

ANVR-Consumentenvoorwaarden (Reis- en Boekingsvoorwaarden)



Inleiding

Onderstaande ANVR Reis- en Boekingsvoorwaarden zijn in overleg met de Consumentenbond, in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfregulering, tot stand gekomen. Je kunt deze voorwaarden nalezen op www.anvr.nl. Op de reserveringsbevestiging wordt aangegeven welke voorwaarden van toepassing zijn: de ANVR-Reisvoorwaarden of de ANVR-Boekingsvoorwaarden. Als niet duidelijk wordt aangegeven welke voorwaarden van toepassing zijn dan gelden de ANVR-Reisvoorwaarden.

Printscreen

Het 'online'-aanbod van een reisorganisator kan snel wijzigen. Het verdient daarom aanbeveling dat je bij boeking een print maakt (print screen) van het scherm waarop het aanbod van de reisorganisator staat, zodat daarover later geen onduidelijkheid kan ontstaan.

Aanvullende bedingen

Reisorganisator (en/of reisagent) en reiziger kunnen bedingen overeenkomen die aanvullend zijn op onderstaande voorwaarden. Deze bedingen moeten schriftelijk of elektronisch worden vastgelegd. De bedingen kunnen geen afbreuk doen aan de rechten die de reiziger op grond van de wet en onderstaande voorwaarden heeft. Bij strijdigheid van het individueel overeengekomen beding met onderstaande voorwaarden geldt de voor de reiziger gunstigste bepaling.

ANVR-REISVOORWAARDEN

Gelden voor boekingen vanaf 1 april 2016

INHOUDSOPGAVE

- Artikel 1. Inleiding
- Artikel 2. Informatie van de reisorganisator
- Artikel 3. Informatie door de reiziger
- Artikel 4. Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator
- Artikel 5. Wijzigingen door de reisorganisator
- Artikel 6. Hulp en Bijstand
- Artikel 7. Aansprakelijkheid reisorganisator
- Artikel 8. Rechten van de reiziger
- Artikel 9. Opzegging door de reiziger
- Artikel 10. Betaling
- Artikel 11. Verplichtingen van de reiziger
- Artikel 12. Klachten
- Artikel 13. Geschillen
- Artikel 14. Nakomingsgarantie

Artikel 1 Inleiding

- 1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op reisovereenkomsten in de zin der wet die de reisorganisator sluit met een of meer reizigers.
- 1.2. Deze reisvoorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op andere reisdiensten zoals accommodatie; autoverhuur; pendelreizen per bus. Dat dient dan expliciet in de aanbieding te worden vermeld.
- 1.3. De reiziger heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking". Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. De reiziger heeft geen herroepingsrecht in geval de reisovereenkomst wordt gesloten binnen 8 weken voor vertrek, noch bij z.g. "cruisereizen".

Artikel 2 Informatie van de reisorganisator

- 2.1. De reisorganisator zal vóór het sluiten van de reisovereenkomst bekend maken wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De reisorganisator kan een aanbetaling verlangen, de hoogte daarvan maakt hij vóór het sluiten van de overeenkomst bekend.
- 2.2. De reisorganisator kan aan het sluiten van een reisovereenkomst de

voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs daarvan verlangen.

- 2.3. De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatie-dragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 2.4. Indien de aangeboden reis is opgenomen in een (internet) publicatie van de reisorganisator maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst tenzij anders aangegeven.
- 2.5. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal de reisorganisator de wettelijk voorgeschreven informatie verstrekken. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visaverplichtingen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie ondertussen niet is gewijzigd.
- 2.6. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, uiterlijk bij het ter beschikking stellen van de reisbescheiden. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis worden vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 3 Informatie door de reiziger

- 3.1. De reiziger verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).
- 3.2. De reiziger vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.
- 3.3. Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.
- 3.4. De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere redenen de reisorganisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. De reisorganisator is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven doch als hij dat doet is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger zo spoedig mogelijk een bevestiging en/of een factuur.
- 4.2. De reisorganisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.
- 4.3. Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door de reisorganisator, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgave van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.
- 4.4. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

Artikel 5 Wijzigingen door de reisorganisator

- 5.1.** De reisorganisator kan de reisovereenkomst slechts wijzigen wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld meedeelt. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- 5.2.** De reisorganisator kan de reisovereenkomst ook wijzigen op een wezenlijk punt wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging aan zijn zijde, meedeelt. De reiziger kan deze wijziging afwijzen.
- 5.3.** De reisorganisator kan tot twintig dagen voor aanvang van de reis de reissom verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten (met inbegrip van brandstofkosten) of de verschuldigde belastingen en heffingen. Bij toepassing van deze bepaling geeft de reisorganisator aan op welke wijze de verhoging is berekend. De reiziger kan de verhoging afwijzen.
- 5.4.** Vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de reisorganisator en ook daadwerkelijk betaald is, zal de reisorganisator – in afwijking van het bepaalde in lid 3 - de reissom niet meer verhogen.
- 5.5.** In geval van wijziging van de overeenkomst op een wezenlijk punt doet de reisorganisator onverwijld de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven.
- 5.6.** Na een afwijzing als in lid 2 en 3 bedoeld, kan de reisorganisator de reisovereenkomst opzeggen. De reiziger heeft recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom of een evenredig deel daarvan indien de reis reeds ten dele is genoten. Ditzelfde recht heeft de reiziger ingeval hij terecht een wijziging die hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt heeft afgewezen.
- 5.7.** **A.** Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisorganisator
- B.** Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger
- C.** Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.
- 5.8.** De reisorganisator is verplicht de reiziger te informeren over een wijziging in de vertrektijd. Als het gaat om de terugreis van reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfadres niet bekend is, zal de reisorganisator zich in redelijkheid inspannen om hen te informeren over deze wijziging.

