

Algemene Voorwaarden VM Travel

Om de samenwerking tussen u, als client, en VM Travel duidelijk te maken, hebben we hieronder de Algemene Voorwaarden van VM Travel uiteengezet. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die VM Travel met u sluit. Indien u vragen en/of opmerkingen heeft over deze Algemene Voorwaarden, kunt u ons emailen.

- Art. 1. Definities
- Art. 2. Toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden van VM Travel
- Art. 3. Totstandkoming van de Opdracht/Overeenkomst
- Art. 4. Uitvoering van de Opdracht/Overeenkomst
- Art. 5. Verplichtingen van VM Travel
- Art. 6. Verplichtingen van de Opdrachtgever
- Art. 7. Wijziging door VM Travel
- Art. 8. Opzegging door VM Travel
- Art. 9. Wijzigingen door de Opdrachtgever
- Art. 10. Annulering door de Opdrachtgever
- Art. 11. Beperking aansprakelijkheid
- Art. 12. Prijzen, facturering en betaling
- Art. 13. Klachten en geschillen

Artikel 1: Definities

Definities die worden gebruikt in de totstandkoming van aanbiedingen, offertes en overeenkomsten zijn, o.a.:

- 1.1. Partijen: de Opdrachtgever en VM Travel.
- 1.2. Opdrachtgever: de partij die een opdracht plaatst bij VM Travel.
- 1.3. Opdracht: de mondelinge, schriftelijke of elektronische toezegging die Opdrachtgever aan VM Travel verstrekt tot het uitvoeren van één of meerdere diensten en/of reizen.
- 1.4. Overeenkomst: de overeenkomst waarbij VM Travel zich jegens Opdrachtgever verbindt tot het verschaffen van een met VM Travel vooraf besproken dienst of reis en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.5. Aanbod: de arrangementen, producten en/of diensten die op de website van VM Travel worden aangeboden (uitgezonderd de hyperlinks naar derden en de daaruit voortvloeiende producten en/of diensten), alsmede schriftelijke voorstellen van VM Travel, verstuurd per post en/of per e-mail, waarin de specifieke producten en/of diensten beschreven staan.
- 1.6. Voucher: de door VM Travel aan Opdrachtgever verstrekte schriftelijke communicatie, met daarop de te verkrijgen specifieke producten en/of diensten.
- 1.7. Algemene Voorwaarden: de Algemene Voorwaarden van VM Travel.

Artikel 2: Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Partijen, ongeacht de plaats van overeenkomst en plaats van uitvoering.
- 2.2. Geen andere dan deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen Partijen.
- 2.3. Eventuele afwijkingen op de Algemene Voorwaarden zijn slechts bindend, indien schriftelijk tussen Partijen specifiek overeengekomen.
- 2.4. Door de totstandkoming van een Opdracht en/of Overeenkomst gaat de Opdrachtgever akkoord met de Algemene Voorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden staan gepubliceerd op de vrij toegankelijke website van VM Travel (www.vtravel.nl), zodat men zich op ieder willekeurig moment hiervan in kennis kan stellen.
- 2.5. Indien de inhoud van de Overeenkomst in tegenspraak is het hetgeen in de Algemene Voorwaarden staat vermeld, prevaleert de inhoud van de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de betreffende Overeenkomst.

Artikel 3: Totstandkoming van de Opdracht/Overeenkomst

- 3.1. Het aanbod van VM Travel is vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk is beschreven dat het bindend is indien de Opdrachtgever het aanbod accepteert.
- 3.2. De Opdracht/Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Opdrachtgever van het aanbod van VM Travel. Aanvaarding gebeurt door het verzenden van een reserveringsaanvraag via de website van VM Travel of via specifieke mondelinge of schriftelijke acceptatie van het aanbod.
- 3.3. Indien de Opdrachtgever zich niet kan verenigen met de Overeenkomst, dient de Opdrachtgever binnen 5 (vijf) werkdagen na de totstandkoming van de Overeenkomst, schriftelijk en gemotiveerd bezwaar aan te tekenen bij VM Travel, tegen de inhoud van de Overeenkomst. Als uitgangspunt wordt genomen dat het schriftelijke bezwaar binnen 5(vijf) werkdagen door VM Travel ontvangen moet zijn. Indien aan bovenstaande is voldaan, kan de Opdrachtgever de Overeenkomst kosteloos en uitsluitend schriftelijk wijzigen of annuleren.
- 3.4. De natuurlijke persoon of rechtspersoon, die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien. De (andere) reiziger(s) is (zijn) ieder voor hun eigen deel aansprakelijk.

