



## **ANVR B2B-voorwaarden**

### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

- 1.1 Deze algemene voorwaarden beheersen de rechtsverhouding tussen de reisonderneming enerzijds en haar opdrachtgever(s) anderzijds.
- 1.2 Ter afbakening van de toepasselijkheid van deze voorwaarden enerzijds en de ANVR Reis- en/of Boekingsvoorwaarden anderzijds geldt dat, als de opdrachtgever een rechtspersoon is of een natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, uitsluitend de onderhavige voorwaarden gelden.
- 1.3 Deze voorwaarden en de hierin opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisonderneming strekken mede ten behoeve van de werknemers van de reisonderneming en hulp- en tussenpersonen van de reisonderneming.
- 1.4 De toepasselijkheid van de door de opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.5 Indien en voor zover een of meer bepalingen van deze voorwaarden in strijd mochten komen met dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen, dan worden laatstgenoemde bepalingen geacht in de plaats te zijn getreden van de desbetreffende bepalingen of een gedeelte van de bepalingen van de voorwaarden, onverminderd de geldigheid van de overige bepalingen van deze voorwaarden.

### **Artikel 2 Begripsbepaling**

- 2.1 Een **reisonderneming** kan de hoedanigheid aannemen van reisagent (sub a) dan wel die van reisorganisator (sub b).
- a. De reisagent (ook wel tussenpersoon) is degene die in de uitoefening van zijn bedrijf informatie verstrekt en adviezen geeft op het gebied van reizen zulks in de ruimste zin des woords, alsmede bemiddelt bij totstandkoming van overeenkomsten tussen de opdrachtgever en dienstverleners op het gebied van reizen;
  - b. De reisorganisator is degene die in de uitoefening van zijn bedrijf en op eigen naam georganiseerde reizen aanbiedt en in dat kader met de opdrachtgever een overeenkomst sluit waarbij hij zich jegens de opdrachtgever verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden en georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede ten minste twee van de volgende diensten:
    1. vervoer;
    2. verblijf;
    3. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst die een significant deel van de reis uitmaakt.
- 2.2 Als gehandeld is in de hoedanigheid van reisorganisator gelden in aanvulling op en gedeeltelijke afwijking van onderhavige voorwaarden de specifieke bepalingen geschreven voor reisorganisatoren. In dat geval gaan bij strijdigheid met een andere bepaling in deze voorwaarden de bepalingen geschreven voor reisorganisatoren vóór de algemene bepalingen.
- 2.3 **Opdrachtgever**: degene die aan de reisonderneming opdracht geeft diensten te verlenen op het gebied van reizen.
- 2.4 **Reiziger**: de natuurlijke persoon (personen) aan wie op grond van de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst een (of meer) dienst(en) word(t)(en) verleend.
- 2.5 **Dienstverlener**: de vervoerder, accommodatieverschaffer of andere verlener van diensten op het gebied van reizen zulks in de ruimste zin des woords met wie de opdrachtgever een overeenkomst aangaat tot het verschaffen van verblijf, vervoer of het verlenen van andere diensten en die met inachtneming van diens toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze diensten.

- 2.6 Onder **schriftelijk** in deze voorwaarden wordt mede langs elektronische weg begrepen.
- 2.7 **Aanbod:** Het voorstel van de reisonderneming aan de opdrachtgever om op de in dit voorstel omschreven voorwaarden diensten te (laten) verrichten cq. uit te (laten) voeren ten behoeve van de opdrachtgever.
- 2.8 **Werkdagen en kantooruren:** de dagen maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.30 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.

### **Artikel 3 Totstandkoming overeenkomst**

- 3.1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de opdrachtgever van het aanbod van de reisonderneming. Aanvaarding kan zowel schriftelijk als mondeling geschieden. Na aanvaarding is de opdrachtgever gebonden aan de overeenkomst. Als door de reisonderneming een bevestiging wordt verstrekt geldt deze als bewijs voor de inhoud van de overeenkomst.
- 3.2 Het aanbod van de reisonderneming is vrijblijvend en kan door deze worden herroepen, zelfs na aanvaarding. Herroeping dient zo spoedig mogelijk te geschieden en wel binnen 2 werkdagen na de totstandkoming van de overeenkomst. Deze bepaling is overeenkomstig van toepassing in geval sprake is van wijzigingsvoorstellen van reeds gesloten overeenkomsten.
- 3.3 De reisonderneming is ook na het verstrijken van de termijn als bedoeld in artikel 3.2 niet gehouden een overeenkomst gestand te doen indien en voor zover de aanbieding of de schriftelijke bevestiging berust op een kennelijke fout of vergissing.

