart	€ 50,- p.p. (met een minimum van € 100,-)
Annulering 59-30 dagen voor afvaart	Aanbetalingsbedrag
Annulering 29-08 dagen voor afvaart	50% kosten
Annulering 07 dagen of minder voor afvaart	100% (volledige reissom)

Voor cruises van zes (6) of meer nachten:

Annulering tot en met 90 dagen voor (de dag van) afvaart	€ 50,- p.p. (met een minimum van € 100,-)
Annulering 89-60 dagen voor afvaart	€ 75,- p.p. (met een minimum van € 150,-)
Annulering 59-45 dagen voor afvaart	Aanbetalingsbedrag
Annulering 44-30 dagen voor afvaart	25% kosten
Annulering 29-08 dagen voor afvaart	50% kosten
Annulering 07 dagen of minder voor afvaart	100% (volledige reissom)

Voor cruises Kerst & Nieuwjaar en (Joods) Pasen tot en met vijf (5) nachten:

Annulering tot en met 90 dagen voor (de dag van) afvaart	€ 50,- p.p. (met een minimum van € 100,-)
Annulering 89-60 dagen voor afvaart	Aanbetalingsbedrag
Annulering 59-45 dagen voor afvaart	25% kosten
Annulering 44-30 dagen voor afvaart	50% kosten
Annulering 29-15 dagen voor afvaart	75% kosten
Annulering 14 dagen of minder voor afvaart	100% (volledige reissom)

Voor cruises Kerst & Nieuwjaar en (Joods) Pasen voor zes (6) of meer nachten:

Annulering tot en met 90 dagen voor (de dag van) afvaart	€ 50,- p.p. (met een minimum van € 100,-)
Annulering 89-60 dagen voor afvaart	Aanbetalingsbedrag
Annulering 59-30 dagen voor afvaart	50% kosten
Annulering 29-15 dagen voor afvaart	75% kosten
Annulering 14 dagen of minder voor afvaart	100% (volledige reissom)

- (b) bij cruise only reisovereenkomsten met Azamara Club Cruises – ongeacht de lengte van de cruise:

Annulering tot en met 121 dagen voor (de dag van) afvaart	€ 50,- p.p. (met een minimum van € 100,-)
Annulering 120-91 dagen voor afvaart	25% kosten
Annulering 90-61 dagen voor afvaart	50% kosten
Annulering 60-31 dagen voor afvaart	75% kosten
Annulering 30 dagen of minder voor afvaart	100% (volledige reissom)

- (c) bij Alaska Cruisetours, Celebrity afvaarten naar de Galapagos-eilanden en voor groepen van zestien (16) personen of meer gelden mogelijk hiervan afwijkende annuleringsvoorwaarden met hogere annuleringskosten en hogere door U te betalen gefixeerde schadevergoeding.

12.3. De annuleringskosten, althans de gefixeerde schadevergoeding (plus de administratiekosten) zal niet de volledige reissom overschrijden.

12.4. Indien U de Pakketreisovereenkomst met de Organisator opzegt, moet u de hiervoor bedoelde annuleringskosten, althans de gefixeerde schadevergoeding (plus administratiekosten) betalen. Indien geen

vaste annuleringskosten zijn overeengekomen, dan verstrekt AMCA na een verzoek daartoe van U een verantwoording van de in rekening gebrachte annuleringskosten.