Artikel 6 Hulp en bijstand

- 6.1.** De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem is toe te rekenen.
- 6.2.** Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.
- 6.3.** Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

Artikel 7 Aansprakelijkheid reisorganisator

- 7.1.** De aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt, is beperkt tot driemaal de reissom tenzij de reisorganisator de dienst zelf verricht en/of als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de reisorganisator. De reisorganisator kan zijn aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger, niet uitsluiten of beperken.

- 7.2.** Een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die hem kan worden toegerekend, verplicht de reisorganisator mede tot vergoeding van ander nadeel dan vermogensschade, voor zover door die tekortkoming derving van reisgenot is veroorzaakt. Deze vergoeding bedraagt ten hoogste eenmaal de reissom.
- 7.3.** Indien op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.
- 7.4.** De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een door hem afgesloten verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering.

Artikel 8 Rechten van de reiziger

8.1. Indeplaatsstelling

- 8.1.1.** De reiziger kan aan de reisorganisator verzoeken zich te laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
- het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal de reisorganisator dat met redenen omkleed aan de reiziger meedelen.

- 8.1.2.** De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

8.2. Reisbescheiden

- 8.2.1.** De reisorganisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke wijze hij de reisbescheiden aan de reiziger ter beschikking zal stellen.
- 8.2.2.** Indien de reiziger op het door de reisorganisator meegeedeelde tijdstip, doch uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld aan de reisorganisator of het boekingskantoor.

Artikel 9 Opzegging door de reiziger

- 9.1.** De reiziger kan de reisovereenkomst opzeggen. Doet hij dat dan is hij verplicht om aan de reisorganisator de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reissom.
- 9.2.** De reisorganisator kan deze schade fixeren op vaste percentages van de reissom afhankelijk van het tijdstip van opzegging (annuleringskosten). Deze percentages dient de reisorganisator voorafgaand aan het sluiten van de reisovereenkomst aan de reiziger kenbaar te maken.
- 9.3.** De reiziger die de reisovereenkomst opzegt, is gehouden deze annuleringskosten te voldoen, tenzij hij aannemelijk maakt dat de schade van de reisorganisator lager is uitgevallen. In dat geval zal de reisorganisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.
- 9.4.** Reizen naar een gebied waarvoor een door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt, kunnen door de reiziger vanaf 30 kalenderdagen voor vertrek kosteloos worden opgezegd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.

Artikel 10 Betaling

- 10.1.** De reiziger die niet op het door de reisorganisator vermelde tijdstip (artikel 2.1) aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan is van rechtswege in verzuim.
- 10.2.** Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger aangemaand door of namens de reisorganisator en wordt hem een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend.

- 10.3.** De reiziger die niet tijdig heeft betaald is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4.
- 10.4.** De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daarop volgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere. De reisorganisator kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 11 Verplichtingen van de reiziger

- 11.1.** De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens de reisorganisator gegeven en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 11.2.** De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
- 11.3.** De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
- 11.4.** Iedere reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis zich van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.

Artikel 12 Klachten

Tijdens de reis

- 12.1.** Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij:
1. de betrokken dienstverlener;
 2. de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
 3. de reisorganisator.
- 12.2.** Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.
- 12.3.** Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).
- 12.4.** De reisorganisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
- 12.5.** Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door de reisorganisator aangegeven wijze heeft voldaan en de dienstverlener of de reisorganisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.

Na de reis

- 12.6.** Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij.
- 12.7.** Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.
- 12.8.** Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.
- 12.9.** De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

Artikel 13 Geschillen

- 13.1a.** Als een klacht niet tot tevredenheid is opgelost, kan de reiziger uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na de datum van de indiening van zijn klacht bij de reisorganisator of het boekingskantoor overeenkomstig art. 12.6 of art. 12.7, het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 13.1b.** De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 13.2.** Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).
- 13.3a.** De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden.
- 13.3b.** Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
- 13.3c.** Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

Artikel 14 Nakomingsgarantie

- 14.1.** De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
- 14.2.** De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000,- per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de reiziger die hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.
- 14.3.** De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
- aan het lid is surséance van betaling verleend; of
 - het lid is failliet verklaard; of
 - de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd.
- Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
- 14.4.** Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (www.anvr.nl).