### **Artikel 4 Prijs**

#### **A: Reisagent**

- 4.1 De prijzen die door de reisagent worden genoemd of die worden vermeld in aanbiedingen en/of opdrachtbevestigingen zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de aanbieding en/of de totstandkoming van de overeenkomst bekende prijsbepalende factoren van de desbetreffende dienstverleners.
- 4.2 Indien na het tot stand komen van de overeenkomst de prijzen van de prijsbepalende factoren (waaronder doch niet uitsluitend begrepen: vervoerskosten; belastingen; heffingen; toeslagen; en/of valutawijzigingen)

stijgen en deze verhogingen worden doorberekend door de dienstverleners, is de reisagent gerechtigd de prijswijzigingen eveneens in rekening te brengen bij de opdrachtgever.

**B: Reisorganisator**

- 4.1 Indien de reisonderneming optreedt in hoedanigheid van reisorganisator als bedoeld in artikel 2.1 sub b van deze voorwaarden geldt in afwijking van het in artikel 4A bepaalde dat de reissom tot 20 dagen voor aanvang van de reis kan worden verhoogd in verband met wijzigingen in de vervoerskosten met inbegrip van brandstofkosten, de verschuldigde heffingen of de toepasselijke wisselkoersen.
- 4.2 Binnen 20 dagen voor vertrek zullen geen prijsverhogingen meer worden doorgevoerd behoudens als op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever de namen van de reizigers nog niet definitief zijn doorgegeven en dientengevolge de luchtvervoerbiljetten nog niet definitief zijn geprint. De reissom kan alsdan aangepast worden aan de werkelijke vervoerskosten op het moment van het uitprinten van de tickets.

**Artikel 5 Betaling**

- 5.1 De opdrachtgever die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisonderneming anderzijds verloopt uitsluitend via de opdrachtgever. De (andere) reiziger(s) is (zijn) daarenboven voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.
- 5.2 Betaling dient op een door de reisonderneming aan te geven wijze te geschieden binnen de op de factuur aangegeven termijn. Bij gebreke van een betalingstermijn op de factuur, dient betaling plaats te vinden binnen 14 dagen na de factuurdatum.
- 5.3 Bij niet tijdige (volledige) betaling is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Alsdan is de opdrachtgever de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW over het openstaande bedrag verschuldigd vanaf het moment dat hij in verzuim is tot de dag der algehele voldoening.
- 5.4 Als de opdrachtgever in verzuim is, heeft de reisonderneming de bevoegdheid om – mede ter beperking van verdere schade – over te gaan tot het opzeggen

(annuleren) van de diensten die zijn vastgelegd ten behoeve van de opdrachtgever, dan wel – in geval de reisonderneming heeft gehandeld in hoedanigheid van reisorganisator – de reisovereenkomst. De opdrachtgever is dan naast de kosten die derden reeds in rekening hebben gebracht dan wel ten gevolge van de opzegging (annulering) alsnog in rekening brengen, ook verschuldigd de met de reisonderneming overeengekomen beloning voor zijn inspanningen. Eventueel reeds vooruitbetaalde gedeeltes van het verschuldigde zullen worden verrekend met deze kosten.

- 5.5 Alle door de reisonderneming gemaakte kosten ter incassering van het door de opdrachtgever verschuldigde, zoals buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, komen ten laste van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op ten minste vijftien procent van door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van tweehonderdvijftig euro.
- 5.6 Betalingen van aan de reisonderneming toekomende bedragen strekken in de eerste plaats in mindering op de kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom (waarbij oudere vorderingen voor nieuwe gaan) en de lopende rente.