- 12.5. De Organisator en/of de Reisagent kan aan u voorafgaand aan de boeking de zogenoemde 'non-refundable deposit'-optie (ook wel: geen-aanbetalingsrestitutie-optie) bieden voor een boeking. Indien u daarvoor kiest, kan dat u financieel boekingsvoordeel opleveren, maar betekent dit ook dat u in ieder geval geen restitutie ('non-refund') van betaalde gelden ontvangt en dat u ook het nog niet betaalde deel van de aanbetaling ("deposit") verschuldigd bent. Oftewel, in het geval van de non-refundable-optie bent u altijd minimaal de volledige aanbetaling ("deposit") vermeerderd met administratiekosten ad € 25,- per reiziger verschuldigd ongeacht Uw reden voor een annulering en/of wijziging van de reis. De annuleringskosten zijn nooit lager dan zoals beschreven onder punt 12.2.
- 12.6. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, dan gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de betreffende Organisator, naast de annuleringsvoorwaarden van AMCA.
- 12.7. AMCA maakt voorafgaand of bij de Boeking aan U bekend dat en welke annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn, zoals de annuleringsvoorwaarden van de desbetreffende Organisator, alsmede daarnaast deze voorwaarden van AMCA.
- 12.8. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een Pakketreisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf op een schip en/of een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd. AMCA berekent deze kosten aan de hand van het in het volgende lid bepaalde.
- 12.9. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de Organisator, althans AMCA (namens de Organisator), aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wijzigt de reissom conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de reguliere betalingsregels die de Organisator hanteert, en/of AMCA via deze voorwaarden, hanteert. Als het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of als de reizigers het niet accepteren, wordt de Pakketreisovereenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.  
Indien de overblijvende reizigers voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie een nieuwe Pakketreisovereenkomst met de Organisator aangaan, dan worden de voor hen ontvangen c.q. verschuldigde annuleringskosten in mindering gebracht op de nieuwe reissom. Het totaalbedrag van het annuleringsgeld en verhoogde reissom zal het totaal voor de oorspronkelijke reizigers niet te boven gaan.
- 12.10. Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven. De Organisator, dan wel AMCA, brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.
- 12.11. Annuleringen schriftelijk door U verzonden (waaronder per e-mail) op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door AMCA. Annuleringen buiten kantooruren verzonden, maar op een werkdag voor openingstijd verzonden, worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door AMCA. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd verzonden, worden geacht te zijn ontvangen door AMCA op de eerstvolgende werkdag.
- 12.12. Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving één of meerdere onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en de Pakketreis is nog niet aangevangen, dan kunt U de Pakketreisovereenkomst kosteloos opzeggen en betaalt AMCA Uw geld terug. U hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.
- 12.13. In het geval van een Pakketreis naar een gebied waarvoor door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds een calamiteit is vastgesteld, geldt dat wordt aangenomen dat er een situatie als in het vorige lid omschreven. U kunt dan vanaf drie (3) kalenderdagen voor vertrek kosteloos opzeggen of, als dat mogelijk is en U dat wilt, omboeken.

### **Artikel 13. Aanbetaling, betaling, rente en incassokosten**

- 13.1. AMCA, dan wel de Organisator, kan bij het door u verstrekken van de opdracht(en) een – voorafgaand aan de Pakketreisovereenkomst bekend te maken – aanbetaling verlangen. Die aanbetaling is niet hoger dan conform de voorwaarden van de betrokken Organisator(en) (zoals een rederij), te vermeerderen met de boekingskosten. Het bedrag is in ieder geval niet lager dan genoemd in een publicatie c.q. prospectus van een betrokken Organisator.

