

Algemene boekingsvoorwaarden

Algemene voorwaarden van toepassing op de opdrachten verleend aan: Lemmens Travel, gevestigd te Breda, hierna te noemen:

Reisagent.

Artikel 1

Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1 Reisagent: Lemmens Travel die in de uitoefening van haar bedrijf adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.
- 2 Dienstverlener: de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.
- 3 Reiziger: a. de opdrachtgever (aanmelder), of b. degene te wiens behoeve de door de Reisagent verrichte diensten zijn bedongen en die dat beding heeft aanvaard.
- 4 Opdracht: de overeenkomst tussen de Reiziger en de Reisagent waarbij de Reisagent zich jegens de Reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords.
- 5 Werkdagen: de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.
- 6 Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 10.00 – 18.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.

Artikel 2

Toepasselijkheid

- 1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Reisagent gedane offertes en op iedere Opdracht tussen de Reisagent en de Reiziger.
- 2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig,

indien en voor zover zij schriftelijk tussen de Reiziger en de Reisagent zijn overeengekomen.

3 Eventuele algemene voorwaarden van de Reiziger zijn niet geldig. De toepasselijkheid daarvan wordt door de Reisagent uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3

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 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.
- 3 De Reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde diensten. Hierop zijn (meestal) de leveringsvoorwaarden van de betrokken Dienstverlener van toepassing. De Reisagent is wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.
- 4 De Reisagent kan, mits dit van tevoren aan de Reiziger bekend wordt gemaakt, voor het verlenen van zijn diensten een tarief in rekening brengen.
- 5 De Reiziger is jegens de Reisagent en Dienstverlener gebonden na het verstrekken van de Opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven. Indien voor een dienst van de Reisagent zelf een vergoeding is verschuldigd, zal de Reisagent dat vooraf bekend maken.
- 6 Bij boeking via internet richt de Reisagent het boekingsproces zodanig in dat de Reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een Opdracht aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de Reisagent is de Reiziger

aan deze Opdracht gebonden.

- 7 De (opdracht-)bevestiging zal in het algemeen direct aan de Reiziger worden meegegeven, in welk geval deze bevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.
- 8 In het geval de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan worden meegegeven en door de Reisagent wordt nagezonden, kan de Reiziger binnen twee (2) Werkdagen na ontvangst reclameren, bij gebreke waarvan de bevestiging geldt als bewijs voor het bestaan en inhoud van de Opdracht. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid door de Reiziger om tegenbewijs te leveren.
- 9 De Reiziger is zowel jegens de Reisagent als jegens de Dienstverlener voor het geheel aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de dienstverlening door de Reisagent. De overige Reizigers zijn voor hun deel aansprakelijk.

Artikel 4

De reserveringsopdracht

- 1 De Reiziger zal de, voor het sluiten van de Opdracht en de uitvoering daarvan, benodigde gegevens betreffende hemzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) aan de Reisagent verstrekken. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en emailadres. Indien de Reiziger in zijn informatieplicht te kort schiet, komen de eventueel daaruit voortvloeiende negatieve financiële gevolgen voor rekening van de Reiziger.
- 2 De prijzen van gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de Dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend.
- 3 Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte Opdracht(en) kunnen alleen op Werkdagen en alleen op verzoek van de Reiziger plaatsvinden. Indien op verzoek van

de Reiziger een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in, reeds gemaakte reserveringen zullen de daaraan verbonden kosten bij de Reiziger in rekening worden gebracht. Dat kunnen naast de door de Dienstverlener in rekening gebrachte annulering- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de Reisagent moet maken om de annulering c.q. wijziging tot stand te brengen.

4 Alle mededelingen van de Reisagent of de Dienstverlener zullen uitsluitend worden gericht aan de Reiziger.

Artikel 5

Betaling

- 1 De verschuldigde bedragen dienen binnen de door de Reisagent aangegeven termijn aan de Reisagent te zijn voldaan. De Reisagent is bevoegd – zonodig in naam en voor rekening van de desbetreffende Dienstverlener(s) – de verschuldigde bedragen te incasseren.
- 2 De Reisagent zal bij het verstrekken van de Opdracht een aanbetaling verlangen, welke in ieder geval niet hoger zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken Dienstverlener(s).
- 3 Het restant van het verschuldigde bedrag dient uiterlijk op de in de bevestiging c.q. factuur, genoemde datum door de Reisagent te zijn ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen de bevestiging en de factuur geldt de bevestiging.
- 4 Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, is de Reiziger in verzuim en wordt de Opdracht geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken Dienstverlener(s) anders voorschrijven. De Reisagent heeft alsdan het recht de kosten als bedoeld in artikel 4 lid 3 in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen (aan)betaling(en).
- 5 Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de Reiziger.