Baarn, 28 oktober 2015

© Copyright ANVR

ANVR-BOEKINGSVOORWAARDEN

Gelden voor boekingen vanaf 1 april 2016

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 Rente en incassokosten
- Artikel 8 Klachten
- Artikel 9 Geschillen
- Artikel 10 Nakomingsgarantie

Artikel 1 Inleidende bepalingen

1. In deze ANVR-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 ANVR-reisagent (of het boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in opdracht van de reiziger. De ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent. Hierop zijn enkele uitzonderingen.
- 3. Als de reiziger een reis boekt van een ANVR-reisorganisator, waarop de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden deze ANVR-Reisvoorwaarden voor het hele traject: van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. 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. Ook op die reis zijn de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing.
- 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 ANVR-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 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 ontvangsten 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 reisgevoel), 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 behoeve 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 zelf 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 Rente en incassokosten

1. De reiziger die niet tijdig heeft betaald, is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim rente verschuldigd. De hoogte van deze rente is:
 - Voor betalingen met betrekking tot de door de reisagent verrichte opdracht: de wettelijke rente;
 - Voor betalingen met betrekking tot de door de dienstverlener (te) verrichte(n) diensten: de wettelijke rente, of als de dienstverlener een ander rentepercentage in rekening brengt, dit laatstgenoemde percentage, mits de reisagent dit percentage, of de vindplaats hiervan, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de reiziger heeft meegedeeld.
2. Voorts is de reiziger na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Deze bedragen 15% over reissommen tot € 2.500

10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40. De reisagent kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 8 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 9 Geschillen

1. a. Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger desgewenst uiterlijk binnen 12 maanden na de datum van indiening van zijn klacht bij de reisagent het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
c. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst van opdracht, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
d. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de onder "a" genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.
e. 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 vertrekkdatum).

Artikel 10 Nakomingsgarantie

1. De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000 per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantie onder de voorwaarde dat de reiziger die hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.
3. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de reiziger is voldaan aan de innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting).
4. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
 - aan het lid is surséance van betaling verleend of
 - het lid is failliet verklaard of
 - de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd.Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
5. Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (www.anvr.nl).

Inhoudsopgave

- Artikel 1. Definities
- Artikel 2. Algemeen
- Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst
- Artikel 4. Vluchten
- Artikel 5. Reissom, Boekings- en bemiddelingskosten
- Artikel 6. Verzekeringen
- Artikel 7. Camper- & autohuur
- Artikel 8. Reisbescheiden
- Artikel 9. Betaling door de Reiziger
- Artikel 10. Wijziging door de Reiziger
- Artikel 11. Annulering door de Reiziger
- Artikel 12. Restituties
- Artikel 13. Overige verplichtingen van de Reiziger
- Artikel 14. Klachten

Artikel 1. Definities

- 1.1. Aanvangsdatum: de vertrekdatum van de reis of, indien de reis geen georganiseerd vervoer omvat, de aankomstdatum.
- 1.2. Werkdagen/Openingsdagen: De werkdagen en openingsdagen zoals deze worden vermeld op de website van WTC.nl.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Ter afbakening van de toepasselijkheid van de ANVR Consumentenvoorwaarden en de Aanvullende Algemene Voorwaarden van WTC.nl enerzijds en de Algemene Voorwaarden Zakelijk van WTC.nl anderzijds geldt dat, als de Opdrachtgever een natuurlijk persoon is niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, de ANVR Consumentenvoorwaarden en de Aanvullende Algemene Voorwaarden van WTC.nl gelden.
- 2.2. Onderhavige voorwaarden gelden als aanvulling op de ANVR Consumentenvoorwaarden en de specifieke voorwaarden die in het aanbod worden vermeld.
- 2.3. Voor zover noodzakelijk in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met een Dienstverlener, geeft WTC.nl de gegevens van de Reiziger(s) door aan de betrokken Dienstverlener(s). De Reiziger kan voor het sluiten van de overeenkomst hiertegen bezwaar maken. WTC.nl is in dat geval niet aansprakelijk indien die diensten niet of niet juist kunnen worden uitgevoerd, door het ontbreken van deze gegevens.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1. Alle overeenkomsten die tussen de Reiziger en WTC.nl tot stand komen zijn definitief, voor zover nodig doet de Reiziger afstand van zijn herroepingsrecht.
- 3.2. Een offerte van WTC.nl waarin het aanbod van één of meerdere Dienstverleners is opgenomen, wordt telkens op verzoek van de Reiziger samengesteld, is vrijblijvend en onder voorbehoud van beschikbaarheid van de afzonderlijke onderdelen van de reis.
- 3.3. Een aanbod van WTC.nl waarin één of meerdere Dienstverleners zijn betrokken, is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de Reiziger en eventuele bevestiging door WTC.nl, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de aan de Dienstverlener verschuldigde gelden of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De Reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

- 3.4. De Reiziger machtigt WTC.nl om namens hem overeenkomsten met de betrokken Dienstverlener(s) tot stand te brengen, te wijzigen of annuleren of andere transacties te verrichten (met inbegrip van verrekening). WTC zal zich hierbij inspannen om de belangen van de betrokken Reiziger(s) zo goed mogelijk te behartigen.
- 3.5. Uitsluitend de aanmelder kan binnen 2 maanden na de Aanvangsdatum aanspraak maken op een restitutie van luchthavenbelastingen door een email te versturen naar taxrefund@wtc.nl met vermelding van het boekingsnummer en bankrekeningnummer.

