

## Algemene voorwaarden Imagegroepstravel

Gedeponeerd op 10 oktober 2016 bij de kamer van Koophandel

### **Artikel 1: Toepasselijkheid**

1. Op alle verbintenissen, hetzij uit overeenkomst, hetzij uit de wet, tussen Imagegroepstravel te Oud Beijerland, handelende onder de naam Imagegroepstravel (hierna te noemen 'organisator'), en de opdrachtgever of derden, zijn deze algemene voorwaarden van dienstverlening van toepassing. Onder derden wordt onder meer verstaan: deelnemers op uitnodiging van de opdrachtgever.
2. Tevens strekken deze voorwaarden ten behoeve van medewerkers van de organisator en overige ondersteunende personen.
3. Uitgesloten wordt de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden welke gehanteerd worden door de opdrachtgever.
4. Indien het verzorgen van vervoer deel uitmaakt van de overeenkomst zijn de door de desbetreffende vervoerder gehanteerde voorwaarden, c.q. terzake geldende internationale verdragen mede van toepassing.

### **Artikel 2: Prestatie en Zorgplicht**

1. De omvang en de aard van de door de organisator te verrichten diensten worden uitsluitend bepaald door het door de organisator schriftelijk uitgebrachte en door de opdrachtgever geaccepteerde aanbod (offerte). Eventuele wijzigingen behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de organisator.
2. De organisator draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven. Kennelijke fouten en vergissingen in de offerte binden de organisator niet.
3. Organisator zal bij de uitvoering van de reis of het evenement de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen, met name voor wat betreft de selectie van derden van wier diensten zij bij uitvoering van de opdracht gebruik maakt.
4. Organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkomingen van de betreffende derden, maar zal al hetgeen doen, dan wel de opdrachtgever alle medewerking verlenen die redelijkerwijs van haar gevraagd kan worden om in voorkomend geval een schadevergoeding van de betrokken derde te verkrijgen.

### **Artikel 3: Totstandkoming**

1. Een overeenkomst tussen opdrachtgever en organisator komt tot stand door aanvaarding door de opdrachtgever van het aanbod van de organisator. Dit geschiedt uitsluitend door ondertekening van het bijgevoegde opdrachtformulier van de organisator door zowel opdrachtgever als de organisator.
2. Het aanbod van en alle uitgebrachte offertes door de organisator zijn vrijblijvend en kunnen indien nodig worden herroepen. Dit dient echter uiterlijk binnen 3 werkdagen na ondertekening door de opdrachtgever te geschieden.
3. Voor alle verplichtingen die voor hem en voor de deelnemer(s) uit de overeenkomst voortvloeien is de opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk.
4. Gesteld wordt dat de opdrachtgever na ondertekening van het opdrachtformulier zo spoedig mogelijk alle gegevens betreffende zichzelf en de andere deelnemer(s) vertrekt die nodig zijn voor de goede uitvoering van de overeengekomen diensten.

**Artikel 4: Prijs**

1. De genoemde prijs geldt per persoon in euro's. Deze is gecalculeerd op basis van het bij de offerte overgelegde programmavoorstel.
2. Eventuele onvoorziene (extra) uitgaven worden naderhand, in overleg met de opdrachtgever, op basis van nacalculatie gefactureerd. Organisator hanteert hiervoor een nader te bepalen opslagpercentage van tenminste 5% voor de administratieve verwerking op de netto kosten.
3. De prijs is gebaseerd op de geldende prijzen, wisselkoersen, en belastingtarieven, zoals deze bij de organisator bekend waren bij het uitbrengen van de offerte. Alle prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.
4. Organisator is gerechtigd om wijzigingen welke zich nadien in wisselkoersen, heffingen en/of belastingen voor mochten doen aan de opdrachtgever in rekening te brengen in aanvulling op de in het opdrachtformulier vermelde prijs of prijzen. Hetzelfde geldt voor brandstoftoeslagen en andere heffingen waarvan ten tijde van het opmaken van het opdrachtformulier niet voorzienbaar was dat deze ten tijde van de uitvoering van de opdracht verschuldigd mochten zijn. De organisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.

