Algemene Reisvoorwaarden

Voor pakket- en groepsreizen · versie 5.0

Deze voorwaarden zijn opgesteld voor Mountain Masters en zijn gebaseerd op de wettelijke regels voor pakketreizen, de uitgangspunten van VvKR-Reizigersvoorwaarden 2026.

1 Toepasselijkheid en definities

1.1 Deze Algemene Reisvoorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten en, voor zover uitdrukkelijk van toepassing verklaard, andere reisovereenkomsten die worden gesloten met Mountain Masters, hierna te noemen: “Mountain Masters” of “de Organisator”.

1.2 Onder een pakketreis wordt verstaan een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, voor zover deze combinatie op grond van de toepasselijke wetgeving als pakketreis kwalificeert.

1.3 Onder Reiziger wordt verstaan iedere persoon die op grond van de reisovereenkomst recht heeft op deelname aan de reis. Onder Hoofdboeker wordt verstaan de persoon of organisatie die de boeking namens zichzelf en/of andere reizigers verricht.

1.4 Vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Onder Reissom wordt verstaan het totaalbedrag voor de in de boekingsbevestiging opgenomen reisdiensten, exclusief bedragen die uitdrukkelijk als niet inbegrepen of ter plaatse te betalen zijn vermeld.

1.5 Dwingend Nederlands en Europees consumentenrecht gaat altijd voor op deze voorwaarden.

2 Reisaanbod en informatie

2.1 Het reisaanbod vermeldt de voornaamste kenmerken van de reis, waaronder voor zover van toepassing de bestemming, reisduur, accommodatie, vervoer, skipas, maaltijden, activiteiten en overige inbegrepen reisdiensten.

2.2 Foto’s, video’s, plattegronden en beschrijvingen zijn bedoeld om een zo goed mogelijke indruk te geven. Kamers, appartementen en overige voorzieningen kunnen onderling verschillen in inrichting, afmetingen, uitzicht of indeling zonder dat dit automatisch een tekortkoming oplevert.

2.3 Kennelijke fouten, rekenfouten, verschrijvingen en voor de gemiddelde reiziger direct herkenbare vergissingen binden Mountain Masters niet.

2.4 De Reiziger ontvangt vóór het sluiten van een pakketreisovereenkomst de wettelijk vereiste informatie over de pakketreis en de toepasselijke basisrechten.

2.5 Een voorkeur, wens of bijzonder verzoek van de Reiziger maakt uitsluitend onderdeel uit van de pakketreisovereenkomst indien Mountain Masters deze uitdrukkelijk schriftelijk als garantie heeft bevestigd. Een niet-bevestigde voorkeur, waaronder een voorkeur voor kamerligging, bedtype, zitplaats, verdieping, tijdstip of plaatsing bij andere deelnemers, geldt uitsluitend als verzoek waarop Mountain Masters zich redelijkerwijs zal inspannen, zonder dat de uitvoering daarvan wordt gegarandeerd.

3 Totstandkoming en definitieve boeking

3.1 De reisovereenkomst komt tot stand zodra de Reiziger of Hoofdboeker het aanbod van Mountain Masters aanvaardt, akkoord gaat met de toepasselijke voorwaarden en de betalingsverplichting, en Mountain Masters de boeking bevestigt.

3.2 Een boeking bij Mountain Masters is na totstandkoming van de overeenkomst definitief. Voor pakketreisovereenkomsten geldt geen algemeen wettelijk herroepingsrecht of wettelijke bedenktijd. Annulering is wel mogelijk overeenkomstig artikel 10 van deze voorwaarden.

3.3 Bij een boeking “op aanvraag” ontstaat de definitieve overeenkomst zodra Mountain Masters bevestigt dat de aanvraag door de betrokken leverancier is geaccepteerd. Wordt de aanvraag niet geaccepteerd, dan worden eventueel ontvangen bedragen voor die aanvraag terugbetaald.

3.4 De Hoofdboeker moet minimaal 18 jaar oud zijn, tenzij Mountain Masters vooraf uitdrukkelijk anders heeft bevestigd.

4 Hoofdboeker en groepsboekingen

4.1 De Hoofdboeker handelt namens alle onder de boeking vallende Reizigers en staat ervoor in dat hij of zij bevoegd is hen aan te melden.

4.2 De Hoofdboeker zorgt ervoor dat alle deelnemers de toepasselijke voorwaarden en essentiële reisinformatie ontvangen en tijdig de benodigde gegevens aanleveren.

4.3 Mountain Masters mag mededelingen over een groepsboeking sturen aan de Hoofdboeker of een vooraf aangewezen vertegenwoordiger. Deze mededelingen worden geacht voor de onder die boeking vallende Reizigers bestemd te zijn.

4.4 Indien deelnemers via een groepsportaal individueel inschrijven en/of betalen, bepaalt de boekingsbevestiging wie contractspartij en betalingsplichtige is. Individuele betalingen wijzigen de contractuele positie van de Hoofdboeker niet automatisch.

5 Verplichtingen van de Reiziger

5.1 De Reiziger verstrekt tijdig alle gegevens die voor de uitvoering van de reis redelijkerwijs nodig zijn, waaronder correcte naamgegevens, contactgegevens en - wanneer relevant - dieetwensen, allergieën, mobiliteitsbeperkingen, ski- of snowboardniveau en gegevens voor materiaalhuur.

5.2 De Reiziger is verantwoordelijk voor de juistheid van de verstrekte informatie en voor het beschikken over geldige reisdocumenten en het voldoen aan toepasselijke grens-, gezondheids- en toegangsformaliteiten.

5.3 Kosten die aantoonbaar ontstaan door onjuiste of te laat verstrekte gegevens kunnen, voor zover redelijk, aan de betreffende Reiziger worden doorberekend.