Artikel 4. Vluchten

- 4.1. Indien in de Opdracht één of meerdere vluchten zijn inbegrepen, dan gelden voor deze vluchten uitdrukkelijk de vervoers- en tariefvoorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij(en). Deze voorwaarden zijn verkrijgbaar via de betrokken luchtvaartmaatschappij en kunnen daarnaast door WTC.nl gratis en op verzoek aan de Reiziger worden verstrekt.
- 4.2. Alle vluchttijden van een Dienstverlener worden vermeld onder voorbehoud van wijzigingen door de Dienstverlener.
- 4.3. WTC.nl zal wijzigingen in tarieven, toeslagen en luchthavenbelastingen die door een Dienstverlener worden aangebracht niet meer aan de Reiziger doorberekenen zodra alle kosten van de reserveerde vluchten door de Reiziger zijn voldaan.

Artikel 5. Reissom, Boekings- en bemiddelingskosten

- 5.1. WTC.nl rekent Boekings- en bemiddelingskosten voor haar dienstverlening aan Reizigers. Deze Boekings- en bemiddelingskosten zijn opgenomen in de kostentabel van WTC.nl en kunnen zonder voorafgaande aankondiging worden gewijzigd.
- 5.2. De reissom is gecalculeerd op basis van het door de Reiziger opgegeven aantal personen overeenkomstig de offerte of bevestiging/factuur.
- 5.3. In sommige landen kan sprake zijn van belastingen en/of heffingen die door of op last van lokale autoriteiten rechtstreeks aan de Reiziger worden doorbelast, bijvoorbeeld bij aankomst, vertrek of aan het begin of einde van een verblijf. Deze bedragen kunnen in hoogte variëren en zijn niet in de kosten van het vliegticket, huur of verblijf inbegrepen. Deze belastingen en heffingen dienen door de Reiziger zelf ter plaatse te worden voldaan.

Artikel 6. Verzekeringen

- 6.1. WTC.nl kan namens de Reiziger verzekeringsovereenkomsten afsluiten. Wanneer de Reiziger hiervan gebruik maakt, treedt WTC.nl op als tussenpersoon tussen de Reiziger en de verzekeringsmaatschappij.
- 6.2. Waar in onderhavige voorwaarden sprake is van een verzekering wordt met premie de verschuldigde premie inclusief poliskosten en assurantiebelasting bedoeld.

Artikel 7. Camper- & autohuur

- 7.1. De bepalingen in dit artikel gelden indien de huur van een camper of auto deel uitmaakt van de Opdracht of reisovereenkomst.
- 7.2. Naast de Algemene Voorwaarden van WTC.nl, zijn de huurvoorwaarden van de betreffende Dienstverlener uitdrukkelijk van toepassing.

7.3. De Reiziger dient separaat bij het in ontvangst nemen van de camper of auto de huurovereenkomst met de betrokken Dienstverlener te bevestigen. WTC.nl is niet aansprakelijk voor aanvullingen op deze huurovereenkomst, zoals extra opties en/of verzekeringen, welke geen deel uitmaken van de Opdracht of reisovereenkomst en dus direct tussen de Dienstverlener en de Reiziger zijn overeengekomen.

Artikel 8. Reisbescheiden

- 8.1. WTC.nl stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 5 kalenderdagen voor de Aanvangsdatum per e-mail in het bezit van de Reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van WTC.nl kan worden gevergd.
- 8.2. Voor zover het verstrekken van reisbescheiden via e-mail niet mogelijk is, zullen reisbescheiden kosteloos en per gewone post in het bezit van de Reiziger worden gesteld. Slechts op verzoek van de Reiziger is een andere verzendwijze mogelijk tegen betaling van de daarmee verband houdende kosten.

Artikel 9. Betaling door de Reiziger

- 9.1. Voor zover de Opdracht of reisovereenkomst bestaat uit één of meerdere losse reiselementen (bijvoorbeeld vliegtickets, hotels, auto- of camperhuur, verzekeringen) dient het totaalbedrag van de Opdracht of reisovereenkomst, afhankelijk van de wijze waarop de Opdracht wordt verstrekt of de reisovereenkomst tot stand komt, gelijktijdig bij – of terstond na het verstrekken van de Opdracht of het sluiten van de reisovereenkomst – te worden voldaan.
- 9.2. Bij de totstandkoming van een reisovereenkomst dient een aanbetaling te worden voldaan welke bestaat uit:
- a) ten minste 15 % van de totale overeengekomen reissom met een minimum van € 50,00 per persoon, vermeerderd met dossierkosten, reserveringskosten, administratiekosten en waar van toepassing, de bijdrage Calamiteitenfonds en de premie van de annuleringsverzekering, en;
 - b) voor zover vliegtickets deel uitmaken van de overeenkomst, de volledige vluchtprijs.
- 9.3. Het restantbedrag van de reisovereenkomst dient uiterlijk acht weken voor de Aanvangsdatum van de reis te worden voldaan.
- 9.4. Indien de reisovereenkomst binnen 8 weken voor de Aanvangsdatum tot stand komt, moet het gehele factuurbedrag terstond worden voldaan.