## **Artikel 6 Wijzigingen en/of annuleringen door opdrachtgever**

### **A: Reisagent**

- 6.1 Indien de opdrachtgever wijzigingen wil aanbrengen na de totstandkoming van de overeenkomst met de reisonderneming en/of de dienstverlener, dan is dat slechts mogelijk indien daartoe tussen partijen overeenstemming is bereikt en opdrachtgever de kosten verbonden aan deze wijziging voor zijn rekening neemt. Indien (onderdelen van) de opdracht door derden wordt (worden) uitgevoerd zal ook deze derde akkoord moeten zijn gegaan met de wijzigingen.
- 6.2 Indien de opdrachtgever de overeenkomst opzegt (annuleert) zijn alle daaraan verbonden kosten voor zijn rekening en blijft hij aan de reisonderneming verschuldigd diens overeengekomen beloning en dient hij aan de reisonderneming alle kosten aan derden te vergoeden die de reisonderneming eventueel reeds heeft voldaan dan wel verplicht is die nog te voldoen.
- 6.3 De opdrachtgever dient de overeenkomst schriftelijk op te zeggen (te annuleren). De overeenkomst geldt als te zijn opgezegd (geannuleerd) op de

dag dat de reisonderneming de schriftelijke opzegging door de opdrachtgever heeft ontvangen. Opzeggingen buiten kantooruren worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.

**B: Reisorganisator**

- 6.1 Als de reisonderneming optreedt in hoedanigheid van reisorganisator als bedoeld in artikel 2.1 sub b van deze voorwaarden geldt in aanvulling op, en gedeeltelijke afwijking van, artikel 6A het navolgende.
- a. De opdrachtgever die een reisovereenkomst annuleert (opzegt) is, tenzij anders vermeld in de offerte, gehouden naast eventueel verschuldigde reserveringskosten, annuleringskosten te voldoen. Deze worden uiterlijk bij het sluiten van de reisovereenkomst bekend gemaakt.
  - b. Als een reis is samengesteld uit verschillende modules, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden bovendien per module de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. Deze worden vooraf aan de opdrachtgever kenbaar gemaakt.
  - c. Indien – als onderdeel van de reis – het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd of bijzondere diensten zoals camperhuur, autohuur, nationale parken en culturele of sportevenementen worden aangeboden, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de opdrachtgever kenbaar gemaakt.
- 6.2 In geval sprake is van deelannuleringen geldt in aanvulling op het onder 6.B.1 bepaalde nog het volgende:
- a. Het annuleren van een overeenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk voor een verblijf in een hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle overeenkomsten.
  - b. Indien de overblijvende reizigers zulks willen en hun groepsgrootte in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, blijven de respectievelijke overeenkomsten in stand. Het bepaalde in sub c is dan van toepassing.

- c. De sub b bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in het gewijzigde aanbod vermeld staat.
- d. Indien de overblijvende reizigers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie willen aangaan, worden de voor de overblijvende reiziger(s) ontvangen annuleringsgelden verrekend met de nieuwe reissom(men).

## **Artikel 7 Wijzigingen, annulering en/of ontbinding door reisonderneming en/of dienstverlener**

### **A: Reisagent**

- 7.1 Voor zover de uitvoerende dienstverlener wijzigingen aanbrengt in onderdelen van de ten behoeve van opdrachtgever vastgelegde diensten, dan wel deze onderdelen annuleert, is de reisonderneming die heeft gehandeld als reisagent als bedoeld in artikel 2.1 sub a jegens de opdrachtgever niet aansprakelijk voor het nadeel c.q. de schade die daaruit voortvloeit voor de opdrachtgever.
- 7.2 De reisonderneming zal zoveel als redelijkerwijs van hem gevergd kan worden zich ervoor inspannen om alternatieven te zoeken voor de onderdelen van de overeenkomst die op deze wijze zijn weggevallen zonder dit te kunnen garanderen. De overige onderdelen van de overeenkomst blijven in stand.

### **B: Reisorganisator**

- 7.1 In geval de reisonderneming optreedt in hoedanigheid van reisorganisator als bedoeld in artikel 2.1 sub b van deze voorwaarden is de reisonderneming gerechtigd om de reisovereenkomst eenzijdig te wijzigen of te ontbinden wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat (verdere) gebondenheid van de reisonderneming aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd. De reisonderneming zal de opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis stellen.
- 7.2 In geval de reisovereenkomst valt onder de dekking van de Stichting Calamiteitenfonds Reizen geldt aanvullend dat een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking vastgesteld door de

Calamiteitencommissie een gewichtige omstandigheid is op grond waarvan de reisonderneming wijzigingen kan aanbrengen in de overeenkomst, dan wel de overeenkomst kan ontbinden.