5.4 De Reiziger beoordeelt zelf of hij of zij lichamelijk en medisch in staat is om aan de geboekte reis en de voorgenomen activiteiten deel te nemen. Omstandigheden die redelijkerwijs van belang kunnen zijn voor een veilige of goede uitvoering van de reis dienen tijdig aan Mountain Masters te worden gemeld. Mountain Masters vraagt uitsluitend om gegevens die voor de uitvoering van de reis noodzakelijk zijn en verwerkt gezondheidsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.

5.5 Indien de Reiziger dieetwensen of allergieën meldt, zal Mountain Masters deze, voor zover relevant voor de uitvoering van de reis, doorgeven aan de betrokken dienstverlener. De uitvoering van een dieetwens of allergieverzoek is uitsluitend gegarandeerd indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is bevestigd. Reizigers met een ernstige allergie blijven zelf verantwoordelijk voor het controleren van aangeboden eten en drinken, het stellen van noodzakelijke vragen aan de dienstverlener en het meenemen van voorgeschreven noodmedicatie. Deze bepaling beperkt niet de wettelijke verantwoordelijkheid van Mountain Masters of de betrokken dienstverlener.

6 Reissom, prijswijzigingen en brandstoftoeslag

6.1 De Reissom is de prijs zoals opgenomen in de boekingsbevestiging, behoudens prijswijzigingen die op grond van dit artikel en de wet zijn toegestaan.

6.2 Mountain Masters behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de Reissom na het sluiten van de overeenkomst te verhogen wanneer en voor zover dit een rechtstreeks gevolg is van een stijging van:

- de prijs van personenvervoer als gevolg van hogere brandstofkosten of andere energiebronnen;

- belastingen of vergoedingen op de in de overeenkomst begrepen reisdiensten die worden geheven door derden die niet rechtstreeks bij de uitvoering van de pakketreis betrokken zijn, waaronder toeristenbelasting en vergelijkbare heffingen;
- Indien van toepassing, wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

6.3 Brandstoftoeslag

Wanneer de kosten van het busvervoer of ander personenvervoer na het sluiten van de overeenkomst stijgen door een aantoonbare verhoging van brandstof- of energiekosten, mag Mountain Masters deze stijging naar rato doorberekenen als brandstoftoeslag. De toeslag wordt berekend op basis van de daadwerkelijke kostentoename voor het vervoer dat onderdeel vormt van de geboekte reis en wordt evenredig verdeeld over de betrokken Reizigers, tenzij uit de boekingsbevestiging een andere transparante berekeningswijze volgt.

6.4 Iedere prijsverhoging wordt uiterlijk 20 dagen vóór vertrek op een duurzame gegevensdrager meegedeeld en bevat een duidelijke motivering en berekening.

6.5 Indien een prijsverhoging meer dan 8% van de totale Reissom bedraagt, kan de Reiziger binnen de door Mountain Masters gestelde redelijke termijn de verhoging aanvaarden of de overeenkomst zonder annuleringsvergoeding beëindigen. Bij beëindiging worden de daarvoor in aanmerking komende betaalde bedragen binnen de wettelijke termijn terugbetaald.

6.6 Omdat Mountain Masters zich het recht op prijsverhoging voorbehoudt, heeft de Reiziger ook recht op een overeenkomstige prijsverlaging wanneer de in artikel 6.2 genoemde kosten na het sluiten van de overeenkomst en vóór vertrek dalen. Mountain Masters mag daarop de werkelijk gemaakte administratieve kosten in mindering brengen, voor zover wettelijk toegestaan.

6.7 Prijsschommelingen die uitsluitend voortvloeien uit een later gewijzigd verkoopaanbod, korting of actieprijs geven geen recht op aanpassing van een reeds bevestigde Reissom.

7 Aanbetaling en betaling

7.1 Bij het sluiten van de reisovereenkomst is een aanbetaling verschuldigd. De hoogte van de aanbetaling en de uiterste betaaldatum zijn afhankelijk van het moment waarop de reisovereenkomst wordt gesloten en worden vastgesteld in overeenstemming met de op dat moment geldende garantieregeling van VZR Garant.

7.2 Indien de reisovereenkomst meer dan 12 maanden vóór de aanvang van de reis wordt gesloten, bedraagt de aanbetaling maximaal 10% van de Reissom.

7.3 Indien de reisovereenkomst meer dan 3 maanden en tot en met 12 maanden vóór de aanvang van de reis wordt gesloten, bedraagt de aanbetaling maximaal 50% van de Reissom.

7.4 Indien de reisovereenkomst binnen 3 maanden vóór de aanvang van de reis wordt gesloten, kan de volledige Reissom direct verschuldigd zijn.

7.4a Het resterende deel van de Reissom moet uiterlijk 56 dagen (8 weken) vóór vertrek zijn voldaan, tenzij in de boekingsbevestiging uitdrukkelijk een andere uiterste betaaldatum is vermeld.

7.5 De exacte betaalbedragen en uiterste betaaldatums worden vermeld in de boekingsbevestiging en/of factuur. Deze betaalvoorwaarden worden zo ingericht dat zij aansluiten bij de op het moment van boeking geldende garantieregeling van VZR Garant.

Op iedere boekingsbevestiging en factuur waarop de garantieregeling van toepassing is, wordt duidelijk vermeld dat de betreffende reis onder de garantieregeling van VZR Garant valt. De garantie geldt uitsluitend binnen de voorwaarden, beperkingen en grenzen van de op het moment van boeking geldende garantieregeling van VZR Garant.

7.6 Indien een betaling niet tijdig is ontvangen, ontvangt de Reiziger - voor zover wettelijk vereist - eerst een betalingsherinnering met een aanvullende termijn van 14 dagen. Indien betaling daarna uitblijft, kan Mountain Masters de overeenkomst beëindigen en de toepasselijke annuleringskosten in rekening brengen.

7.7 Ook indien de volledige Reissom reeds is voldaan, kan Mountain Masters tot uiterlijk 20 dagen vóór vertrek een wettelijk toegestane prijswijziging of brandstof-/energietoeslag als bedoeld in artikel 6 in rekening brengen.