Artikel 10. Wijziging door de Reiziger

10.1. Indien de Reiziger een wijziging verzoekt van een reisovereenkomst of Opdracht, dan zal WTC.nl een afwijzing van de door de Reiziger gewenste wijzigingen gemotiveerd en onverwijld aan de Reiziger mededelen. De Reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 11 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de Reiziger op de afwijzing van zijn wijzigingsverzoek wordt de oorspronkelijke reisovereenkomst of Opdracht uitgevoerd.

Artikel 11. Annulering door de Reiziger

11.1. Indien een Opdracht of reisovereenkomst is samengesteld uit verschillende reisonderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per reisonderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen en kosten zoals deze in de Opdracht of reisovereenkomst of, bij het ontbreken van daarvan, in de voorwaarden van de betrokken Dienstverlener(s) worden vermeld. WTC.nl kan daarnaast aanvullende kosten in rekening brengen conform de kostentabel van WTC.nl.

11.2. Annulering van een reisovereenkomst

Indien een reisovereenkomst in zijn geheel wordt geannuleerd, dan worden door WTC.nl, naast de eventueel verschuldigde administratiekosten, de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

- a) Voor vliegtickets wordt geen restitutie gegeven zodra de betreffende vliegtickets zijn uitgegeven.
- b) Voor camperhuur gelden de annuleringskosten zoals vermeld in de voorwaarden van de betrokken camper verhuurder.
- c) In alle andere gevallen gelden de volgende annuleringskosten en termijnen:
 - bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
 - bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
 - bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Artikel 12. Restituties

- 12.1. Voor bedragen die zijn gebaseerd op de kostentabel van WTC.nl, premies van een annuleringsverzekering en/of vliegticketverzekering en de bijdrage Calamiteitenfonds worden geen restituties verstrekt.
- 12.2. Voor zover de voorwaarden van de betrokken Dienstverlener terugbetaling van (een deel van) de gereserveerde dienst toestaan, kan de Reiziger om restitutie verzoeken. WTC.nl brengt voor dergelijke handelingen kosten in rekening conform de kostentabel van WTC.nl.
- 12.3. WTC.nl is niet gehouden de Reiziger restitutie te verstrekken voordat de betrokken Dienstverlener de volledige restitutie aan WTC.nl heeft afgerond.
- 12.4. WTC.nl neemt slechts verzoeken voor restitutie in behandeling indien deze binnen 1 maand na de oorspronkelijke Aanvangsdatum van het betrokken reiselement bij WTC.nl worden ingediend.

Artikel 13. Overige verplichtingen van de Reiziger

- 13.1. Voor zover een Opdracht wordt verstrekt of een reisovereenkomst tot stand komt op basis van de hoedanigheid van de Reiziger zoals leeftijd, lidmaatschappen of anderszins, dan kan van de Reiziger worden verlangd dat hij hiervoor bij zowel het verstrekken van de Opdracht totstandkoming van de reisovereenkomst aan WTC.nl als op de Aanvangsdatum aan de betrokken Dienstverlener bewijs levert.
- 13.2. De Reiziger dient zich voor vertrek op aanwijzing van WTC.nl bij de Dienstverlener te melden, bijvoorbeeld door middel van een check-in via telefoon of internet en zich hierin tevens zekerheid verschaffen van de juiste vertrek en aankomsttijden.

13.3. In geval WTC.nl heeft bemiddeld tussen de Reiziger enerzijds en de Dienstverlener anderzijds en op de overeenkomst de ANVR Boekingsvoorwaarden van toepassing zijn, is WTC.nl nimmer verantwoordelijk voor schade van de Reiziger als deze voornoemde mogelijkheid niet heeft gebruikt en de Dienstverlener in het betreffende reisonderdeel (bijvoorbeeld) enige wijziging heeft aangebracht, ongeacht of vaststaat dat WTC.nl hiermee bekend was.

Artikel 14. Klachten

- 14.1. Klachten dienen schriftelijk of per email en gemotiveerd bij WTC.nl te worden ingediend.
- 14.2. De Reiziger ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Als de Reiziger deze bevestiging niet heeft ontvangen binnen voornoemde periode, dat dient dit direct te worden gemeld aan WTC.nl.

KOSTENTABEL WTC.NL

WTC.nl berekent kosten voor haar dienstverlening. Deze kosten dient u samen met de reissom of in geval van een wijziging- of annulering, direct aan WTC.nl te voldoen. Deze kosten gelden naast de kosten die de dienstverlener en/of reisorganisator doorberekent. Op onderstaande kosten wordt geen restitutie verleend.