Artikel 4: Uitvoering van de Opdracht/Overeenkomst

- 4.1. VM Travel is gerechtigd tot het inschakelen van derden, voor de uitvoering van de Opdracht/Overeenkomst.
- 4.2. Voor zover producten en/of diensten niet expliciet bij het arrangement/de reis zijn inbegrepen en ook niet als zodanig als extra producten/diensten door VM Travel te leveren, staan vermeld, is er sprake van een bemiddeling en/of doorverwijzing (mede door Hyperlinks) en zijn de voorwaarden en condities van de desbetreffende leverancier/dienstverlener van toepassing.

Artikel 5: Verplichtingen VM Travel

- 5.1. Indien de Opdrachtgever aan al haar betalingsverplichtingen heeft voldaan, is VM Travel gehouden haar leveringsverplichting na te komen.
- 5.2. VM Travel heeft de verplichting tot toezending van een deugdelijk programma cq draaiboek of reisbescheiden met daarin alle relevante informatie betreffende het overeengekomen arrangement, producten(en) en/of dienst(en), uiterlijk 7 (zeven) dagen voor de reisdatum.
- 5.3. VM Travel heeft de inspanningsverplichting, vanaf het moment dat de Overeenkomst tot stand is gekomen, om alle voorbereidingen te treffen voor uitvoering van die Overeenkomst, alsmede om de onderdelen van de Overeenkomst volgend het programma cq draaiboek uit te voeren, met in achtname van de omstandigheden, zoals beschreven in Artikel 7.

Artikel 6: Verplichtingen Opdrachtgever

- 6.1. De Opdrachtgever is gehouden tot gehele en tijdige betaling van de door VM Travel gestuurde factu(u)r(en) betreffende het in de Overeenkomst opgenomen arrangement, product(en) en/of dienst(en).
- 6.2. De Opdrachtgever zal aan VM Travel tijdig alle relevante en juiste informatie verstrekken die nodig is voor het juist uitvoeren van de Overeenkomst.
- 6.3. De Opdrachtgever dient toe te zien dat alle reizigers in bezit zijn van de vereiste en geldige documenten, zoals paspoort en eventueel vereiste visa, inentings- en vaccinatiebewijzen en, in geval dat een auto bestuurd moet worden, van een geldig rijbewijs.
- 6.4. Indien de Opdrachtgever en/of mede-reiziger(s) te delen of geheel de reis niet kunnen maken vanwege het ontbreken van enig en/of geldig document, komt dit en de daaraan verbonden gevolgen geheel voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 7: Wijzigingen door VM Travel

- 7.1. VM Travel heeft het recht de Overeenkomst op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden wordt verstaan: omstandigheden die van zodanige aard zijn, dat verdere gebondenheid van VM Travel aan de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
- 7.2. VM Travel dient de Oprachtgever binnen 48 uur (2 werkdagen) nadat de gewichtige omstandigheden zijn ingetreden, een wijzigings- voorstel in de vorm van een alternatief aanbod voorleggen. Deze verplichting vervalt indien de oorzaak van de wijziging aan de Oprachtgever is toe te rekenen.
- 7.3. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn en dient te worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moet blijken:
 - * de situering van de accommodatie op de plaats van bestemming
 - * de aard en de klasse van de accommodatie
 - * de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.Bij evenbedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:
 - * de samenstelling van het reisgezelschap
 - * de aan VM Travel bekende en bijzondere schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken reizigers
 - * de bij de aanmelding schriftelijk bekend gemaakte persoonlijke omstandigheden, die voor reiziger(s) als wezenlijk zijn opgegeven.
- 7.4. Het is VM Travel toegestaan om de Overeenkomst ook op niet wezenlijke punten te wijzigen, wegens gewichtige, de Oprachtgever onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de Oprachtgever de wijziging slechts afwijzen, indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- 7.5. Indien het alternatieve aanbod door de Oprachtgever wordt afgewezen of een dergelijk aanbod niet wordt gedaan, dient de Oprachtgever dat binnen 3 (drie) werkdagen na ontvangst van het alternatieve aanbod, kenbaar te maken. In dat geval heeft VM Travel het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen en wel binnen 7 (zeven) werkdagen na ontvangst van de mededeling van wijziging door de Oprachtgever. De Oprachtgever heeft in dat geval recht op restitutie van de reissom (of, indien de reis deels is genoten, op teruggave van een evenredig deels daarvan) binnen 2 (twee) weken.
- 7.6. Indien van vertrek van de reiziger(s) een belangrijk deel van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of VM Travel bemerkt dat zij in een belangrijk deel van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt VM Travel ervoor dat passende alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis.