- 13.2. Voor Alaska Cruisetours, Celebrity afvaarten naar de Galapagos-eilanden en groepsreizen van zestien (16) personen of meer, gelden andere boekings- en betalingsvoorwaarden. Deze worden bij aanvraag van een reservering en/of prijsopgaaf verstrekt.
- 13.3. Bij het tot stand komen van de Pakketovereenkomst binnen zeven (7) weken (bij Kerst en Nieuwjaarsreizen binnen negentig (90) dagen) of meer voor de dag van vertrek, dient een aanbetaling te worden gedaan, die behoudens hieronder sub 2, 3 en 4 genoemde gevallen als volgt bedraagt. De aanbetaling dient binnen zeven (7) dagen na factuurdatum te zijn betaald aan AMCA en te zijn ontvangen door AMCA.  
Bij cruise only reis-overeenkomsten met Royal Caribbean International en/of Celebrity Cruises geldt:  
- (a) tot en met vijf (5) nachten: € 80,- per persoon  
- (b) van zes (6) tot en met acht (8) nachten: € 200,- per persoon  
- (c) van negen (9) en meer nachten: € 360,- per persoon  
Bij cruise only reis-overeenkomsten met Azamara Club Cruises geldt:  
- ongeacht de reisduur: € 440,- per persoon
- 13.4. Indien de Pakketreisovereenkomst zeven (7) weken (bij Kerst- en Nieuwjaarsreizen negentig (90) dagen) of korter voor de dag van vertrek tot stand komt, dient de gehele reissom ineens per creditcard door U te worden betaald.
- 13.5. Het restant van de reissom dient uiterlijk zeven (7) weken (bij Kerst- en Nieuwjaarsreizen negentig (90) dagen) voor de dag van vertrek door AMCA te zijn ontvangen.
- 13.6. Meer in het algemeen geldt voor alle (overige) verschuldigde bedragen voor de aanbetaling en voor de volledige reissom dat U die dient te voldoen op een door AMCA, dan wel de Organisator, te noemen wijze en binnen de door AMCA, dan wel de Organisator, te noemen termijn. AMCA is bevoegd om indien nodig in naam en voor rekening van de desbetreffende Organisator(en) (zoals een vervoerder, accommodatie-verschaffer en/of een reisorganisator) te incasseren.
- 13.7. Het restant van het door u verschuldigde bedrag dient u uiterlijk op de in de bevestiging (of in geval onvermeld in de bevestiging: op de factuur), te noemen datum te hebben betaald aan AMCA.
- 13.8. In het geval u niet tijdig (aan)betaalt, bent u van rechtswege in verzuim.
- 13.9. In het geval u in verzuim bent, maant AMCA, of een andere partij namens AMCA, u tot betaling en wordt u een termijn van veertien (14) dagen gesteld om alsnog aan Uw verplichtingen te voldoen. U wordt er dan op gewezen dat als U ook dan niet betaalt, de overeenkomst(en) geacht worden te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel)betrokken Organisator(en) anders voorschrijven.
- 13.10. AMCA, alsmede de Organisator, heeft het recht om de aan de annulering verbonden en vooraf opgegeven kosten in rekening te brengen en/of te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Indien U de reis binnen veertien (14) dagen voor vertrek reserveert en niet tijdig betaalt, dan bent u gehouden de volledige reissom uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum te voldoen. Indien u dit niet tijdig betaalt, bent u ook van rechtswege in verzuim.
- 13.11. In het geval U niet of niet tijdig betaalt, bent U over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim rente verschuldigd. De hoogte van de rente is als volgt:  
- voor betalingen met betrekking tot de door de Reisagent verrichte opdracht geldt de wettelijke rente;  
- voor betalingen met betrekking tot de door de Organisator te verrichten en/of verrichte diensten geldt in beginsel de wettelijke rente, en indien deze Organisator op rechtsgeldige wijze een ander rentepercentage in rekening brengt, dan geldt dat laatste percentage, indien de Organisator (al dan niet via AMCA), dit percentage of de vindplaats ervan voorafgaand aan het sluiten van de Pakketreisovereenkomst aan U heeft medegedeeld en/of bekend heeft gemaakt.
- 13.12. In het geval van een aanmaning aan U bent U gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke kosten. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% over het gefactureerde bedrag tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.

#### **Artikel 14. Gedrag op reis; enkele verplichtingen van U**

- 14.1. U bent verplicht tot naleving van alle door of namens de Organisator (zoals de rederij, waaronder ook het personeel van de rederij), alsmede de door of namens AMCA, te geven en gegeven aanwijzingen. U bent verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade, veroorzaakt door Uw gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag zoals dat een betamelijk c.q. correct handelend reiziger betaamt.
- 14.2. Indien U zich zodanig gedraagt dat door Uw gedrag een goede uitvoering van de reis wordt bemoeilijkt, alsmede dat hinder en/of overlast voor de Organisator en/of één of meer andere reizigers wordt veroorzaakt, dan kan de Organisator, alsmede kan AMCA, U uitsluiten van (verdere) deelname aan de reis,

indien niet van de Organisator, dan wel AMCA, kan worden gevergd U (verder) te laten deelnemen.

- 14.3. Indien dit zich voordoet, dan wordt dit aangemerkt als een aan U toe te rekenen omstandigheid. De hieruit voortvloeiende kosten en/of schade komen voor Uw rekening en risico. Tevens heeft u alsdan geen aanspraak op restitutie c.q. kwijtschelding van de reissom of een deel daarvan.
- 14.4. U bent verplicht eventuele kosten en/of schade aan Uw kant te vermijden en zo veel mogelijk te voorkomen en beperken.

