

Algemene voorwaarden

1. Algemeen

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten met betrekking tot de vaartochten van de Stichting Toeristisch Varen Zutphen (STVZ).

1.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts indien en voor zover deze nadrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

2. Totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Een overeenkomst komt tot stand doordat de klant mondeling, telefonisch, schriftelijk of via de website de vaartocht aanvaardt. Ook mailverkeer behoort tot de mogelijkheden.

2.2 Degene die namens of ten behoeve van de groep de overeenkomst aangaat (de klant), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien.

2.3 Indien er een reservering voor een rondvaart wordt gemaakt, dient altijd een naam en telefoonnummer te worden achtergelaten. De gereserveerde kaartjes dienen tot uiterlijk 15 minuten voor de afvaart bij de kassa te worden afgehaald.

2.4 De boten vertrekken op tijd en varen in een strak schema. Bij te laat aanwezig zijn kan de tocht ingekort worden of vervallen zonder restitutie van de betaling.

2.5 Bij reservering en betaling via zakelijke partners (zoals VVV, Fletcher Hotels) geldt dat de reserveringen tot uiterlijk 15 minuten voor vertrek bij de kassa (Rijkenhage 1, Zutphen) dienen te worden ingewisseld tegen een plaatsbewijs.

3. Betaling

3.1 Bij digitaal reserveren via de website van STVZ vindt direct betaling plaats via een digitaal betaalsysteem zoals Ideal of creditcard.

3.2 Bij de kassa gekochte kaarten dienen direct te worden afgerekend, bij voorkeur door middel van PIN betaling.

3.3 Voor elke betaling geldt dat deze binnen de op de e-mailbevestiging of op factuur vermelde betaaltermijn voldaan dient te zijn en in alle gevallen UITERLIJK 14 dagen voor de afvaart. Indien er niet tijdig betaald is, kan de STVZ de reservering annuleren.

3.4 De totale kosten van een arrangement Berkel Culinaire, Romdom 12 en/of Rondom 12 light worden bepaald door het vooraf gereserveerde en per e-mail bevestigde aantal deelnemers.

Een (verzoek tot) negatieve aanpassing van dit aantal (minder deelnemers) in de laatste 2 weken voor de afvaartdatum leidt niet tot een lager te betalen bedrag en/of restitutie, het te betalen aantal is vanaf de 14^e dag voor afvaart gefixeerd.

Indien op de vaardag minder deelnemers dan het bevestigde aantal aanwezig zijn, vindt hiervoor geen restitutie plaats.

Een (verzoek tot) positieve aanpassing van dit aantal (meer deelnemers) in de laatste 2 weken voor de afvaartdatum is uitsluitend mogelijk na voorafgaand overleg en uitdrukkelijke, schriftelijk bevestiging vanuit STVZ.

De aanvullende kosten voor extra deelnemers dienen volledig te zijn voldaan vóór aanvang van de vaart.

4. Prijs

4.1 De gepubliceerde prijzen zijn gebaseerd op de prijzen en voorwaarden, zoals deze bekend waren tijdens het opstellen van het vaarprogramma.

4.2 De STVZ houdt zich het recht voor om haar prijzen aan te passen, bv. indien toeleverende partijen en/of dienstverleners prijsverhogingen doorvoeren of wettelijke (belasting)voorschriften dat eisen of daartoe aanleiding geven.

5. Wijzigingen door de klant

5.1 Gewenste wijzigingen door de klant in het afgesproken programma (vaartocht) kunnen worden verzorgd indien en voor zover dit naar het oordeel van STVZ tot de praktische mogelijkheden behoort.

5.2 Indien een dergelijke afwijking van het programma (vaartocht) prijsconsequenties heeft, dan zal dat vooraf worden besproken en overeengekomen.

6. Annulering

6.1 In het geval dat men een reservering wenst te annuleren, dient men dit zo snel mogelijk, bij voorkeur via e-mail (info@fluisterboot-zutphen.nl) te melden met vermelding van het 7-cijferige reserveringsnummer. Tijdens openingsuren (vanaf 1 april t/m 31 oktober dagelijks van 10:00 – 16:00 uur) kan men hiervoor ook telefonisch contact opnemen met de kassa, tel 0575-544510.

6.2 Annulering door de klant vanwege het weer is, behoudens in geval van extreme weersomstandigheden, (lokaal code oranje) niet mogelijk. Wel kan in dat geval een reservering naar een andere datum en/of tijd worden omgeboekt mits dit tijdig, voorafgaand aan de te wijzigen vaartocht, wordt gevraagd.

6.3 Indien de STVZ een reservering annuleert, volgt volledige restitutie van de betaling.

6.4 Elk verzoek om (gedeeltelijke) restitutie dient plaats te vinden per e-mail (info@fluisterboot-zutphen.nl) met vermelding van de reden en het 7-cijferige reserveringsnummer. Of en in hoeverre aan het verzoek gevolg kan worden gegeven is ter beoordeling van de STVZ. Dit is ondermeer afhankelijk van de omstandigheden, de tijd tussen ontvangst verzoek en vaardatum, gemaakte afspraken met leveranciers en eventuele overige verplichtingen, enz.

6.5 Bij annulering op verzoek van de klant bedragen de annuleringskosten € 5,00 per reservering. Bij annulering van een arrangement Berkel Culinaire, Rondom 12 en/of Rondom 12 light bedragen de annuleringskosten 10% van de kosten van het totale geboekte arrangement.

6.6 Indien door de STVZ in verband met een reservering afspraken met derden zijn gemaakt, dan gelden voor dat onderdeel (mede) de annuleringsvoorwaarden van die derde(n).