8 Wijzigingen door de Reiziger

8.1 Wijzigingsverzoeken moeten schriftelijk of via het daarvoor bestemde boekingsportaal worden ingediend. Mountain Masters zal proberen aan een wijzigingsverzoek te voldoen, maar kan dit niet garanderen.

8.2 Daadwerkelijke kosten die leveranciers wegens een wijziging in rekening brengen, kunnen aan de Reiziger worden doorberekend. Mountain Masters kan daarnaast een vooraf kenbaar gemaakte redelijke administratievergoeding rekenen.

8.3 De Reiziger kan onder de wettelijke voorwaarden de pakketreis aan een andere persoon overdragen. Een verzoek dat uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek wordt gedaan, geldt in beginsel als tijdig, tenzij de aard van de reis of de voorwaarden van leveranciers een eerdere handeling noodzakelijk maken.

8.4 De oorspronkelijke Reiziger en de vervangende Reiziger zijn hoofdelijk aansprakelijk voor het nog verschuldigde deel van de Reissom en de aantoonbare kosten van de overdracht.

9 Wijzigingen door Mountain Masters

9.1 Mountain Masters mag vóór vertrek onbeduidende wijzigingen in de reisovereenkomst aanbrengen indien dit recht is voorbehouden en de Reiziger daarvan duidelijk wordt geïnformeerd.

9.2 Voorbeelden van onbeduidende wijzigingen zijn een beperkte wijziging van de vertrektijd, opstapplaats, volgorde van activiteiten, kamerindeling of een andere praktische aanpassing, voor zover hierdoor de aard, kwaliteit of belangrijkste kenmerken van de reis niet wezenlijk veranderen. Indien dit door onvoorziene omstandigheden noodzakelijk is, kan Mountain Masters tevens het ingezette vervoermiddel, de vervoerder of de accommodatie wijzigen, bijvoorbeeld bij overboeking, onverwachte sluiting of uitval van een accommodatie, technische of operationele problemen bij een vervoerder, of andere omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Mountain Masters. Mountain Masters zal in dat geval, voor zover redelijkerwijs mogelijk, een passend en vergelijkbaar alternatief aanbieden. Indien de vervangende accommodatie, het vervoer of een andere wijziging niet als onbeduidend kan worden beschouwd of de kwaliteit van de pakketreis wezenlijk vermindert, gelden de wettelijke rechten van de Reiziger zoals opgenomen in artikel 9.3 en artikel 21 van deze voorwaarden.

9.3 Indien vóór vertrek een wezenlijk onderdeel van de reis ingrijpend moet worden gewijzigd, wordt de Reiziger hierover duidelijk geïnformeerd en gelden de wettelijke rechten om de wijziging te aanvaarden of, indien de wet dit toestaat, de overeenkomst zonder beëindigingsvergoeding te beëindigen.

10 Annulering door de Reiziger

10.1 De Reiziger kan de reisovereenkomst vóór vertrek opzeggen. Mountain Masters mag daarvoor een passende en gerechtvaardigde annuleringsvergoeding in rekening brengen.

10.2 Tenzij in de offerte of boekingsbevestiging uitdrukkelijk andere annuleringsvoorwaarden zijn overeengekomen, geldt de volgende staffel:

Moment van annuleren	Annuleringskosten
Meer dan 56 dagen vóór vertrek	50% van de Reissom
56 t/m 43 dagen vóór vertrek	50% van de Reissom
42 t/m 29 dagen vóór vertrek	60% van de Reissom
28 t/m 15 dagen vóór vertrek	75% van de Reissom
14 t/m 8 dagen vóór vertrek	90% van de Reissom
7 dagen vóór vertrek t/m de vertrekdag	100% van de Reissom
Na vertrek / no-show	100% van de Reissom

10.2a De annuleringskosten worden verrekend met de reeds door de Reiziger betaalde bedragen. Omdat de annuleringskosten in elk geval ten minste gelijk zijn aan de aanbetaling, wordt een voldane aanbetaling bij annulering door de Reiziger niet terugbetaald. Dit laat de rechten van de Reiziger op grond van artikel 10.5 en artikel 11 onverlet.

10.3 De annuleringsvergoeding bedraagt nooit meer dan de Reissom. Indien de Reiziger daarom verzoekt, verstrekt Mountain Masters een onderbouwing van de annuleringsvergoeding voor zover de wet dit vereist.

10.4 Voor onderdelen met afzonderlijke, vooraf kenbaar gemaakte annuleringsvoorwaarden van leveranciers kunnen afwijkende kosten gelden, voor zover deze voorwaarden rechtsgeldig onderdeel van de overeenkomst zijn geworden.

10.5 Indien zich vóór vertrek op de bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of het vervoer van personen naar de bestemming, kan de Reiziger de overeenkomst onder de wettelijke voorwaarden zonder annuleringsvergoeding beëindigen.

11 Annulering door Mountain Masters

11.1 Mountain Masters kan de reis vóór vertrek beëindigen indien het vooraf bekendgemaakte minimumaantal deelnemers niet wordt bereikt of wanneer Mountain Masters door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden de overeenkomst niet kan uitvoeren.

11.2 Bij annulering wegens onvoldoende deelname informeert Mountain Masters de Reiziger uiterlijk binnen de wettelijk geldende termijnen.

11.3 Indien Mountain Masters de overeenkomst beëindigt en de Reiziger recht heeft op terugbetaling, gebeurt dit binnen de wettelijke termijn.

11.4 Indien Mountain Masters de pakketreis vóór vertrek niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, stelt Mountain Masters de Reiziger daarvan onverwijld en vóór aanvang van de pakketreis op de hoogte. De voor de pakketreis ontvangen bedragen worden binnen de wettelijk geldende termijn terugbetaald. De Reiziger heeft in dat geval geen recht op aanvullende schadevergoeding, voor zover de wet dit toestaat.