- 7.3 De opdrachtgever heeft, als het gaat om een wijziging van één of meer wezenlijke punten en van hem in redelijkheid niet verlangd kan worden de geboekte dienst(en) door te laten gaan, het recht de overeenkomst te ontbinden. Dit recht vervalt 48 uur nadat de kennisgeving betreffende de wijziging is gedaan. Kennisgevingen gedaan buiten kantooruren worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.
- 7.4 Ingeval de overeenkomst overeenkomstig het bepaalde in artikel 7.B.1 of 7.B.2 van deze voorwaarden wordt ontbonden, is de reisonderneming verplicht om eventuele betalingen voor niet genoten prestaties aan de opdrachtgever te restitueren. Door restitutie van eventuele betalingen van de opdrachtgever is de reisonderneming terzake van haar verplichtingen volledig gekweten. De opdrachtgever kan geen aanspraak maken op enige aanvullende schadevergoeding van welke aard ook.
- 7.5 Ingeval de oorzaak van de ontbinding de opdrachtgever kan worden toegerekend, is hij jegens de reisonderneming en/of dienstverlener aansprakelijk voor vergoeding van de hieruit voortvloeiende schade.

## **Artikel 8 Aansprakelijkheid reisonderneming**

### **A: Reisagent**

- 8.A.1 De reisonderneming zal zo zorgvuldig als in de gegeven omstandigheden in redelijkheid mag worden verwacht de belangen van de opdrachtgever en de reiziger in acht nemen.
- 8.A.2 De reisonderneming aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverleners bij de uitvoering van de diensten.
- 8.A.3 De reisonderneming aanvaardt evenmin aansprakelijkheid indien hij de opdracht niet kan uitvoeren wegens overmacht. Onder overmacht wordt verstaan een tekortkoming in de nakoming van enige verplichting ten gevolge van onvoorziene omstandigheden die ondanks alle in redelijkheid te nemen voorzorgsmaatregelen niet voorkomen kan worden. Meer in het bijzonder wordt onder overmacht begrepen vertragingen veroorzaakt door technische

mankementen aan het vervoermiddel, weersomstandigheden, drukte in het verkeer, stakingen, molest, oproer, terrorismedreiging, blokkades, het missen van aansluitingen, overboekingen, wijzigingen in de reis aangebracht door de dienstverlener of annulering door de dienstverlener.

- 8.A.4 De reisonderneming aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de juistheid van de door of namens deze dienstverleners verstrekte informatie, waaronder doch niet uitsluitend begrepen foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal.
- 8.A.5 Indien ten gevolge van toerekenbaar tekort schieten door de reisonderneming schade voor de opdrachtgever ontstaat, aanvaardt de reisonderneming aansprakelijkheid, welke alsdan wordt beperkt tot éénmaal de waarde van de gefactureerde diensten.
- 8.A.6 Voor financieel onvermogen van de dienstverlener is de reisonderneming niet aansprakelijk.
- 8.A.7 De reisonderneming aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade welke gedekt is door een ziektekosten/ongevallen-, reis- en/of annuleringsverzekering.
- 8.A.8 De reisonderneming is nimmer aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade (waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie), dan wel voor de schade die de opdrachtgever c.q. de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

**B: Reisorganisator**

- 8.B.1 Dit artikel is uitsluitend van toepassing in geval de reisonderneming heeft gehandeld in hoedanigheid van reisorganisator zoals gedefinieerd in artikel 2.1. sub a van deze voorwaarden.
- 8.B.2 De reisorganisator is verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de opdrachtgever op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
- 8.B.3 Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in artikel 8.B.2 bedoelde verwachtingen, is de opdrachtgever verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 11 lid 3 en 5.
- 8.B.4 Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in artikel 8.B.2 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator verplicht de eventuele schade van de opdrachtgever te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan

de reisorganisator is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- a. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de opdrachtgever of de reiziger; of
- b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
- c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
- d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in 8.B.5.

