

# Boekingsvoorwaarden

Inhoudsopgave

Artikel 1. – Inleidende bepalingen

Artikel 2. – De opdracht in het algemeen

Artikel 3. – De reserveringsopdracht

Artikel 4. – Betalingen

Artikel 5. – Aansprakelijkheid

Artikel 6. – Documenten

Artikel 7. – Klachten

Artikel 8. – Geschillen

Artikel 1 – Inleidende bepalingen

1. In deze Boekingsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Reisagent: degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en bemiddelt bij de

totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.

Dienstverlener: de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners

op het gebied van reizen, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van

de toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.

Reiziger:

a. de opdrachtgever (aanmelder), of

b. anderen dan de opdrachtgever namens wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit en die deze

overeenkomst aanvaardt.

Opdracht: de overeenkomst tussen de reiziger en de reisagent, waarbij de reisagent zich tegenover de

reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00

uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij de reisagent uitdrukkelijk aangeeft dat voor

hem andere openingstijden gelden.

Boekingskosten: Het bedrag dat de reisagent in rekening brengt voor zijn dienstverlening.

2. De reisagent (of het boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan

informereren, adviseren en reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in opdracht van de

reiziger. Deze Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de

reisagent.

3. Als de reisagent zelf, op eigen naam reizen organiseert, of reizen verkoopt van een touroperator die

niet in Nederland is gevestigd, wordt hij voor die reis aangemerkt als reisorganisator.

4. De reisagent kan een reservering voor de reiziger maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand

tussen de reiziger en de door de reiziger gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de

uiteindelijke overeenkomst. Hij kan bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets,

treinkaartjes, theatertickets en hotelkamers, en verzekeringen voor de reiziger afsluiten.

5. De reiziger heeft geen herroepingsrecht met betrekking tot de in zijn opdracht door de reisagent

gemaakte reserveringen waarop deze Boekingsvoorwaarden van toepassing zijn.

6. De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde diensten.

Hierop zijn de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener, bijvoorbeeld de

luchtvaartmaatschappij of hotelier, van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor

een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een

correcte afhandeling van de reservering.

7. De reisagent kan, voor het verlenen van zijn diensten, een bedrag in rekening brengen mits de hoogte

hiervan van tevoren aan de reiziger bekend is gemaakt.

## Artikel 2 – De opdracht in het algemeen

1. De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het informeren en adviseren van de reiziger,

alsmede het ten behoeve van de reiziger zo mogelijk reserveren van de door hem gewenste diensten.

2. De opdrachtgever is jegens de reisagent en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de

opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven.

3. De (opdracht-)bevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden

meegegeven, in welk geval deze bevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven

overeenkomst.

4. In het geval de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan worden meegegeven en door de reisagent

wordt nagezonden, kan de opdrachtgever binnen twee werkdagen na ontvangst van de

opdrachtbevestiging alsnog bezwaar aantekenen tegen de opdrachtbevestiging. Indien geen bezwaar

wordt aangetekend geldt de opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de

inhoud daarvan. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid voor de opdrachtgever om tegenbewijs te

leveren.

5. Bij boeking via internet richt de reisagent het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de

reservering op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking

door de reisagent is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

6. De opdrachtgever is jegens de reisagent aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de

overeenkomst en jegens de dienstverlener voor de verplichtingen die die voortvloeien uit de

overeenkomst met deze dienstverlener. De overige reizigers zijn voor hun aandeel in de opdracht

aansprakelijk.

## Artikel 3 – De reserveringsopdracht

### 1. Informatieplicht opdrachtgever

De reiziger verstrekt tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens omtrent hemzelf en de door

hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe

behoren in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).

De reiziger vermeldt tevens

bijzonderheden omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede die van zijn medereizigers

die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

### 2. Prijswijzigingen

De reisagent kan de prijzen van de op verzoek van de reiziger gereserveerde diensten niet garanderen.

Deze prijzen kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. De reisagent staat

daar buiten en draagt hier geen verantwoordelijkheid voor. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk

worden doorgegeven en doorberekend.

### 3. Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever

Eventuele wijzigingen in de verstrekte opdracht(en), of annuleringen van gereserveerde diensten kunnen

alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden.  
Indien op verzoek van de

opdrachtgever een wijziging wordt aangebracht in reeds gemaakte  
reserveringen of ingeval

gereserveerde diensten worden geannuleerd zullen de daaraan verbonden  
kosten in rekening worden

gebracht indien deze kosten tijdig – voorafgaand aan het definitief worden van  
de wijziging – aan de

reiziger worden medegedeeld. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in  
rekening gebrachte

annulerings- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de reisagent moet  
maken om de wijziging of

annulering tot stand te brengen.

4. Alle mededelingen van de reisagent zullen uitsluitend worden gericht aan de  
opdrachtgever.

#### Artikel 4 – Betalingen

1. De verschuldigde bedragen dienen op een door de reisagent aan te geven  
wijze en binnen de

aangegeven termijn te zijn voldaan. De reisagent is bevoegd – zo nodig in  
naam en voor rekening van de

desbetreffende dienstverlener(s) – de verschuldigde bedragen te incasseren.

2. De reisagent kan bij het verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling  
verlangen, welke in ieder

geval niet hoger zal zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s),

vermeerderd met de boekingskosten. Als de reisagent een aanbetaling verlangt, maakt hij de

hoogte hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever bekend.

3. Het restant van het verschuldigde dient uiterlijk op de in de bevestiging c.q. factuur, genoemde datum

door de reisagent te zijn ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de

bevestiging.

4. Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, zendt de reisagent na het verstrijken van die datum

een kosteloze betalingsherinnering en geeft de reiziger de gelegenheid binnen veertien dagen na

ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Indien betaling ook

dan uitblijft is de reiziger in verzuim en word(t) (en) de overeenkomst(en) geacht te zijn geannuleerd, tenzij

de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft

het recht de aan de annulering verbonden kosten in rekening te brengen of te verrekenen met de



ontvangen aanbetaling(en). Als de reis binnen 14 dagen voor vertrek wordt gereserveerd en niet tijdig

wordt betaald treedt het verzuim onmiddellijk in.

5. Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

## Artikel 5 – Aansprakelijkheid

1. De reisagent zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.

2. De reisagent 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. De

reisagent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere

informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

3. Voor zover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder

begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot

maximaal 3X de waarde van door de reisagent gefactureerde diensten.

4. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het

sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering) en voor

schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen

schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen),

wordt uitgesloten.

5. De reisagent is verantwoordelijk voor aantoonbare toezeggingen van zijn personeel.

6. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten

behoefte van het personeel van de reisagent.

## Artikel 6 – Documenten

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door de reisagent algemene op de Nederlandse

nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op

gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt.

2. De reiziger is zélf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in

te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is

gewijzigd.

3. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

4. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document,

komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de reisagent heeft toegezegd

voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of de

reisagent tekort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatieverplichting.

5. Door of vanwege de reisagent kan de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het

afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

## Artikel 7 – Klachten

1. Klachten over een door de reisagent gemaakte reservering en/of over door de reisagent verstrekte

adviezen en informatie, moeten binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten

waarop de klacht betrekking heeft, bij de reisagent worden ingediend.

2. De reisagent zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie

geven.

#### Artikel 8 – Geschillen

Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de gereserveerde dienst(en) (of, indien de reis

geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).