11.5 Onder de in artikel 11.4 bedoelde omstandigheden kunnen, afhankelijk van de concrete situatie, onder meer vallen: oorlog of ernstige veiligheidsproblemen, natuurrampen, lawines, extreem weer, epidemieën of pandemieën, overheidsmaatregelen, grenssluitingen, ernstige vervoersverstoringen of andere gebeurtenissen buiten de invloedssfeer van Mountain Masters waarvan de gevolgen ondanks redelijke maatregelen niet konden worden vermeden.

11.6 Indien beëindiging niet noodzakelijk is en de reis met een redelijke aanpassing of een passend alternatief kan worden uitgevoerd, kan Mountain Masters een dergelijk alternatief aanbieden. Indien hierdoor een wezenlijk onderdeel van de reis wijzigt, gelden de wettelijke rechten van de Reiziger zoals opgenomen in artikel 9 en artikel 21.

12 Accommodatie en kamerindeling

12.1 De accommodatie en het geboekte kamertype staan in het aanbod of de boekingsbevestiging.

12.2 Bij groepsreizen kan de uiteindelijke kamerindeling worden vastgesteld op basis van groepsgrootte, beschikbare kamertypen, opgegeven voorkeuren en accommodatiecapaciteit.

12.3 Kamerwensen zijn voorkeuren en uitsluitend gegarandeerd wanneer Mountain Masters deze schriftelijk heeft bevestigd.

12.4 Een drie- of vierpersoonskamer kan, afhankelijk van de accommodatie, bestaan uit losse bedden, een tweepersoonsbed, stapelbed, slaapbank of bijzetbed, voor zover passend bij het aangeboden kamertype.

12.5 Indien door annulering van een deelnemer de bezetting wijzigt en daardoor aantoonbaar een hogere accommodatieprijs ontstaat, kan het verschil voor zover redelijk worden doorberekend aan de betrokken boeking.

12.6 Indien de overeengekomen accommodatie vóór of tijdens de reis onverwacht niet beschikbaar is, bijvoorbeeld door overboeking, sluiting, schade, een veiligheidsprobleem of een andere omstandigheid waardoor verblijf niet mogelijk is, zal Mountain Masters zich inspannen om een geschikte vervangende accommodatie te verzorgen. Deze vervangende accommodatie is, indien redelijkerwijs mogelijk, vergelijkbaar wat betreft categorie, ligging en de voor de reis wezenlijke voorzieningen.

12.7 Indien uitsluitend een vervangende accommodatie van lagere kwaliteit beschikbaar is, gelden de wettelijke rechten van de Reiziger op een passende prijsverlaging. Indien geen geschikt alternatief kan worden aangeboden en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis, gelden de rechten en verplichtingen uit artikel 21.

13 Vervoer per touringcar

13.1 Vertrek- en aankomsttijden zijn indicatief totdat zij als definitief zijn bevestigd. Vertraging door verkeersdrukte, weersomstandigheden, grenscontroles, verplichte rusttijden, technische problemen of wegafsluitingen kan niet volledig worden uitgesloten.

13.2 De Reiziger moet tijdig op de afgesproken opstapplaats aanwezig zijn. Mountain Masters is niet verplicht het vertrek uit te stellen voor te laat aanwezige Reizigers.

13.3 Tijdens het vervoer moeten redelijke aanwijzingen van chauffeurs en reisleiding worden opgevolgd.

13.4 Vertraging of wijziging van de reisroute als gevolg van verkeersdrukte, ernstige weersomstandigheden, wegafsluitingen, grenscontroles, verplichte rij- en rusttijden, technische storingen of andere onvoorziene omstandigheden geeft niet automatisch recht op schadevergoeding. Indien de vertraging of wijziging leidt tot een tekortkoming in de uitvoering van de pakketreis, worden de gevolgen beoordeeld overeenkomstig artikel 21 en het toepasselijke dwingende recht.

13.5 Indien de overeengekomen opstap- of uitstapplaats door plaatselijke omstandigheden, veiligheidseisen of overmacht redelijkerwijs niet bereikbaar is, mag Mountain Masters een zo nabij mogelijk gelegen alternatief gebruiken, mits de Reiziger hierover zo spoedig mogelijk wordt geïnformeerd en de gekozen oplossing redelijk is.

13.6 Mountain Masters kan vooraf redelijke regels stellen aan het aantal, gewicht en formaat van bagage en wintersportmateriaal. De Reiziger is verantwoordelijk voor het correct identificeren, aanbieden en na aankomst meenemen van zijn of haar bagage. Waardevolle eigendommen, reisdocumenten, noodzakelijke medicatie en elektronica dienen, voor zover redelijkerwijs mogelijk, in de handbagage en onder toezicht van de Reiziger te worden gehouden. Voor verlies, diefstal of beschadiging gelden tevens artikel 21 en eventuele toepasselijke vervoersvoorwaarden.

13.7 Indien de Reiziger door eigen handelen of nalaten de heenreis, terugreis, een transfer of een ander afgesproken vervoersmoment mist, zijn de kosten van vervangend vervoer, extra verblijf en overige daarmee rechtstreeks samenhangende kosten voor rekening van de Reiziger, tenzij de oorzaak aan Mountain Masters kan worden toegerekend of dwingend recht anders bepaalt.

14 Wintersport, sneeuw, pistes en skipassen

14.1 Mountain Masters kan geen garantie geven op hoeveelheid of kwaliteit van sneeuw, opening van alle pistes en liften, weersomstandigheden of beschikbaarheid van kunstsneeuw.

14.2 Pistes, liften of delen van een skigebied kunnen om veiligheids-, technische of weersredenen tijdelijk of volledig gesloten zijn.

14.2a Tijdelijke of gedeeltelijke sluiting van afzonderlijke pistes, liften of verbindingen binnen het skigebied geeft op zichzelf geen recht op annulering, prijsverlaging of schadevergoeding, tenzij en voor zover uit dwingend toepasselijk recht anders voortvloeit.