Artikel 6

Aansprakelijkheid

- 1 De Reisagent zal bij haar werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht moeten nemen.
- 2 Onverminderd het hiervoor bepaalde aanvaardt de Reisagent 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 Voorzover de Reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en de Reiziger daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de Reisorganisator steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval wordt uitbetaald op grond van de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering van de Reisorganisator, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat ingevolge de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar(s) komt.
- 4 Indien om welke reden dan ook geen uitkering door de verzekeraar(s) plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid van de Reisorganisator beperkt tot maximaal 25% van de gefactureerde diensten.
- 5 De aansprakelijkheid voor schade waartegen de Reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering), alsmede aansprakelijkheid 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 c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), worden uitgesloten.
- 6 De Reisagent is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van zijn personeel en/of derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke Dienstverlener

vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd.

7 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van de Reisagent en/of de door deze ingeschakelde derde.

Artikel 7

Informatie

- 1 Uiterlijk bij de totstandkoming van de Reisovereenkomst zal door of vanwege de Reisorganisator algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de Reiziger worden verstrekt. De Reiziger is zélf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige inlichtingen in te winnen omtrent de documenten die voor de reis nodig zijn, alsmede omtrent alle andere formaliteiten (op gezondheidsgebied) die de Reiziger voor aanvang van de reis dient uit te voeren. Tevens dient de Reiziger tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 2 Indien de Reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens onder andere doch niet uitsluitend het ontbreken van enig (geldig) document en/of het niet in acht nemen van de (wettelijk) voorgeschreven gezondheidsformaliteiten in het land van de reis, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen, kosten en verantwoordelijkheid voor zijn rekening. De Reisorganisator is hier nimmer aansprakelijk voor.
- 3 De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het zich (tijdens de reis) bij hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
- 4 Door of vanwege de Reisorganisator zal aan de Reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het

afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering. Indien de Reiziger besluit geen reis- en/of annuleringsverzekering af te sluiten, kan dit verstrekkinge gevolgen hebben. De Reisorganisator is niet aansprakelijk voor alle gevolgen (financiële en/of materiële) die voortvloeien uit het niet afsluiten van een reis- en/of annuleringsverzekering.

Artikel 8

Rente en incassokosten

1 De Reiziger die niet of niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de Reisagent heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag tot aan de dag van algehele voldoening de wettelijke handelsrente, en indien deze niet geldt, de gewone wettelijke rente verschuldigd, tenzij de voorwaarden van de desbetreffende Dienstverlener een hoger rentepercentage voorschrijven, een en ander onverminderd de verdere rechten welke de Reisagent heeft. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van buitengerechtelijke incassering van de vordering, zijn voor rekening van de Reiziger. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op ten minste 15% van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 125,-.

Artikel 9

Klachten

1 Klachten over een door de Reisagent gemaakte reservering, resp. over door de Reisagent verstrekte adviezen en informatie, kunnen tot uiterlijk één (1) maand na afloop van de gereserveerde dienst of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, tot één (1) maand na de oorspronkelijke vertrekdatum genoemd in de reisbescheiden, bij de Reisagent worden ingediend.

2 De Reisagent zal uiterlijk één (1) maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven. Indien deze termijn niet wordt gehaald, wordt de termijn als genoemd in

lid 1 van dit artikel verlengd met één (1) maand. Als de reactie van de Reisagent meer dan twee (2) maanden uitblijft, wordt de termijn als bedoeld in lid 1 van dit artikel verlengd met twee (2) maanden.

Artikel 10

Opschortingrecht

1 De Reisagent heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten tot op dat moment dat alle opeisbare vorderingen op de Reiziger volledig zijn voldaan.

Artikel 11

Toepasselijk recht en forumkeuze

1 Op alle Opdrachten tussen de Reiziger en de Reisagent waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing, tenzij op grond van dwingende regels een ander recht van toepassing is.

Alle geschillen die verband houden met de Opdracht(en) tussen de Reiziger en de Reisagent waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden met uitsluiting van alle gerechtelijke instanties beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de Reisagent haar woonplaats heeft, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.