#### **Artikel 15. Klachtenregeling**

- 15.1. Indien U tijdens de Pakketreis meent dat er sprake is van een tekortkoming in de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst door de Organisator en/of de uitvoering van de Opdracht door AMCA, dan dient U dat te melden bij:
- de Organisator (zoals de rederij);
  - een eventuele vertegenwoordiger van de Organisator ter plaatse;
  - de mogelijk aanwezige reisleiding c.q. de bevoegde persoon ter plaatse;
  - een eventuele vertegenwoordiger van AMCA ter plaatse;
  - AMCA.
- 15.2. Dit melden dient U zo spoedig mogelijk, volledig en schriftelijk (waaronder via e-mail) te doen. Indien een door u vermeende tekortkoming niet wordt opgeheven en volgens U afbreuk doet aan de kwaliteit van de Pakketreis, dient u dit onverwijld (zonder enige toerekenbare vertraging), melden bij de Organisator alsmede bij (de Nederlandse vestiging van) AMCA.
- 15.3. Indien een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de Organisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (ook wel: een klachtrapportage).
- 15.4. De Organisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen (klacht)procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen in verband met behandeling en afhandeling van een eventuele klacht.
- 15.5. Indien U niet aan de hiervoor bedoelde meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door de Organisator dan wel AMCA aangegeven wijze verricht en de Organisator of AMCA daardoor niet (tijdig) in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan Uw eventuele recht op een schadevergoeding geheel of gedeeltelijk komen te vervallen.
- 15.6. Een eventuele klacht over een door de AMCA gemaakte reservering en/of verstrekte adviezen en informatie en/of anderszins, die niet tot Uw tevredenheid is of wordt opgelost, dient door U uiterlijk binnen twee (2) maanden na afloop van de Pakketreis of – indien de Pakketreis geen doorgang vindt – na de oorspronkelijke vertrekdatum, bij de Organisator en/of bij AMCA schriftelijk (waaronder per e-mail) zijn ingediend. Indien u een kopie van het klachtenrapport heeft behouden dan wel heeft ontvangen, dient U dit bij te voegen.
- 15.7. Indien Uw klacht ziet op de totstandkoming van een overeenkomst, zoals de Reispakketovereenkomst met een Organisator of de Opdracht met AMCA, moet u deze zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen twee (2) maanden na uw nadat U kennis heeft genomen van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, indienen bij AMCA.
- 15.8. Indien U de klacht niet tijdig indient, kan de Organisator dan wel AMCA besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij aan u redelijkerwijs geen verwijt valt te maken.
- 15.9. AMCA, dan wel de Organisator, geeft U één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

#### **Artikel 16. Verwerken persoonsgegevens**

- 16.1. Wij verwerken uw persoonsgegevens conform ons privacy statement. De meest actuele versie van dit privacy statement kan worden geraadpleegd op de website van AMCA (<https://www.amcacruises.nl/Privacy-Beleid>)
- 16.2. Wij geven uw persoonsgegevens door aan de Organisator zodat zij de door u geboekte Pakketreis kunnen uitvoeren.
- 16.3. AMCA verwerkt enkel en alleen de benodigde persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien dit noodzakelijk is voor het definitief maken van een Boeking. Als het evident is dat de ouders of verzorgers de boeking verzocht hebben, gaan wij ervan uit dat er toestemming is voor het verwerken van de persoonsgegevens van minderjarigen. Als het niet evident is dat de ouders of verzorgers de Boeking verzocht hebben, kan AMCA om de boeking definitief te maken om separate toestemming van de ouders of

verzorgers vragen.

**Artikel 17.      Recht, geschillenbeslechting, wijzigingen**

- 17.1.    Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst van opdracht op basis van deze voorwaarden; op wijzigingen en aanvullingen hierop; alsmede op een andere overeenkomst met AMCA, tenzij op grond van regels van dwingend recht ander recht van toepassing is.
- 17.2.    De Nederlandse rechter is bevoegd van een eventueel geschil kennis te nemen, tenzij op grond van regels van dwingend recht een andere rechter bevoegd is.
- 17.3.    AMCA is te allen tijde gerechtigd deze Boekingsvoorwaarden te wijzigen. De meest actuele versie van de Boekingsvoorwaarden kan worden geraadpleegd op de website van AMCA ([www.amca.nl/algemene-voorwaarden](http://www.amca.nl/algemene-voorwaarden)).

## **COVID-19 SUPPLEMENTARY TERMS AND CONDITIONS (“COVID-19 Terms”)**

**IMPORTANT NOTE:** In response to COVID-19, we have implemented and enhanced our health and safety procedures and policies in an effort to protect our guests, crew and ship visitors, and to reduce the risk of exposure to COVID-19 and other infectious diseases on-board our ships.

**Please note that by booking a cruise holiday with us, you acknowledge that we have implemented the protocols mentioned in these terms and conditions in an effort to protect the health and safety of our guests, crew and ship visitors, and that you have read, understood and accepted them.**

These COVID-19 Supplementary Terms and Conditions are governed by the laws of your country of residence and any related claims or disputes will be heard in your local courts.