8.B.5 Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

8.B.6 De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de opdrachtgever of de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

8.B.7 Indien de reisorganisator jegens de opdrachtgever aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

8.B.8 Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

8.B.9 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel.

8.B.10 Indien op een in de overeenkomst begrepen dienst een verdrag (waaronder ook wordt begrepen een Europese Verordening) van toepassing is, dan kan de reisonderneming zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of die Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

## **Artikel 9      Verplichtingen van de opdrachtgever en/of reiziger**

- 9.1 De opdrachtgever verstrekt voor of bij het sluiten van de overeenkomst of zo spoedig mogelijk daarna alle gegevens betreffende hemzelf en de reiziger(s) die nodig zijn voor een goede uitvoering van de overeengekomen diensten. De opdrachtgever gaat ermee akkoord dat de reisonderneming de gegevens, waaronder mobiele telefoonnummer en/of e-mailadres, van de opdrachtgever en eventuele andere reizigers, die voor de goede uitvoering van de overeengekomen diensten van belang zijn, doorgeeft aan de dienstverleners (bijvoorbeeld luchtvaartmaatschappijen). De opdrachtgever staat er jegens de reisonderneming voor in dat de eventuele andere reizigers daarvoor toestemming hebben verleend en vrijwaart de reisonderneming voor eventuele aanspraken ter zake. Indien de opdrachtgever deze doorgifte van gegevens niet wenst of daarmee in verzuim blijft is de reisonderneming niet aansprakelijk voor vertragingen en/of andere schade ten gevolge van het niet tijdig kunnen informeren van de reizigers door of namens de reisonderneming.
- 9.2 De opdrachtgever staat er jegens de reisonderneming voor in dat:
1. uitdrukkelijke toestemming is verkregen van de reiziger(s) voor het verstrekken van hun persoonsgegevens aan de reisonderneming en het verwerken van deze persoonsgegevens in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens door de reisonderneming (waaronder eveneens wordt begrepen het verstrekken aan dienstverleners) noodzakelijk voor de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst en/of de overeenkomst met de dienstverlener(s) en voor de optimalisering van de aangeboden diensten en
  2. dat de opdrachtgever de reiziger(s) voorafgaand aan het verkrijgen van de hiervoor bedoelde toestemming alle wettelijke voorgeschreven informatie zal verstrekken, waaronder tenminste de volgende informatie:
    - a. welke persoonsgegevens zij aan de reisonderneming zal verstrekken;

- b. dat de dienstenleveranciers, waaronder luchtvaartmaatschappijen, waaraan de reisonderneming persoonsgegevens verstrekt voor het verlenen van diensten gehouden kunnen zijn bepaalde persoonsgegevens te verstrekken aan buitenlandse autoriteiten die zich in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) kunnen bevinden die geen vergelijkbare privacybescherming bieden als de landen binnen de EER ingevolge de Europese Privacy richtlijn 95/46/EC, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de US Bureau of Customs and Border Protection;
- c. dat dienstverleners zich kunnen bevinden in landen buiten de EER die geen vergelijkbare privacybescherming bieden als landen binnen de EER ingevolge de Europese Privacy richtlijn 95/46/EC en gehouden kunnen zijn persoonsgegevens te verstrekken aan buitenlandse autoriteiten;
- d. dat reizigers binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving het recht hebben inzage te vragen in de persoonsgegevens die de reisonderneming over hen heeft en dat indien deze persoonsgegevens feitelijk onjuist, onvolledig, of niet ter zake dienend zijn, of anderszins worden verwerkt in strijd met een wettelijk voorschrift, de reiziger kan verzoeken deze gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen en de reizigers te informeren dat zij voor meer informatie over de rechten en/of een dergelijk verzoek contact kunnen opnemen met de reisonderneming en;
- e. alle overige informatie die nodig is om tegenover de reiziger(s) een behoorlijke en zorgvuldige verwerking van hun persoonsgegevens door de reisonderneming te kunnen leveren.

9.3 De opdrachtgever en/of de reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de benodigde aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig vóór vertrek nagaan of de eerder ingewonnen informatie nog correct is.