14.2b Indien door sluiting of andere omstandigheden een aanzienlijk deel van de in de pakketreis overeengekomen wintersportdiensten niet kan worden uitgevoerd, gelden de bepalingen van artikel 21 over herstel, alternatieve arrangementen, prijsverlaging en eventuele beëindiging.

14.2c Het enkele feit dat de sneeuwcondities, hoeveelheid sneeuw of kwaliteit van de pistes afwijkt van de persoonlijke verwachtingen van de Reiziger vormt op zichzelf geen tekortkoming, zolang de overeengekomen reisdiensten in redelijkheid kunnen worden uitgevoerd.

14.3 De Reiziger is verantwoordelijk voor het kiezen van pistes en activiteiten die passen bij zijn of haar niveau en conditie.

14.3a Wintersport brengt naar zijn aard risico's met zich mee. De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het kiezen van pistes, routes en activiteiten die aansluiten bij zijn of haar ervaring, conditie en vaardigheden en voor het naleven van geldende piste-, veiligheids- en gedragsregels en aanwijzingen van bevoegde personen.

14.3b Deelname aan skiën, snowboarden en andere wintersportactiviteiten geschiedt voor rekening en risico van de Reiziger voor zover schade niet het gevolg is van een tekortkoming waarvoor Mountain Masters op grond van dwingend recht verantwoordelijk of aansprakelijk is. Deze bepaling beperkt geen rechten van de Reiziger die op grond van dwingend recht niet kunnen worden uitgesloten.

14.4 Op skipassen kunnen aanvullende voorwaarden van de lokale liftmaatschappij van toepassing zijn.

14.5 Mountain Masters is niet verantwoordelijk voor beslissingen van lokale liftmaatschappijen, pistebeheerders of bevoegde autoriteiten om pistes, liften of gebieden om veiligheids-, weers- of technische redenen te sluiten, voor zover de daaruit voortvloeiende schade niet aan een tekortkoming van Mountain Masters kan worden toegerekend. Indien een dergelijke sluiting de uitvoering van een wezenlijk onderdeel van de pakketreis raakt, blijven de wettelijke rechten van de Reiziger overeenkomstig artikel 21 van toepassing.

14.6 De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van passende beschermingsmiddelen, waaronder een ski- of snowboardhelm. Indien lokale wetgeving, een skischool, pistebeheerder, activiteitenaanbieder of andere bevoegde partij het gebruik van bepaalde beschermingsmiddelen verplicht stelt, dient de Reiziger deze verplichting na te leven. Het niet gebruiken van voorgeschreven of redelijkerwijs noodzakelijke beschermingsmiddelen kan worden meegewogen bij de beoordeling van aansprakelijkheid, voor zover de wet dit toestaat.

14.7 De Reiziger dient pisteafsluitingen, lawinewaarschuwingen, veiligheidsmarkeringen en aanwijzingen van pistebeheerders, hulpdiensten, instructeurs en lokale autoriteiten strikt op te volgen. Het bewust betreden van gesloten pistes of gebieden, off-piste terrein in strijd met waarschuwingen of het negeren van veiligheidsinstructies geschiedt voor risico van de Reiziger, voor zover dwingend recht niet anders bepaalt.

15 Ski- en snowboardmateriaal

15.1 Indien materiaalhuur onderdeel van de reis is, kan het concrete materiaal door de verhuurder worden geselecteerd op basis van onder meer niveau, lengte, gewicht, schoenmaat en beschikbaarheid.

15.2 Merken of specifieke modellen zijn alleen gegarandeerd indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is bevestigd.

15.3 Schade, verlies of diefstal van gehuurd materiaal kan overeenkomstig de toepasselijke verhuurvoorwaarden aan de Reiziger worden doorberekend.

16 Activiteiten, evenementen en alcohol

16.1 Inbegrepen activiteiten worden in het reisprogramma vermeld. Mountain Masters kan tijdstip, locatie of volgorde aanpassen wanneer dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van het programma.

16.2 Indien een activiteit niet kan doorgaan, probeert Mountain Masters waar redelijk mogelijk een passend alternatief te bieden.

16.3 Voor activiteiten kunnen aanvullende veiligheids-, leeftijds- en gedragsvoorwaarden gelden.

16.4 Het verstrekken en gebruiken van alcohol vindt uitsluitend plaats binnen de toepasselijke wet- en regelgeving en de regels van de betrokken accommodatie of horecaonderneming.

16.5 De Reiziger is verplicht bij activiteiten de veiligheidsinstructies van Mountain Masters, de reisleiding en de uitvoerende activiteitendienstverlener op te volgen en passende beschermingsmiddelen te gebruiken indien deze worden voorgeschreven of redelijkerwijs noodzakelijk zijn.

16.6 Voor activiteiten die onderdeel uitmaken van de pakketreis blijft Mountain Masters verantwoordelijk binnen de grenzen van de wet. Voor activiteiten of excursies die de Reiziger buiten de pakketreis om rechtstreeks met een derde overeenkomt, is die derde verantwoordelijk voor de uitvoering en is artikel 21.14 van toepassing.

16.7 Mountain Masters, de reisleiding of de uitvoerende dienstverlener kan een Reiziger deelname aan vervoer, skiën, snowboarden of een georganiseerde activiteit weigeren of beëindigen indien naar redelijk oordeel sprake is van zodanig alcohol- of drugsgebruik, gevaarlijk gedrag of een andere toestand waardoor deelname een reëel veiligheidsrisico voor de Reiziger zelf of voor anderen oplevert. De rechtstreeks daaruit voortvloeiende redelijke kosten komen voor rekening van de Reiziger, voor zover wettelijk toegestaan.

16.8 Mountain Masters en/of de reisleiding mag onderdelen van het programma wijzigen, uitstellen of beëindigen indien dit naar redelijke beoordeling noodzakelijk is voor de veiligheid van de groep of individuele Reizigers, bijvoorbeeld vanwege extreem weer, lawinegevaar, wegafsluitingen, veiligheidswaarschuwingen, technische problemen of instructies van lokale autoriteiten. Indien hierdoor sprake is van een wezenlijke wijziging of tekortkoming in een overeengekomen reisdienst, blijven de wettelijke rechten van de Reiziger en de bepalingen van artikel 9 en 21 van toepassing.