Artikel 8: Opzegging door VM Travel

- 8.1. VM Travel heeft het recht om, zonder rechterlijke tussenkomst, de Overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
- 8.2. Onder gewichtige omstandigheden wordt verstaan: overmacht en omstandigheden die van zodanige aard zijn, dat verdere gebondenheid van VM Travel aan de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
- 8.3. Onder overmacht wordt verstaan: abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die er zich op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.
- 8.4. Er zal geen sprake zijn van ontbinding van de Overeenkomst als de Oprachtgever kan aantonen dat overmacht of onvoorziene omstandigheden niet afdoende zijn onderbouwd of niet blijken te bestaan.
- 8.5. Indien de oorzaak van een eventuele opzegging aan:
 - a) de Oprachtgever kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de Oprachtgever.
 - b) VM Travel kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van VM Travel (zie artikel 11.6).
 - c) geen van de Partijen kan worden toegerekend, dragen Partijen ieder hun eigen schade.

Artikel 9: Wijzigingen door de Oprachtgever

- 9.1. Na totstandkoming van de Overeenkomst kan de Oprachtgever wijziging daarvan verzoeken. Tot 28 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen, voor zover mogelijk, worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door VM Travel worden bevestigd. Eventuele kosten (o.a. annuleringskosten en herberekende prijs van het arrangement, product en/of dienst) komen voor rekening van de Oprachtgever.
- 9.2. Over het verzoek van wijziging zal zo snel mogelijk worden beslist en schriftelijk aan de Oprachtgever worden meegedeeld. Eventuele afwijzing zal worden gemotiveerd en onverwijld aan de Oprachtgever worden meegedeeld. De Oprachtgever kan de oorspronkelijke Overeenkomst handhaven, dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 10 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de opdrachtgever op de afwijzing van haar verzoek, wordt de oorspronkelijke Overeenkomst uitgevoerd.
- 9.3. Vanaf 28 dagen voor de reisdatum (aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zal wijziging in het algemeen niet mogelijk zijn.

Artikel 10: Annulering door de Oprachtgever

- 10.1. Indien de Overeenkomst door de Oprachtgever geannuleerd wordt, is de Oprachtgever de volgende annuleringkosten verschuldigd:
 - a) bij annulering tot 42 dagen voor de reisdatum : 10% van de reissom
 - b) bij annulering tussen 42 en 28 dagen voor de reisdatum : 35% van de reissom
 - c) bij annulering tussen 28 en 21 dagen voor de reisdatum : 40% van de reissom
 - d) bij annulering tussen 21 en 14 dagen voor de reisdatum : 50% van de reissom
 - e) bij annulering tussen 14 en 5 dagen voor de reisdatum : 75% van de reissom
 - f) bij annulering tussen 5 dagen en de reisdatum : 90% van de reissom
 - g) bij annulering op de reisdatum (of later) : de volle reissom
- 10.2. Indien door annulering het aantal reizigers verandert, is VM Travel gerechtigd een herberekening te maken van de kosten en, indien van toepassing, de meerkosten aan de Oprachtgever door te berekenen.