### **Health Acknowledgement**

Exposure to pathogens (such as the virus that causes COVID-19) is an inherent risk in places where people gather and may result in severe illness or death. Exposure may occur at any point during your voyage, onboard or ashore. Remaining onboard at all times during your voyage will not prevent exposure because pathogens may be brought onboard by others, including passengers who choose to participate in shore excursions or activities ashore in our various ports of calls or private destinations. Our health and safety measures mitigate the risk of exposure but cannot eliminate it entirely. Before booking or sailing on a cruise, all guests should consider their individual risk level for severe illness resulting from pathogen exposure and make an informed travel decision on that basis. We recommend guests with a higher risk of severe illness consult with their doctor prior to booking or sailing with us.

By booking a cruise with us, on behalf of yourself and/or others for whom you are acting (collectively “you” or “your”), you acknowledge that you understand the risks related to exposure to pathogens and their resulting illnesses while cruising with us, including those relating to guests who are at a higher risk of severe illness. It is a condition of boarding and remaining on-board any of our ships that all guests throughout their stay comply with our **Guest Health Safety and Conduct Policy** and all of our health and safety policies and procedures as notified by us. Please also be aware of the terms of our Refusal to Transport Policy which is available on our website.

These COVID-19 Supplementary Terms and Conditions are valid from the date of publication, are subject to change, and will remain in full force and effect until further notice. If there is an inconsistency or conflict between any of the terms of these COVID-19 Supplementary Terms and Conditions and the standard Booking Terms and Conditions applicable to your cruise, the provisions of these COVID-19 Supplementary Terms and Conditions will prevail.

### **IMPORTANT NOTICE: Before you book your cruise**

We are taking your health and safety very seriously in light of the current pandemic, and we have taken numerous steps in an effort to provide a safe environment for your cruise with us. We have put in place policies and procedures consistent with current government, regulatory and public health guidance. This guidance continues to evolve, and we will update our policies and procedures accordingly. We will communicate to you the policies and procedures which are relevant to your cruise before you sail with us and throughout your cruise should they change.

As the vaccination program is under way, it is very likely that we will ask adults for confirmation of vaccination (both doses) before you can cruise with us.

In addition to these COVID-19 Supplementary Terms and Conditions, we will provide information regarding port procedures; embarkation and disembarkation, social distancing and personal

protection measures; use of on-board facilities; shore excursions (if any); and containment and mitigation processes in the event of identification of suspected or confirmed cases of COVID-19, including contact tracing processes and post-cruise procedures.

Please note the additional procedures and protocols which might apply to your cruise based on national requirements which are referred to at the end of these Supplementary Terms and Conditions.

Breach of these COVID-19 Supplementary Terms and Conditions and any of the notified policies and procedures which we implement will be considered a breach of our Guest Health Safety and Conduct Policy, a breach of your contract with us and may result in you being denied boarding and/or required to disembark from the ship without any compensation.

### Government Advice

We recommend that before travel, you check the websites of your government and national health authority, and also the websites of the government and national health authorities of any countries you may visit, for the latest advice and information about travel, your health and safety, and more.

### Fitness to travel

Symptoms of COVID-19 include, but are not limited to, high temperature or fever, a new continuous cough, shortness of breath or difficulty breathing, a loss or change to your sense of taste or smell, muscle aches, headaches and fatigue. COVID-19 can have severe health consequences or be fatal in some cases, it is particularly dangerous for those who have certain underlying and/or pre-existing health conditions.

Before you book a cruise with us, you must ensure that you are fit to travel and that you will not endanger yourself or others during your cruise. This means you must disclose to us any pre-existing medical condition (whether or not diagnosed by a doctor) of which you are aware, including whether you have contracted or suffered symptoms of any infectious disease (including norovirus, salmonella or COVID-19) prior to travelling with us. You must also tell us at least 30 days prior to your cruise if you are unable to wear a facemask onboard for medical reasons.

We reserve the right to request additional information relating to you and your travelling party's medical history, and/or evidence that you and your travelling party are fit to travel before or after we accept your booking. Failure to provide information we reasonably request may result in you being denied boarding on the ship, and in these circumstances your booking will be treated as cancelled by you.

If we consider that, because of your health circumstances your booked cruise presents a health risk to you or others, we will contact you to explain our reasons and discuss any available options.

Please note that we may share with or receive from third party medical service providers any health information and/or samples you provide to us for the purpose of assessing your fitness for sailing at any stage in the booking process, prior to attending the port, at the port, and during your cruise.