7 Niet doorgaan van de vaartocht/wijziging

7.1 De STVZ behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in het programma (vaartocht), indien hiertoe gegronde reden bestaat (bv. stremming van waterwegen en/of bruggen, festiviteiten in het vaargebied, defecte boot, etc).

7.2 Indien door de STVZ wordt besloten, dat het programma niet zal doorgaan of dat daarin wijzigingen worden aangebracht, verplicht de STVZ zich tot onmiddellijke kennisgeving hiervan aan de klant. De klant kan kiezen voor omboeking naar een andere tijd en/of datum.

7.3 Indien een klant te laat komt en dit niet uiterlijk een kwartier voor afvaarttijd (telefonisch) aan de kassa is gemeld, kunnen de betreffende kaartjes voor de vaart opnieuw door STVZ worden uitgegeven, waarmee de reservering vervalt. Indien wel uiterlijk een kwartier voor afvaarttijd contact met de kassa is opgenomen en de verlaten gemeld, kan er worden overlegd of en hoe lang er maximaal kan worden gewacht. Afhankelijk van hoeveel tijd de klant is verlaat, kan de vaartocht worden ingekort of geannuleerd. In dit geval vindt daarvoor geen restitutie plaats.

8. Aansprakelijkheid van de Stichting Toeristisch Varen Zutphen

8.1 De STVZ is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door dood of letsel van de passagier, indien het voorval, dat hiertoe leidde, zich voordeed aan boord of bij het op- of afstappen van de boot, voor zover dit voorval is veroorzaakt, door een omstandigheid, die een zorgvuldig schipper heeft kunnen vermijden of door een situatie, waarvan zulk een schipper de gevolgen heeft kunnen verhinderen.

8.2 De STVZ is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door dood of letsel van de passagier, indien de schipper nalatig is geweest in het verhinderen of vermijden van een situatie of omstandigheid, die leidde tot schipbreuk, aanvaring, ontploffing of brand.

8.3 Het niet opvolgen van de onder 9.3 genoemde instructies, kan gevolgen hebben voor de aansprakelijkheid.

8.4 De STVZ is aansprakelijk voor schade aan bagage of kleding van de passagier, voor zover de schade is ontstaan tijdens de vaartocht, doordat de schipper nalatig is geweest in het vermijden of verhinderen van dit voorval.

8.5 Indien de klant hiervoor zelf verzekerd is, dan dient deze verzekering als eerste te worden aangesproken. Alleen indien er aantoonbaar geen uitkering wordt toegekend, kan deze schade door de verzekering van STVZ in behandeling worden genomen.

8.6 Bij aansprakelijkheid voor schades die worden gedekt door de verzekering van de STVZ is de vergoeding nooit hoger dan het maximale bedrag dat genoemd is in de betreffende verzekeringspolis.

8.7 Bij aansprakelijkheid voor schades die niet worden gedekt door de verzekering van de klant of van STVZ, is het bedrag van de vergoeding nooit hoger dan het factuurbedrag van de aanschaf.

9. Verplichtingen klant en zijn/haar aansprakelijkheid

9.1 De klant is verplicht bij de totstandkoming van de overeenkomst alle persoonlijke omstandigheden van zichzelf en/of degene namens wie hij de overeenkomst aangaat aan de STVZ te melden voor zover deze van invloed kunnen zijn op een goed verloop van de activiteiten (o.a. relevante medische en conditionele bijzonderheden).

9.2 Een passagier die zodanig hinder of last veroorzaakt dat daardoor de uitvoering van de vaartocht bemoeilijkt wordt, kan door de schipper van deelname worden uitgesloten. Alle hieruit voortvloeiende extra kosten zijn voor rekening van de uitgesloten deelnemer.

9.3 Ten alle tijde dienen de instructies en verboden van de schipper te worden opgevolgd. Ook dient men alleen op de daartoe aangewezen plaats aan- en/of van boord te gaan.

9.4 Indien de STVZ bewijst, dat de schuld of nalatigheid van de passagier schade heeft veroorzaakt of daartoe heeft bijgedragen, kan de aansprakelijkheid van de STVZ daarvoor geheel of gedeeltelijk worden opgeheven.

9.5 Voor de veiligheid van de passagier is het vereist dat hij/zij in staat is om zelfstandig rechtop te zitten en dat hij/zij in staat is om gedurende korte tijd voorover te buigen bij het passeren van lage bruggen.

9.6 Kinderen en verstandelijk beperkte personen zijn ook aan boord onder supervisie van hun ouders en/of verzorgers. Voor kinderen is op verzoek een zwemvest aanwezig, te verkrijgen bij de kassa.

10. Overige

10.1 Huisdieren zijn alleen toegestaan indien wordt gevaren met een zgn. "eigen" gereserveerde groepsboot.

10.2 Het nuttigen van meegebrachte etenswaren en dranken aan boord is zonder vooraf verkregen



toestemming van de schipper niet toegestaan. Hierbij dient overlast voor andere passagiers te worden vermeden.

10.3 Afval van zelf meegebrachte etenswaren/drank dient door de klant zelf afgevoerd te worden.

10.4 Roken in de boten is niet toegestaan.

Stichting Toeristisch Varen Zutphen

Rijkenhage 1

7201 LP Zutphen

Tel. 0575-544510 (1 april – 31 oktober, 10:00 – 16:00 uur)

IBAN: NL41 INGB 0670 9043 41 (BIC: INGB NL2A)

BTW nr: NL806449962B01

Kvk nr: 41042858

Vastgesteld STVZ 20 augustus 2026.