17 Gedrag van Reizigers

17.1 De Reiziger gedraagt zich zoals van een verantwoordelijke reiziger mag worden verwacht en volgt redelijke aanwijzingen van Mountain Masters, reisleiding, chauffeurs, accommodatiepersoneel, instructeurs en lokale autoriteiten op.

17.2 Bij ernstige hinder, overlast, gevaarlijk gedrag of het herhaaldelijk niet opvolgen van redelijke aanwijzingen kan Mountain Masters de Reiziger van verdere deelname uitsluiten indien voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Mountain Masters kan worden verlangd.

17.3 Kosten die rechtstreeks voortvloeien uit verwijtbaar gedrag van de Reiziger kunnen op die Reiziger worden verhaald.

18 Schade, borg en eigendommen

18.1 Reizigers zijn verantwoordelijk voor schade die zij door verwijtbaar handelen veroorzaken aan accommodatie, vervoer, materiaal of eigendommen van derden.

18.2 Indien een accommodatie een borg verlangt, wordt dit voor zover mogelijk vóór vertrek meegedeeld. De voorwaarden van de accommodatie met betrekking tot borg en schade kunnen aanvullend van toepassing zijn.

19 Verzekeringen

19.1 Mountain Masters stelt als voorwaarde voor deelname aan de reis dat iedere reiziger beschikt over een passende reisverzekering met wintersportdekking en adviseert hierbij om ook een annuleringsverzekering af te sluiten.

19.2 De Reiziger controleert zelf of de gekozen verzekering de voorgenomen wintersportactiviteiten en de volledige Reissom voldoende dekt.

19.2a De Reiziger dient in het bijzonder te controleren of de verzekering voldoende dekking biedt voor medische kosten in het buitenland, wintersportongevallen, opsporings- en reddingskosten, vervoer vanaf de piste, ambulance- of helikoptervervoer, repatriëring en de overige tijdens de reis uitgeoefende activiteiten.

19.2b Het bestaan van een verzekering beperkt niet de wettelijke verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid van Mountain Masters. Schade die onder een verzekering van de Reiziger valt, dient de Reiziger overeenkomstig de polisvoorwaarden bij de betreffende verzekeraar te melden.

19.3 Mountain Masters kan voor een specifieke reis een passende verzekering als deelnamevoorwaarde stellen indien dit vóór de boeking duidelijk is meegedeeld.

20 Insolventiebescherming / reisgarantie

20.1 Mountain Masters is aangesloten bij VZR Garant en draagt daarmee voor de daarvoor in aanmerking komende pakketreisovereenkomsten zorg voor de wettelijk vereiste bescherming tegen financieel onvermogen.

20.2 Indien Mountain Masters als gevolg van financieel onvermogen de overeengekomen reisdiensten niet, niet volledig of niet tijdig kan uitvoeren, kan de reiziger aanspraak maken op de garantieregeling van VZR Garant, voor zover aan de voorwaarden van deze garantieregeling is voldaan.

20.3 De garantie kan, afhankelijk van de omstandigheden en overeenkomstig de garantieregeling van VZR Garant, voorzien in terugbetaling van vooruitbetaalde reisgelden, voortzetting van de reis en/of repatriëring wanneer personenvervoer onderdeel uitmaakt van de pakketreis.

20.4 Op de garantie zijn de voorwaarden en beperkingen van de actuele garantieregeling van VZR Garant van toepassing. De reiziger wordt geadviseerd deze garantieregeling vóór het sluiten van de overeenkomst te raadplegen.

20.5 Mountain Masters vermeldt op de boekingsbevestiging en factuur wanneer de garantie van VZR Garant op de betreffende reis van toepassing is.

20.6 Meer informatie over VZR Garant en de actuele garantieregeling is te vinden op www.vzr-garant.nl.

20.7 De garantieregeling van VZR Garant biedt bescherming bij financieel onvermogen van Mountain Masters. Deze garantie is geen algemene calamiteitenverzekering en biedt niet uitsluitend vanwege bijvoorbeeld oorlog, natuurrampen, extreem weer, gewijzigde reisadviezen of andere niet aan financieel onvermogen gerelateerde gebeurtenissen dekking. Voor dergelijke situaties gelden de wettelijke pakketreisregels, deze Algemene Reisvoorwaarden en, indien van toepassing, de eigen reis- of annuleringsverzekering van de Reiziger.

21 Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid

21.1 Mountain Masters is als organisator verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten die onderdeel uitmaken van de pakketreisovereenkomst, ongeacht of deze diensten door Mountain Masters zelf of door een door Mountain Masters ingeschakelde dienstverlener worden uitgevoerd.

21.2 Indien een reisdienst niet overeenkomstig de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, dient de reiziger Mountain Masters hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen en Mountain Masters, voor zover redelijkerwijs mogelijk, de gelegenheid te geven de tekortkoming te verhelpen.

21.3 Mountain Masters is niet gehouden tot vergoeding van schade indien en voor zover Mountain Masters kan aantonen dat de tekortkoming is toe te rekenen aan:

a. de reiziger zelf; b. een derde die niet betrokken is bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdiensten, indien de tekortkoming niet kon worden voorzien of voorkomen; of c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

21.4 Indien een tekortkoming kan worden verholpen, zal Mountain Masters deze binnen een redelijke termijn proberen te verhelpen, tenzij dit onmogelijk is of onevenredig hoge kosten met zich meebrengt, rekening houdend met de aard van de tekortkoming en de waarde van de betreffende reisdienst.

21.4a Indien tijdens de reis een aanzienlijk deel van de overeengekomen reisdiensten niet kan worden uitgevoerd, biedt Mountain Masters zonder bijkomende kosten voor de Reiziger geschikte alternatieve arrangementen aan. Deze alternatieven zijn, indien redelijkerwijs mogelijk, van gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan hetgeen oorspronkelijk is overeengekomen.