9.4 De opdrachtgever en reiziger(s) zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisonderneming ter bevordering van een goede uitvoering van de dienst(en) (waaronder doch niet uitsluitend aanwijzingen ten aanzien van de inchecktijden en overstaptijden) en zijn jegens de

reisonderneming en/of dienstverlener aansprakelijk voor schade voortvloeiend of anderszins verband houdend met hun gedragingen en/of nalaten, c.q. dienen de hieruit voortvloeiende eigen schade zelf te dragen.

- 9.5 De reiziger die zodanige hinder of last oplevert dat een goede uitvoering van de dienst(en) daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisonderneming en/of dienstverlener van (voortzetting van) de dienst(en) worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle hieruit voortvloeiende schade komt voor rekening van de opdrachtgever.
- 9.6 De opdrachtgever en de reiziger(s) zijn verplicht eventuele (verdere) schade te voorkomen en/of zoveel mogelijk te beperken, onder meer door klachten overeenkomstig het bepaalde in artikel 11 tijdig te melden.

## **Artikel 10 Vrijwaring en hoofdelijke aansprakelijkheid**

- 10.1 De opdrachtgever vrijwaart de reisonderneming tegen aanspraken van de reizigers(s) en/of van derden welke voortvloeien uit of samenhangen met deze overeenkomst.
- 10.2 De opdrachtgever is hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen van de reiziger(s) ten opzichte van de reisonderneming en/of dienstverlener voor zover die voor de reizigers voortvloeien uit de ter zake tot stand gekomen overeenkomst(en).

## **Artikel 11 Klachten, verval vorderingsrecht en toepasselijk recht**

### Klachten met betrekking tot de dienstverlening van de reisonderneming

- 11.1 Klachten over de door de reisonderneming verstrekte adviezen en informatie en de afhandeling van reserveringen, dienen uiterlijk binnen één maand na kennisname door de opdrachtgever van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd bij de reisonderneming te worden ingediend.
- 11.2 De reisonderneming streeft er naar om de klacht met de nodige voortvarendheid af te handelen.

### Klachten over de uitvoering van de dienst(en)

- 11.3 De opdrachtgever dient eventuele klachten met betrekking tot uitvoering van de dienst onverwijld bij de (vertegenwoordiger van de) dienstverlener te

melden en dient eerst ter plaatse met de (vertegenwoordiger van de) dienstverlener tot een oplossing trachten te komen.

- 11.4 De opdrachtgever dient de dienstverlener te allen tijde in de gelegenheid te stellen om een passende oplossing voor de klacht te bewerkstelligen.
- 11.5 Indien de klacht niet ter plaatse met de (vertegenwoordiger van de) dienstverlener kan worden opgelost, dient de opdrachtgever onverwijld contact op te nemen met de reisonderneming. De reisonderneming zal zich inspannen om, voor zover dit binnen zijn mogelijkheden ligt, de klacht naar tevredenheid op te lossen.
- 11.6 Indien de reisonderneming handelt als reisagent, speelt hij bij geschillen tussen de dienstverlener en de opdrachtgever over de uitvoering van de dienst slechts een bemiddelende rol.
- 11.7 Mocht de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost, dan dient deze zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na terugkeer schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de dienstverlener dan wel de reisonderneming. De reisonderneming zal de klacht – voor zover deze betrekking heeft op de uitvoering van de dienst – voor verdere behandeling doorgeleiden aan de dienstverlener. Zowel de dienstverlener als de reisonderneming streven er naar om de klacht met de nodige voortvarendheid af te handelen.

#### Verval vorderingsrecht

- 11.8 Ieder vorderingsrecht ter zake van de aansprakelijkheid van de reisonderneming vervalt na verloop van één jaar, te rekenen vanaf het moment waarop de geboekte dienst is uitgevoerd en/of verleend.

#### Toepasselijk recht

- 11.9 Op alle geschillen tussen de opdrachtgever en de reisonderneming is Nederlands recht van toepassing en is de Rechtbank bevoegd van de plaats waarin de reisonderneming is gevestigd, tenzij deze kiest voor de bevoegde rechter van de woonplaats van de opdrachtgever.

- © ANVR -