**Artikel 5: Betalingsvoorwaarden**

1. De organisator dient zich tijdig te binden aan de uitvoerende dienstverleners zoals vervoerders en accommodatieverschaffers. Teneinde de dienstverlening veilig te stellen dient de organisator zich aan de door dezen gehanteerde betalings- en annuleringsvoorwaarden te onderwerpen. Derhalve gelden de volgende betalingstermijnen voor de opdrachtgever:
  - a. 50% van het in de offerte bepaalde totaalbedrag dient direct bij acceptatie van de offerte voldaan te worden;
  - b. 25% van het dan nog verschuldigde totaalbedrag dient uiterlijk 3 maanden voor vertrekdatum te zijn voldaan;
  - c. het eventuele restant van het dan nog verschuldigde totaalbedrag dient uiterlijk 6 weken voor vertrekdatum te zijn voldaan.
2. Alle betalingen dienen te geschieden door overboeking naar één van de door organisator aangehouden bankrekeningen als vermeld op haar facturen.
3. De in lid 1 van artikel 5 bedoelde facturen dienen uiterlijk binnen 14 werkdagen aan organisator te zijn voldaan.
4. De organisator kan bij niet tijdige betaling de overeenkomst na sommatie ontbinden, waarbij reeds betaalde bedragen niet worden gerestitueerd en bovendien de annuleringsvoorwaarden van artikel 7 van toepassing zijn.

**Artikel 6: Wijzigingen door de opdrachtgever**

1. Voor zover mogelijk zullen alle wijzigingen in onderdelen van de reis of het programma op verzoek van de opdrachtgever worden uitgevoerd. Echter zullen eventuele meerkosten, in rekening gebracht door de dienstverlener, worden doorberekend naar de opdrachtgever met een nader te bepalen opslagpercentage.
2. Veranderingen in het aantal deelnemers kan gevolgen hebben voor de prijsstelling. Vermindering van het aantal deelnemers wordt gezien als een deelannulering, waarbij de annuleringsvoorwaarden van artikel 7 van toepassing zijn.

#### **Artikel 7: Annuleringen en Wijzigingen**

1. Organisator is gerechtigd om in onderdelen van de overkomst wijziging te brengen (met inbegrip van de uit een dergelijke wijziging voortvloeiende prijsaanpassing) wegens gewichtige, onverwijld schriftelijk door haar aan de opdrachtgever meegedeelde omstandigheden welke ten tijde van het opmaken van het opdrachtformulier niet voorzienbaar waren. De opdrachtgever is in dat geval gerechtigd de overeenkomst te annuleren indien de wijziging van zodanig essentiële betekenis is dat de overeenkomst als geheel daardoor niet meer beantwoordt aan hetgeen hij daarvan ten tijde van de tot standkoming van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten.

2. Indien de opdrachtgever de opdracht annuleert dient hij organisator alle tot het tijdstip van annulering door haar gemaakt of verschuldigd geworden kosten te vergoeden. Tenzij annulering plaatsvindt in verband met hetgeen hiervoor in lid 1 van dit artikel is bepaald is opdrachtgever bij annulering van de opdracht tevens gehouden om aan organisator een bedrag te voldoen gelijk aan 10% van de in het opdrachtformulier vermelde totaalprijs, afhankelijk van het tijdstip van annulering vermeerderd met de navolgende, eveneens in een percentage van de totaalprijs uitgedrukte opslag:

- > 3 maanden voor uitvoering van de opdracht: 2,5%;
- > 1 maand voor uitvoering van de opdracht: 5%;
- < 1 maand voor uitvoering van de opdracht: 7,5%.