21.4b Indien uitsluitend een alternatief van lagere kwaliteit kan worden aangeboden, heeft de Reiziger overeenkomstig de wet recht op een passende prijsverlaging. De Reiziger kan een aangeboden alternatief afwijzen indien dit niet vergelijkbaar is met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is overeengekomen of indien een aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.

21.4c Bij de beoordeling van een vervangende accommodatie of andere alternatieve dienst kan onder meer rekening worden gehouden met de ligging, categorie, aard, voorzieningen, bereikbaarheid, samenstelling van het reisgezelschap en de vooraf door Mountain Masters bevestigde bijzondere behoeften van Reizigers.

21.4d Indien Mountain Masters een tekortkoming niet binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn verhelpt, kan de Reiziger deze onder de wettelijke voorwaarden zelf laten verhelpen en aanspraak maken op vergoeding van noodzakelijke en redelijke kosten. Een termijn hoeft niet te worden gesteld indien Mountain Masters weigert de tekortkoming te verhelpen of indien onmiddellijk herstel noodzakelijk is.

21.4e Indien een tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en Mountain Masters deze niet binnen een redelijke termijn verhelpt, gelden de wettelijke rechten van de Reiziger met betrekking tot beëindiging van de overeenkomst, prijsverlaging, schadevergoeding en, indien personenvervoer onderdeel is van de pakketreis, eventuele repatriëring.

21.5 Indien op een onderdeel van de pakketreis een internationaal verdrag, Europese verordening of andere wettelijke regeling van toepassing is die de aansprakelijkheid of schadevergoeding van de betreffende dienstverlener beperkt of uitsluit, kan Mountain Masters zich, voor zover wettelijk toegestaan, eveneens op deze beperking of uitsluiting beroepen.

21.6 Voor zover de wet dit toestaat, is de aansprakelijkheid van Mountain Masters voor schade anders dan persoonlijk letsel of schade die opzettelijk of door nalatigheid van Mountain Masters is veroorzaakt, beperkt tot maximaal driemaal de totale reissom van de betreffende reiziger.

21.7 De reiziger is verplicht redelijke maatregelen te nemen om schade te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken. Schade die redelijkerwijs voorkomen of beperkt had kunnen worden, kan bij het bepalen van een eventuele vergoeding buiten beschouwing worden gelaten.

21.8 Mountain Masters is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen van de reiziger, tenzij dit het gevolg is van een aan Mountain Masters toerekenbare tekortkoming en aansprakelijkheid op grond van dwingend recht niet kan worden uitgesloten.

21.9 Mountain Masters is niet aansprakelijk voor diensten, excursies, activiteiten of andere prestaties die de reiziger op eigen initiatief en buiten de pakketreisovereenkomst om rechtstreeks bij derden boekt, koopt of afneemt.

21.10 Een ongeval, blessure of ander persoonlijk incident tijdens de reis leidt niet zonder meer tot aansprakelijkheid van Mountain Masters. Aansprakelijkheid bestaat slechts voor zover daarvoor volgens de wet een grondslag bestaat, bijvoorbeeld wanneer sprake is van een aan Mountain Masters toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van een reisdienst. De wettelijke regels omtrent persoonlijk letsel blijven onverkort van toepassing.

21.11 Mountain Masters is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend voortvloeit uit normale en aan wintersport verbonden risico's, persoonlijke keuzes van de Reiziger, het niet opvolgen van veiligheidsinstructies, het betreden van gesloten of niet voor het niveau geschikte pistes of ander verwijtbaar handelen van de Reiziger, voor zover uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid wettelijk is toegestaan.

21.12 Indien Mountain Masters op grond van de pakketreisovereenkomst aansprakelijk is voor een tekortkoming die feitelijk door een leverancier is veroorzaakt, laat dit het recht van Mountain Masters onverlet om de door haar betaalde bedragen of geleden schade, waar mogelijk, op die leverancier of andere verantwoordelijke derde te verhalen.

22 Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden

22.1 Onder onvermijdbare en buitengewone omstandigheden wordt verstaan een situatie buiten de invloedssfeer van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

22.2 Hieronder kunnen, afhankelijk van de concrete omstandigheden, vallen: natuurrampen, extreem weer, oorlog of ernstige onrust, epidemieën, grote vervoersverstoringen, overheidsmaatregelen, grenssluitingen of omvangrijke wegafsluitingen.

22.3 Of een gebeurtenis kwalificeert als een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid wordt beoordeeld aan de hand van de concrete feiten en omstandigheden. Niet iedere weersverandering, sneeuwsituatie, vertraging of lokale verstoring geldt automatisch als zodanige omstandigheid.

22.4 Indien dergelijke omstandigheden vóór vertrek aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of het vervoer van personen naar de bestemming, gelden de wettelijke rechten van Mountain Masters en de Reiziger met betrekking tot wijziging of beëindiging van de pakketreisovereenkomst.

22.5 Indien Mountain Masters de pakketreis als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden niet kan uitvoeren en de overeenkomst daarom vóór vertrek rechtsgeldig beëindigt, worden de daarvoor in aanmerking komende betaalde bedragen binnen de wettelijke termijn terugbetaald. Mountain Masters is in dat geval geen aanvullende schadevergoeding verschuldigd, voor zover de wet dit toestaat.

22.6 Indien tijdens de reis onvermijdbare en buitengewone omstandigheden optreden, zal Mountain Masters binnen de grenzen van het redelijke en overeenkomstig haar wettelijke verplichtingen passende hulp en bijstand verlenen en, waar noodzakelijk en mogelijk, geschikte alternatieve arrangementen treffen.

22.7 Het bestaan van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden ontslaat Mountain Masters niet van verplichtingen die op grond van dwingend recht blijven gelden. Mountain Masters is echter niet gehouden tot vergoeding van schade die aan dergelijke omstandigheden is toe te rekenen, voor zover de wet dit toestaat.