Boekingskosten

| | |
|------------------------|---------------------|
| Boekingskosten online | € 39,00 per boeking |
| Boekingskosten offline | € 45,00 per boeking |

Wijzigingskosten

| | |
|------------------|---------------------|
| Wijzigingskosten | € 75,00 per persoon |
|------------------|---------------------|

Annuleringskosten

| | |
|-------------------------------------|--|
| Zonvakanties | € 75,00 per persoon |
| Samengestelde reizen | € 45,00 per persoon (vliegtickets) + € 25,00 per persoon (hotels) |
| Camperhuur | € 45,00 per persoon |
| Annuleringskosten, restitutiekosten | |
| Overige boekingen | € 75,00 per persoon |

Visumkosten

| | |
|---------------------------|---------------------|
| Australië | € 15,00 per persoon |
| ESTA/ETA of gelijkwaardig | € 25,00 per persoon |
| Overige visa | op aanvraag |

Overige kosten

| | |
|------------------------|-------------------|
| Communicatiekosten | werkelijke kosten |
| Koerier/verzendskosten | werkelijke kosten |

Betalingskosten

| | |
|-------------------------|---------|
| iDEAL | gratis |
| PIN | gratis |
| Bankoverschrijving | gratis |
| Betaling per creditcard | |
| <i>Visa, Mastercard</i> | 2% |
| <i>American Express</i> | 2,15% |
| Maestro | 2% |
| Bancontact | € 12,50 |
| PayPal | € 5,00 |

Betalingskosten gelden per transactie en worden in geval van een percentage berekend over het gehele factuurbedrag. Afhankelijk van de soort boeking kunnen bepaalde betalingsmogelijkheden niet worden aangeboden.

© WTC.nl

Suikersilo-Oost 41
1165 MS Halfweg
Telefoon 020-6261011
Email customercare@wtc.nl
KvK Nr. 34062746

Versie april 2016

Alles wat je moet weten als je op reis gaat!

Zorgeloos op vakantie met jouw ANVR-geboekte reis

Goede keus: boeken bij een ANVR-reisonderneming!

De 6 zekerheden van de ANVR maken het verschil:

- Eerlijke voorwaarden
- Jouw geld in goede handen
- Veilig reizen
- Kwaliteit staat voorop
- Verantwoord op reis
- Zekerheid als er toch iets mis gaat.

Meer dan 270 reisorganisaties en 1000 reisbureaus zijn aangesloten bij de ANVR, een officieel keurmerk (www.consuwijzer.nl/keurmerken/anvr). Zij hanteren consumentvriendelijke voorwaarden die met de Consumentenbond zijn afgestemd en hebben een aansprakelijkheidsverzekering. Reisprofessionals geven je met kennis van zaken advies over actuele reis- en landeninformatie, grensdocumenten en gezondheidsmaatregelen. Jouw vakantie of zakenreis wordt tot in de puntjes geregeld. Of het nu gaat om een complete reis of om losse onderdelen als ticket, verzekering of hotel.

ANVR-reisondernemingen zijn aangesloten bij Stichting Garantiefonds Reisgelden, Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators of hebben een vergelijkbare garantieregeling. Ook zijn zij aangesloten bij de Geschillencommissie Reizen en bij Stichting Calamiteitenfonds Reizen of bieden een vergelijkbare dekking.

Als je per touringcar vertrekt uit Nederland zetten ANVR-leden alleen vervoerders in die houder zijn van het Nederlandse 'Keurmerk Touringcarbedrijf' of certificering ISO 9001 met daaraan gekoppeld het ANVR-Veiligheidsdocument.

Reisbureau bemiddelt, reisorganisator voert uit

Een ANVR-reisbureau kan als betrouwbare dienstverlener jou adviseren, namens jou bemiddelen bij het boeken of in opdracht van jou een reservering maken. Het reisbureau is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering. Dan gelden de ANVR-Consumentenvoorwaarden (Boekingsvoorwaarden).

Een ANVR-reisorganisator is de samensteller van jouw reis en óók verantwoordelijk voor de uitvoering. Rechten en plichten van de reisorganisator én reiziger staan in de ANVR-Consumentenvoorwaarden (Reisvoorwaarden).

Financiële garantie

Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) beschermt vooruitbetaalde reisgelden van reizigers die bij een SGR-deelnemer een reis boeken. Alle reis-, verblijfs- en vervoersovereenkomsten, uitgezonderd losse overeenkomsten van luchtvervoer en losse overeenkomsten van autohuur, zijn financieel gedekt door SGR conform de garantieregeling SGR (www.sgr.nl). Een zelfde garantie wordt geboden door Garantiefonds GGTO (www.stichting-ggto.nl) of een gelijkwaardig alternatief.