### Denial of Boarding

Please note that you will be denied boarding (and your travelling party may be denied boarding) including re-boarding if:

- You test positive for COVID-19 prior to boarding including at home or at the port;
- You display any symptoms of COVID-19 on arrival at the port terminal, including a temperature over 38C, newly developed cough, loss or change to your sense of taste or

smell, shortness of breath, or other symptoms of an infectious disease, at our medical staff's sole discretion;

- You live in an area that is put into lockdown (including regional lockdown) or is in continued lockdown on the day of your cruise;
- You live with or have been in close contact with someone who has tested positive for COVID-19 or is displaying (any) symptoms of COVID-19 in the 14 days prior to your cruise; or
- You have entered the country of cruise departure from a country outside of the local Government's permitted travel arrangements list within 14 days prior to boarding date.

If you are denied boarding for any of the reasons above, you will be entitled to a refund for the full value of your cruise ticket.

### **Sickness Onboard**

If you test positive for COVID-19 when you are onboard, we will provide a 100% refund of the price of your cruise for you and your travelling party, we will provide your medical treatment onboard and we will arrange safe quarantine for you and your travelling party as required. We will also make arrangements for your return home and for the return home of your travelling party. We will bear the reasonable costs of these arrangements. We strongly encourage you to take out fully comprehensive travel insurance for any supplementary costs, in accordance with our standard booking conditions.

### **Before you arrive at the Port**

Online check-in will open well in advance of your cruise. We will let you know when online check-in will open and will close for your sailing. Completing the online check-in process for all the guests in your reservation will save you from needing to fill out forms at the pier and ensure you have enough time to complete the pre-boarding health screening process.

You will be required to complete a health declaration questionnaire and indicate your acceptance of our Health Acknowledgement, which is above, before arriving at the port on the day of departure or shortly before, this may include providing confirmation or evidence of your vaccination status. We may also require that you undergo testing for COVID-19 between 72 hours and 48 hours, or some other time as we will advise, before your cruise. These tests could be arranged by you at the testing centre of a testing service provider which we have approved and may be at your cost. These tests may include swabs of the nose and throat.

If we identify that you may have been exposed to or are likely to have been infected by COVID-19, we will require that you and your travelling party do not travel to the port. This is in order to prevent the transmission of COVID-19. In these circumstances, you will be effectively denied boarding and your travelling party may be denied boarding. Anyone denied boarding in these circumstances will receive a full refund of your cruise fare. Please note that guests of all ages must undergo these tests.

We recognize that some guests may not be able to undergo some of the tests we may require, such as guests who have had an active nosebleed in the past 24 hours before their test, or guests who have had nasal surgery in the past two weeks, or guests who have a low platelet count. There may be other medical conditions or indicators that mean that a passenger cannot undergo the tests we require. To the extent that guests cannot undertake the tests which we require, they will not be permitted to sail with us and in this event, we will offer a full refund.

If we require that you take a test for COVID-19, you must ensure that you continue to take reasonable precautions to protect your health between the time of the test and arriving at the port for your



cruise. If you feel unwell before your cruise, we ask you not to come to the port for your cruise.

## **Arrival at the Departure Port**

Mandatory pre-boarding health screenings will be conducted at the port and special health and safety procedures will be in place during boarding. These procedures are important and you must comply with all signs and instructions given to you in the port. Failure to do so will be a breach of your contract with us and may result in denial of boarding with no compensation of any kind payable.

The pre-boarding health screening will include as a minimum, verification of details provided in your health declaration questionnaire and a temperature screening. It may also include antigen testing. If any of the information you have provided to us indicates that you may be at heightened risk of having been exposed to COVID-19 or of having contracted COVID-19, you will go through a secondary health screening process at the port. This will be conducted by a medical professional and may include, but will not be limited to, temperature screening, swabs taken from the nose and/or throat, and verification of any fit to travel requirements for those who are High Risk Guests.

You must provide clear and accurate information at all times during your interactions with us and those service providers who support the provision of the services necessary to deliver your cruise, and you must cooperate with our staff and those service providers throughout the health screening and boarding process. Failure to do so will be considered a breach of our Guest Health Safety and Conduct Policy and may result in you being denied boarding with no compensation of any kind payable. Further details about the screening and testing process will be provided to you in good time ahead of your cruise.

We reserve the right to deny boarding to any guest exhibiting symptoms of contagious diseases, including COVID-19, or whose health screening results show they may have contracted such diseases. Guests who show or experience symptoms of a viral (including but not limited to respiratory or gastrointestinal illness) or infectious illness may be denied boarding following consultation with our medical staff.