#### **Artikel 8: Verzekeringen**

Bemiddeling bij het tot stand komen van de nodige reisverzekeringen en een annuleringsverzekering behoort tot de bereidheid van de organisator.

#### **Artikel 9: Voorlichting vooraf en eindverantwoordelijkheid**

1. De opdrachtgever verzorgt de voorlichting over de reis of het evenement aan de deelnemers, na voorafgaand overleg met de organisator. De opdrachtgever zal de zaken als het reisschema en belangrijke contactgegevens aan de deelnemers distribueren na schriftelijke informatie te hebben ontvangen van de organisator.

2. De vertegenwoordiging van de organisator is als enige partij berust met de leiding gedurende de uitvoering van de reis of het evenement.

#### **Artikel 10: Niet doorgaan en Wijzigingen wegens gewichtige omstandigheden**

1. Indien wegens gewichtige omstandigheden de reis of het evenement geen doorgang kan vinden, waaromtrent de organisator geen verwijt te maken valt, is de organisator verplicht de opdrachtgever hiervan onverwijld en schriftelijk in kennis te stellen. Deze schriftelijke kennisgeving zal de overeenkomst ontbinden.

2. Indien wegens gewichtige omstandigheden de reis of het evenement gewijzigd dient te worden, waaromtrent de organisator geen verwijt te maken valt, is de organisator verplicht de opdrachtgever hiervan onverwijld en schriftelijk in kennis te stellen. Eventuele meerkosten dienen gelijktijdig schriftelijk te worden gecommuniceerd aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft het recht om deze overeenkomst te ontbinden, indien van hem in redelijkheid niet verlangd kan worden, de reis of het evenement te laten doorgaan. Na het verstrijken van een periode van 48 uur nadat de kennisgeving de opdrachtgever heeft bereikt vervalt dit recht.

3. De organisator is verplicht alle reeds door de opdrachtgever betaalde gelden, die zij nog onder zich heeft, terstond aan de opdrachtgever te restitueren indien deze overeenkomst overeenkomstig het bovenstaande ontbonden wordt. De organisator is tevens verplicht om reeds doorbetaalde bedragen terug te vorderen en waar mogelijk eventueel aansprakelijke derden aan te spreken voor de door de opdrachtgever en haarzelf geleden schade. Behoudens eigen opzet of grove schuld, is de organisator niet meer behouden dan dat jegens de opdrachtgever. In het geval van eigen opzet of grove schuld dient de organisator alle vooruitbetaalde gelden te

restitueren.

### **Artikel 11: Aansprakelijkheid van de organisator**

1. Indien de reis of het evenement niet in overeenstemming met het aangeleverde draaiboek en overige gemaakte afspraken wordt uitgevoerd, zal de organisator jegens de opdrachtgever de verantwoordelijkheid nemen voor de daardoor opgekomen schade, tenzij de tekortkoming niet is toe te rekenen aan de organisator noch aan de persoon van wiens hulp bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik gemaakt is, omdat:

- a. De tekortkoming in de uitvoering van de reis of het evenement is toe te rekenen aan de opdrachtgever of de deelnemer; of
- b. De tekortkoming in de uitvoering van de reis of het evenement 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 of het evenement begrepen diensten is betrokken; of
- c. De tekortkoming in de uitvoering van de reis of het evenement te wijten is aan een gebeurtenis die de organisator of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verholpen; of
- d. De tekortkoming in de uitvoering van de reis of het evenement hem niet kan worden toegerekend ten gevolge van overmacht als bedoeld in artikel 12.

### **Artikel 12: Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.
2. Organisator heeft het recht om de uitvoering van de opdracht op te schorten of de overeenkomst door middel van een schriftelijke mededeling te ontbinden zonder tot enige schadevergoeding jegens opdrachtgever gehouden te zijn, ingeval organisator door overmacht wordt verhinderd de opdracht geheel of gedeeltelijk uit te voeren.