Stichting Calamiteitenfonds Reizen

De Stichting Calamiteitenfonds Reizen heeft ten doel reizigers financieel tegemoet te komen van wie de reeds aangevangen reis niet verder kan worden uitgevoerd ten gevolge van een calamiteit conform de garantieregeling van de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Wanneer een calamiteit dreigt, bepaalt het Calamiteitenfonds of een dekkingsbeperking voor een vakantiebestemming geldt. Wie nog niet op reis is, kan in zo'n geval kosteloos annuleren vanaf 30 dagen voor vertrek (www.calamiteitenfonds.nl). Dit recht heeft de reiziger ook zolang sprake is van een "uitkeringsvatbare situatie" na een calamiteit.

Geschillencommissie Reizen

Heb je een klacht over de reis en kom je er niet uit met jouw reisorganisator? Dan kun je terecht bij de onafhankelijke Geschillencommissie Reizen (www.sgc.nl) of via het Europees ODR Platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Zij doet uitspraken over onenigheden die zijn ontstaan tussen consument en ANVR-onderneming. De uitspraak is bindend.

Een plezierige vakantie met 'Better Holidays'

Als eerste reisbrancheorganisatie ter wereld heeft de ANVR samen met alle aangesloten touroperators en reisagenten zich verplicht maatregelen te nemen op het gebied van vervoer, verblijf en vermaak.

Of het nu gaat om vakanties waarbij je geniet van ongerepte natuur, de lokale cultuur ervaart, nieuwe mensen ontmoet of een heerlijk lokaal gerecht proeft; samen werken we met het programma 'Better holidays' aan vakanties die nu en in de toekomst zorgen voor betere plekken en mooiere ervaringen. Voor jou als reiziger, maar ook voor de mensen die op de vakantiebestemming wonen. De ANVR ondersteunt ook de bestrijding van seksueel misbruik van kinderen (www.ecpat.nl). Seksueel misbruik van kinderen is strafbaar in Nederland ook al werd het misdrijf in het buitenland begaan. Wij vragen je dan ook alert te zijn en misbruik te melden (www.meldkinderseksuisme.nl).

Ook belangrijk om te weten

Verzekerd vakantieplezier

We raden je aan bij het boeken een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Dit kan ook door de reisorganisatie als voorwaarde worden gesteld. Een annuleringsverzekering biedt bijv. uitkomst bij een eventueel gedwongen afzegging van de reis, maar ook als je door ziekte tijdens de reis vakantiedagen mist. En biedt jouw ziektekostenverzekering in het land van bestemming voldoende dekking? Bij een avontuurlijke vakantie kan een aanvullende verzekering nodig zijn. Je kunt een European Health Insurance Card aanvragen (www.ehic.nl) bij jouw ziektekostenverzekeraar.

Bewaar kopieën

Zorg dat je belangrijke telefoonnummers bij je hebt en bewaar kopieën van polissen, creditcards, reispapieren, etc. Laat in het buitenland bij verlies of diefstal van waardevolle papieren de politie altijd proces verbaal opmaken.

Creditcard en bankpas

Check vóór je op reis gaat of je creditcard/bankpas wordt geaccepteerd op jouw bestemming. In veel landen heb je bij creditcardbetalingen je pincode nodig.

Douane

Er gelden beperkende regels voor de invoer van bepaalde dierlijke producten om besmettelijke dierziekten buiten de EU te houden. Ook producten en souvenirs van beschermde dier- (bijv. koraal) en plantsoorten (bijv. cactussen) mogen niet worden ingevoerd. Vraag bij jouw boekingskantoor of reisorganisator naar de door de EU uitgebrachte folder.

Bij entree/vertrek uit de Europese Unie moeten contante bedragen boven € 10.000 (of vergelijkbaar in andere munteenheden) worden aangegeven bij de douane. Bedragen die niet zijn aangegeven, kunnen in beslag worden genomen.

(Hand)bagage

Bij luchtvervoer mag een aantal artikelen niet in de (hand)bagage worden vervoerd en ook voor handbagage gelden specifieke richtlijnen. Jouw boekingskantoor of reisorganisator beschikt over de door EU uitgebrachte lijst.

Geldige papieren eigen verantwoordelijkheid
Uiterlijk bij het boeken van een reis moet de reisonderneming algemene informatie geven over grens- en gezondheidsformaliteiten. Hij gaat dan uit van de Nederlandse nationaliteit. Buitenlandse partners van Nederlandse reizigers hebben soms een visum nodig. Bij bezit van een niet-Nederlandse of meervoudige nationaliteit is het raadzaam zelf over de vereiste reisdocumenten contact op te nemen met jouw ambassade of die van het ontvangende en/of transit land. Alle kinderen moeten over een eigen reisdocument beschikken

(www.rijksoverheid.nl). Voor alleenreizende (gescheiden) ouders met kind(eren) kunnen aanvullende grensformaliteiten gelden. Na boeking ben je zélf verantwoordelijk voor het hebben van de juiste reisdocumenten, benodigde aanvullende informatie en om te checken of deze ook bij vertrek van de reis nog actueel is.

Reisdagen

De geboekte reis wordt in hele dagen gerekend. Zo kan jouw reis op de eerste dag beginnen met vertrek om 23.00 uur en op de laatste dag eindigen met aankomst om 08.00 uur.