The same right to refuse to allow you to travel with us or to use any of our services applies during your cruise where you are or appear to be unfit to travel or otherwise display symptoms of a viral or infectious illness (including as a result of diagnostic or monitoring data).

## **During your cruise**

### **Steps to help protect yourself and other guests**

Throughout the duration of your cruise, you should follow these simple rules to ensure you do your part to protect yourself and other guests:

1. Wash your hands regularly;
2. Avoid touching your face with your hands;
3. Catch coughs and sneezes in a tissue and dispose of the tissue immediately;
4. Wear an approved form of mask in accordance with instructions and signage;
5. Observe physical distancing rules; and
6. Participate in our contact tracing processes.

We recommend that you bring with you enough face masks for your cruise and for the journey from home to the ship. There will be plenty of hand sanitiser available on-board but you may wish to bring your own small portable supply particularly for the journey from home to the ship. All areas on-board the ship will be kept as clean as possible and all surfaces will be disinfected regularly in accordance with our new sanitation protocols. You may wish to bring disinfectant wipes for your personal use,

particularly during your journey from home to the ship.

### Health Monitoring on-board

We are rolling out a detailed disease prevention program which may include regular temperature screening, and/or testing for COVID-19 either by blood sample and/or a swab of the nose and/or throat. We may also require you to participate in contact tracing processes to help control the spread of COVID-19. This may include a requirement that you wear a wearable device at all times during your cruise which will help us to identify where you have been onboard. We will also use our CCTV footage to supplement any information we collect through any wearables and other information held in our systems, to help us to understand where you have been onboard and with whom you have been in contact. More information can be found in our privacy policies. Participation in these health monitoring and contact tracing processes will be mandatory. Refusal to participate will be considered a breach of the Guest Health Safety and Conduct Policy, a breach of your contract with us and could lead to you being disembarked from the ship.

### Reporting obligation

The symptoms of COVID-19 include but are not limited to, high temperature or fever, a new continuous cough, shortness of breath or difficulty breathing, a loss or change to your sense of taste or smell, muscle aches, headaches and fatigue. If you experience any of these symptoms, however mild, you must go to your stateroom immediately and let us know by reporting your symptoms through our mobile phone app (which you can download before sailing and use on-board) or by calling the medical facility on-board. Where necessary, if your condition is deemed contagious, you may be confined to your stateroom or placed in quarantine to avoid your condition spreading to other persons on-board or beyond.

If you do not have symptoms but a member of your travelling party has experienced symptoms, you must ensure that they have notified us of their symptoms and you must self-isolate in your stateroom in accordance with guidance from the medical facility on-board. You may be required to move to a new stateroom which has been set up and allocated for isolation/quarantine. You must comply with all instructions given to you during your period of isolation/quarantine and cooperate fully with crew throughout the disembarkation procedure at the end of the cruise.

Failure to report any of these symptoms or non-compliance with the instructions of the ship's crew and/or medical personnel is contrary to our Guest Health Safety and Conduct Policy and your contract with us and could lead to you being disembarked from the ship.

### Change in itinerary

We anticipate that a number of our cruises will have no ports of call in the itinerary and this will be made clear at the time of booking. To the extent that your cruise has any scheduled ports of call, please note that because of the unpredictability of the current worldwide pandemic, changes in rules and regulations implemented by countries may affect your ability to disembark at a port of call or your ability to visit certain areas of a country. We must comply with local port regulations and procedures which may come into force from time to time and at short notice. This may result in some or even all advertised ports of call being cancelled due to restrictions placed by local government or port authorities. It may also result in changes to the duration of your cruise. We will of course do our best to avoid any changes that will have a significant detrimental effect on your last confirmed itinerary. However, we cannot accept any liability with respect to any changes outside our control and although we will refund the cost of any excursions organised by and booked through us and our service providers, we will not pay any compensation beyond our legal obligation in such circumstances and as detailed in our standard booking conditions. Please carefully review the terms of your travel insurance to ensure that it covers to your satisfaction all of those costs and liabilities which you might incur as a result of a change to or the cancellation of your cruise.