### **Artikel 13: Uitsluitingen en beperkingen aansprakelijkheid organisator op grond van overeenkomst of wet (onrechtmatige daad)**

1. De organisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die direct of indirect verband houdt met de uitoefening van een beroep of bedrijf.
2. Wanneer de organisator op grond van overeenkomst of wet aansprakelijk is voor de door de opdrachtgever of de deelnemer geleden schade, zal zijn aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn overeenkomstig de ter zake geldende internationale verdragen.
3. De organisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor de gebruikelijke ziektekosten/ongevallen-, reis- en/of annuleringskosten verzekeringen dekking dienen te geven.
4. Indien de organisator aansprakelijk is voor derving van (reis)genot van één of meer deelnemers, bedraagt de vergoeding per deelnemer ten hoogste eenmaal de geldende prijs per persoon, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de organisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.
5. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de organisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de deelnemer beperkt tot ten hoogste driemaal de prijs per persoon, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de organisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.
6. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de organisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de organisator en betrokken dienstverleners, evenals hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

#### **Artikel 14: Vrijwaring door de opdrachtgever**

De organisator is gevrijwaard door de opdrachtgever tegen vorderingen van deelnemers of andere derden die door of namens de opdrachtgever bij de reis of het evenement betrokken zijn.

#### **Artikel 15: Verplichtingen van de deelnemer**

1. Alle deelnemers zijn verplicht de aanwijzingen van de opdrachtgever ter bevordering van de goede uitvoering van de reis of het evenement op te volgen. De deelnemers zijn aansprakelijk voor de schade die wordt veroorzaakt bij ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte deelnemer. Hierbij geldt dat de opdrachtgever mede hoofdelijk aansprakelijk is voor het bovenstaande.
2. Alle individuele deelnemers die hinder of schade veroorzaken door bovengenoemde ongeoorloofde gedragingen, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de reis of het evenement, indien door bovengenoemd gedrag de uitvoering in sterke mate wordt beïnvloed of bemoeilijkt. De daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de opdrachtgever.

#### **Artikel 16: Klachtenprocedure, evaluatie, verval vorderingsrecht**

1. Alle geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering van de reis of het evenement, als bedoeld in artikel 11, dienen zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkomingen niet binnen redelijke termijn worden opgelost en afbreuk doen aan de kwaliteit van de organisator. Is de betrokken dienstverlener niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de deelnemer onverwijld contact op te nemen met de organisator.
2. Uiterlijk 72 uur na terugkeer moet melding worden gemaakt van een klacht die niet bevredigend is opgelost gedurende de uitvoering.
3. Twee jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum) vervallen alle vorderingsrechten op grond van deze overeenkomst.

#### **Artikel 17: Rente en incassokosten**

Bij overschrijding van de overeengekomen betalingstermijn is de opdrachtgever over het factuurbedrag een rente verschuldigd van 1,5% voor iedere maand of gedeelte daarvan waarmee de betalingstermijn is overschreden. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van de eventuele buitengerechtelijke incassokosten.

#### **Artikel 18: Ontbinding bij insolventie**

Deze overeenkomst wordt met onmiddellijke ingang ontbonden, indien en zodra de opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt, failliet wordt verklaard, na deugdelijk in gebreke te zijn gesteld nalatig blijft om vervallen termijnen te voldoen of nalatig blijft de bij de totstandkoming van de overeenkomst door de organisator verlangde zekerheid voor de nakoming tijdig of in voldoende mate te stellen. Indien de overeenkomst wordt ontbonden als gevolg van het bovenstaande zijn de bepalingen van artikel 7 van toepassing.

#### **Artikel 19: Toepasselijk Nederlands recht en Nederlandse rechter**

1. Op alle verbintenissen en overeenkomsten welke daarvan een uitvloeisel zijn is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De beslissing van alle geschillen die voortvloeien uit de onder deze voorwaarden genoemde verbintenissen zijn met uitsluiting van iedere andere rechter opgedragen aan de bevoegde Nederlandse rechter.