Excursies

Excursies of andere diensten die de reisorganisator in het programma aanbiedt als onderdeel van de geboekte reis vallen onder haar aansprakelijkheid. Maar boek je op de bestemming -al dan niet via de reisleiding- een excursie of andere dienst, dan aanvaardt de reisorganisator in het algemeen geen aansprakelijkheid.

Wifi

In het reisaanbod kan worden vermeld dat op de bestemming Wifi aanwezig is. Het is goed je te realiseren dat de -constante- werking en snelheid van draadloos internet in het buitenland kan afwijken van wat je gewend bent. Werking en snelheid van Wifi op de bestemming is dan ook niet gegarandeerd.

Zwembaden

In zwembaden worden soms grote hoeveelheden water met enorme kracht onttrokken aan de baden voor waterattracties. Niet goed beveiligde afzuigpunten vormen een gevaar voor kinderen. Vertel hen uit de buurt te blijven van deze afzuigpunten en roosters (www.thebluecap.com).

Vertrektijd terugreis

Ga uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis na of dit tijdstip nog klopt. Als je alleen vervoer hebt geboekt of in een accommodatie verblijft die niet door de reisleiding wordt bezocht, moet je de procedure volgen die in de reispapieren staat. Volg je deze aanwijzingen niet juist op dan kunnen de hieruit voortvloeiende kosten voor jouw rekening komen.

Vervoersvoorwaarden

Naast de ANVR-Consumentenvoorwaarden zijn op het vervoer leveringsvoorwaarden van toepassing, bijv. van luchtvaart- of treinmaatschappij. Deze zijn bij de betreffende maatschappij op te vragen of kijk op www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden.pdf.

Rechten van passagiers

EU-vervoerders hebben wettelijke verplichtingen naar hun passagiers bij annulering, instapweigering en langdurige vertraging. De vervoersmaatschappij moet jou hierover informeren en aan deze verplichtingen voldoen. Blijft deze in gebreke dan kun je de Inspectie Leefomgeving en Transport (www.ilent.nl) inschakelen. Bij jouw reisonderneming kun je uitsluitend terecht op basis van de ANVR-Consumentenvoorwaarden en hij verwijst je zo nodig naar de vervoerder. Info: [EU-Rechten van Reizigers](#).

Luchtvaartpassagiers EU – VS

De EU en VS (en mogelijk meerdere landen) hebben een internationale overeenkomst. Er vindt overdracht plaats van bepaalde reis- en reserveringsgegevens van passagiers (PNR) die naar, van en door de VS vliegen. De VS-autoriteiten gebruiken deze PNR-gegevens ter preventie en bestrijding van met name terrorisme; eventueel ook om te vergelijken met lijsten van passagiers die een veiligheidsrisico vormen. Deze gegevens worden 15 jaar bewaard en kunnen met andere autoriteiten worden uitgewisseld. Gegevens die verband houden met een specifieke zaak kunnen langer worden bewaard. Je kunt op verzoek meer informatie vragen bij de luchtvaartmaatschappij die jouw vlucht uitvoert of bij jouw boekingskantoor.

Vervoer personen met beperkte mobiliteit/gehandicapten

Informeer jouw boekingskantoor hier over vóór reservering en vraag naar de regels en mogelijkheden per vervoermiddel. Als vervoer alleen onder bepaalde voorwaarden óf niet mogelijk is, word je hiervan in kennis gesteld. Jouw boekingskantoor kan op verzoek [gerichte informatie](#) geven over het vervoer waarvoor je wilt reserveren.

Vragen

Check op de dag dat je gaat boeken of een reisonderneming is aangesloten bij de ANVR (www.anvr.nl) en bij SGR (www.sgr.nl), GGTO (www.stichting-ggto) of gelijkwaardig. Voor info of vragen over jouw reis kun je terecht bij jouw ANVR-boekingskantoor of www.anvr.nl. Volg ons op www.facebook.com/anvrnl.





Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (hierna: Thuiswinkel.org) zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 - Geschillen
- Artikel 18 - Branchegarantie
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van pro-

ducten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2. Identiteit van de ondernemer

WTC.nl (een handelsnaam van Otravo B.V.)
Suikersilo-Oost 41
1165 MS Halfweg
Telefoon 020-6261011
Email customer@wtc.nl
KvK-nummer: 34062746
BTW-identificatienummer: NL805691546B01

Artikel 3. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4. Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke



vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5. De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6. Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7. Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8. Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijdtermijn door middel van het mo-



delformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.

2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 - a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9. Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen

tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoonst dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10. Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woon-doeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
7. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogramma's, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;



13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11. De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12. Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13. Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccep-

teerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14. Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennisgeving afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.



Duur:

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 15. Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16. Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org. De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.
5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na

deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17. Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.
6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is geweest.
9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.



THUISWINKEL WAARBORG

daar kun je mee thuiskopen!

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Artikel 18. Branchegarantie

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan € 10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van € 10.000,- uitkomt over te

Thuiswinkel.org
www.thuiswinkel.org
Horaplantsoen 20
6717 LT Ede
Postbus 7001
6710 CB Ede

dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

Artikel 19. Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 20. Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.