### Visiting ports and shore excursions

We anticipate that a number of our cruises will have no ports of call in the itinerary and this will be made clear at the time of booking. For cruises which do include scheduled ports of call, we will do our best to ensure that, where guests are able to disembark the ship, they are able to do so individually, although we may need to restrict disembarkation to guests who participate in shore excursions which are provided by us. Our ability to provide shore excursions is heavily dependent on local laws and regulations therefore some amenities in various destinations may be restricted or closed, and movement may be restricted due to physical distancing requirements. When you are either disembarking or embarking the ship at a port of call, you may be subject to additional mandatory health screening and checks. We will provide you with details of any additional health screening and checks prior to disembarkation at a port of call. Please note that the local authorities in the port of call may also require additional screening and testing of guests at the point of disembarkation and/or embarkation and you must comply with these requirements. Failure to comply with any of these health screening and checks or testing requirements will be considered a breach of the Guest Health Safety and Conduct Policy and your contract with us which may result in denial of boarding or disembarkation from the ship. Please note that we have no liability for injury or loss sustained in connection with shore excursions, subject to applicable law.

### On-board facilities

Please be aware that some or all of our on-board facilities and/or venues may be closed or restricted or subject to additional procedural requirements due to health and safety considerations, local laws or operational reasons.

We will be implementing strict hygiene control processes whilst you are on-board our ships. These will include, but are not limited to, the following;

- On-board shopping or retail facilities - these may be restricted or suspended at our sole discretion. We strongly advise you to telephone in advance to check any special procedures before making your visit. In addition, we may impose rules regarding the handling, delivery or return of purchased items (including on-board services) from time-to-time to seek to ensure a safe on-board environment for all guests.
- Dining venues - all guest dining procedures and facilities are subject to our health and safety protocols in order to prevent the spread of infection. Dining facilities have been configured for your safety and may require adjustment from time-to-time, meaning that your preferred option may not be available. Extra hygiene and sanitation processes may be imposed as required in our dining facilities, and you must comply with any requirement as notified in order to use the facilities.
- Room Service - will be subject to safe distancing rules, and if required our crew will be equipped with protective clothing. In certain cases, your order may be left outside your stateroom, you will be required to bring it into your stateroom and to leave your tray outside your stateroom for collection. Tray or trolley collections may also be restricted to room cleaning times, according to the ship cleaning schedule which will be advised to you in advance.
- On-board bar and lounge facilities and the sale of alcohol on-board - may be temporarily or permanently restricted or suspended due to health and safety requirements or operational issues, as determined in the sole discretion of the Captain and safety or medical crew.
- Private gatherings in staterooms - you may be required to refrain from private social gatherings in staterooms.
- Designated smoking areas - we have designated certain areas of the ship as smoking areas. These areas are subject to closure and physical distancing requirements.
- Casinos – special processes may be introduced in our casinos for health and safety purposes. You must comply with any requirement as notified in order to use the casinos.

### Stateroom

Whilst we will make every effort to provide you with a stateroom appropriate to your needs, please

be advised that due to health and safety requirements (including physical distancing requirements), we may not be able to provide you with your preferred stateroom specification. In addition, please note that social gatherings in staterooms may be restricted or prohibited during your cruise due to health and safety or operational reasons.

### Preparing for disembarkation

Your luggage will be electrostatically sprayed after you leave it outside your stateroom for collection, and you must wear any disposable gloves and any protective clothing if this is provided to you for use during the disembarkation process.

We anticipate that disembarkation will take place at scheduled times and in notified groups. No special requests for early or delayed disembarkation can be accommodated due to the current health and safety processes in place.

## **After your cruise**

Disembarkation, customs clearance, immigration and health screening checks will be carried out in strict compliance with local port regulations. This may cause some delay in your homeward or onward journey, and while we apologise for any inconvenience that may be caused, we do not assume any liability for resulting disruption caused by our compliance with health and safety procedures and/or local regulations applied from time-to-time.

The government authorities may require that all guests undertake a PCR test, a COVID-19 Antigen Rapid Test or any other test on arrival into the final port and you must consent to undertake this test. It is a condition of your sailing with us that you provide this consent and if you refuse to provide your consent, you will be denied boarding.

**Reporting symptoms** – If you or your travelling party experience symptoms of COVID-19 within the first 14 days of your arrival home, you must inform both your local Health Agency and us as soon as possible to allow us to take any appropriate action required.

**Check guidance** – before booking your cruise, and prior to your cruise departure date, you should regularly check the websites of the applicable Government and Health Authority where you live, and for the country of your cruise departure, as well as any planned ports of call for your cruise itinerary, for the latest health information and travel advice. For additional information, you can also contact your Travel Agent or check our website.

**Terms Drafted 24 March 2021**