22.8 Indien omstandigheden zoals oorlog, natuurrampen, ernstige onrust of overheidsmaatregelen slechts een beperkt of niet-wezenlijk effect hebben op de uitvoering van de pakketreis, kan Mountain Masters de reis waar redelijkerwijs mogelijk met passende aanpassingen voortzetten. De gevolgen voor de rechten van de Reiziger worden steeds beoordeeld aan de hand van de daadwerkelijke invloed op de overeengekomen reisdiensten.

22.9 Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden vormen geen algemene uitsluiting van de verplichtingen van Mountain Masters. Mountain Masters blijft de verplichtingen tot hulp, bijstand, herstel en het treffen van redelijkerwijs mogelijke maatregelen nakomen voor zover deze op grond van dwingend recht blijven gelden. Voor zover de wet dit toestaat, is Mountain Masters echter niet gehouden tot aanvullende schadevergoeding voor schade die rechtstreeks is toe te rekenen aan de onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

23 Hulp en bijstand

23.1 Indien een Reiziger tijdens de pakketreis in moeilijkheden verkeert, verleent Mountain Masters passende hulp en bijstand overeenkomstig de wettelijke verplichtingen.

23.2 Wanneer de moeilijkheden zijn veroorzaakt door opzet of nalatigheid van de Reiziger, kunnen de werkelijke en redelijke kosten van de verleende bijstand aan de Reiziger worden doorberekend, voor zover wettelijk toegestaan.

23.3 Indien personenvervoer onderdeel vormt van de pakketreis en de Reiziger als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden niet op de overeengekomen wijze kan terugkeren, draagt Mountain Masters overeenkomstig de wettelijke regeling de kosten van noodzakelijke accommodatie, indien mogelijk van een gelijkwaardige categorie, voor ten hoogste drie overnachtingen per Reiziger.

23.4 De beperking tot drie overnachtingen geldt niet voor Reizigers voor wie de wet een uitzondering voorschrijft, waaronder in de wettelijk bepaalde gevallen personen met beperkte mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand nodig hebben, mits Mountain Masters tijdig van de bijzondere behoefte op de hoogte is gesteld wanneer de wet dit verlangt.

23.5 De hulp en bijstand kan, afhankelijk van de omstandigheden, bestaan uit het verstrekken van informatie over medische diensten, lokale autoriteiten en consulaire bijstand, ondersteuning bij communicatie en hulp bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

23.6 Voor iedere reis verstrekt Mountain Masters uiterlijk vóór vertrek de contactgegevens van een tijdens de reis beschikbaar nood- of contactpunt. De Reiziger dient ervoor te zorgen dat Mountain Masters over actuele contactgegevens beschikt en dat hij of zij tijdens de reis redelijkerwijs bereikbaar is.

24 Klachten

24.1 Een tekortkoming moet tijdens de reis zo spoedig mogelijk worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, de reisleiding en/of Mountain Masters, zodat een oplossing kan worden gezocht.

24.2 De Reiziger geeft Mountain Masters een redelijke gelegenheid om de tekortkoming te verhelpen.

24.2a Indien de Reiziger een tekortkoming niet tijdig meldt en Mountain Masters daardoor niet of onvoldoende in de gelegenheid wordt gesteld deze te verhelpen of de schade te beperken, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele aanspraak op prijsverlaging of schadevergoeding, voor zover de wet dit toestaat.

24.3 Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid wordt opgelost, dient de Reiziger deze na afloop zo spoedig mogelijk schriftelijk bij Mountain Masters in. Mountain Masters adviseert dit uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis te doen.

25 Persoonsgegevens

25.1 Mountain Masters verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en haar privacyverklaring.

25.2 Voor de uitvoering van de reis kunnen noodzakelijke persoonsgegevens worden gedeeld met betrokken dienstverleners, zoals accommodaties, vervoerders, verhuurbedrijven, skischolen, activiteitenaanbieders en garantieregelingen, voor zover hiervoor een geldige grondslag bestaat.

26 Reisdocumenten en communicatie

26.1 Reisbescheiden en praktische informatie kunnen digitaal worden verstrekt via e-mail, website of boekingsportaal.

26.2 De Reiziger is verantwoordelijk voor het controleren van de ontvangen gegevens en meldt onjuistheden zo spoedig mogelijk.

26.3 De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het tijdig controleren van actuele reisadviezen, grens- en gezondheidsformaliteiten en voor het opvolgen van redelijke instructies van bevoegde autoriteiten en Mountain Masters. Mountain Masters verstrekt de wettelijk vereiste algemene informatie, maar kan niet garanderen dat overheidsinformatie of reisadviezen na boeking ongewijzigd blijven.

26.4 De Reiziger verstrekt bij boeking een actueel mobiel telefoonnummer en, indien door Mountain Masters gevraagd, een noodcontactpersoon. Deze gegevens kunnen uitsluitend voor de uitvoering van de reis en bij calamiteiten worden gebruikt overeenkomstig de privacyverklaring.

27 Toepasselijk recht en geschillen

27.1 Op de reisovereenkomst is Nederlands recht van toepassing, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

27.2 Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter, tenzij partijen rechtsgeldig een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen.

28 Slotbepalingen

28.1 Indien een bepaling uit deze voorwaarden ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht.

28.2 Mountain Masters kan deze voorwaarden voor toekomstige boekingen wijzigen. Op een reeds gesloten reisovereenkomst blijven de voorwaarden van toepassing waarmee bij het sluiten van die overeenkomst is ingestemd, behoudens wijzigingen die op grond van de wet of overeenkomst zijn toegestaan.

Bedrijfsgegevens Mountain Masters

Handelsnaam	Mountain Masters
Adres	Stationsplein 108
KvK-nummer	77851005
BTW-nummer	NL002358753B37
E-mail	info@mountainmasters.nl
Garantieregeling	VZR-garant