Artikel 11. Beperking aansprakelijkheid

- 11.1. VM Travel sluit iedere aansprakelijkheid uit voor alle directe schade, uit welke hoofd dan ook ontstaan, met uitzondering van de situatie die in artikel 11.6 beschreven staat.
- 11.2. VM Travel sluit iedere aansprakelijkheid uit voor alle indirecte of gevolgschade, uit welke hoofde dan ook ontstaan, voortvloeiende uit of verband hebbende met het niet behoorlijk nakomen van de Overeenkomst, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid.
- 11.3. VM Travel aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van tekortkomingen in de naleving van de Overeenkomst, indien en voor zover de tekortkoming in de uitvoering toe te schrijven is aan de Oprachtgever en/of mede-reiziger(s).
- 11.4. VM Travel is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de Oprachtgever eventuele schade kan verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals een reis- en/of annuleringsverzekering.
- 11.5. Indien een reis niet verloopt zoals in de Overeenkomst is vastgelegd, is de Oprachtgever verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de verschaffer van het product/de dienst ter plekke, teneinde een oplossing voor de situatie te vinden. In het geval dat er onverhoopt geen oplossing ter plekke wordt/kan worden gevonden, zal de Oprachtgever direct contact opnemen met VM Travel, zodat VM Travel de situatie verder kan behandelen.
- 11.6. Bij een eventuele tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, waarbij de kwaliteit van de reis duidelijk is aangetast, en er geen sprake is van gewichtige omstandigheden en/of overmacht, is VM Travel een schadevergoeding aan de Oprachtgever verschuldigd die in redelijkheid mag worden verwacht, maar nimmer de reissom overstijgt. Een aaneenschakeling van gebeurtenissen of gebeurtenissen die duidelijk verband houden met elkaar, worden beschouwd als één gebeurtenis.

- 11.7. Indien bepaalde onderdelen van een Overeenkomst door VM Travel niet kunnen worden geleverd, zal uitsluitend voor die betreffende onderdelen restitutie plaatsvinden, in dezelfde mate als waarvoor VM Travel restitutie zou ontvangen.
- 11.8. VM Travel aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het ontbreken van een gehele of gedeeltelijke dekking op de reis- en/of annuleringsverzekering van de Opdrachtgever.

Artikel 12: Prijzen, facturering en betaling

- 12.1. De prijzen van VM Travel zijn aangeduid in Euro's, inclusief BTW en per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 12.2. VM Travel behoudt zich het recht voor om op ieder willekeurig moment prijzen te wijzigen en/of te herberekenen, indien er sprake is van bijzondere omstandigheden, uitzonderlijke prijsstijgingen en/of gewijzigde aantallen.
- 12.3. VM Travel zal aan de Opdrachtgever facturen sturen, voortvloeiende uit de Overeenkomst.
- 12.4. De Opdrachtgever zal zorgdragen voor tijdige betaling van de facturen die VM Travel aan de Opdrachtgever stuurt. Onder tijdig wordt verstaan: binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij, in verband met de korte termijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, specifiek anders in de Overeenkomst vermeld wordt.
- 12.5. Het niet tijdig betalen van de factu(u)r(en) kan tot gevolg hebben dat de Overeenkomst per direct door VM Travel ontbonden kan worden, zonder dat VM Travel gehouden is enige financiële vergoeding aan de Opdrachtgever te betalen.
- 12.6. Alle kosten voortvloeiende uit artikel 12.5 komen voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 13: Klachtenprocedure en geschillen

- 13.1. Indien een Opdrachtgever een wezenlijke onvolkomenheid in de uitvoering van de Overeenkomst constateert of een klacht heeft, dient de Opdrachtgever dit terstond te melden aan:
 - a) de betrokken dienstverlener ter plekke, en/of
 - b) de vertegenwoordiger van VM Travel ter plekke.
- 13.2. Mocht de geconstateerde onvolkomenheid in de uitvoering van de Overeenkomst of de klacht, binnen redelijke termijn niet of niet naar behoren worden opgelost en afbreuk doen aan de kwaliteit van de reis, dan dient de Opdrachtgever VM Travel zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Hiervoor staat in de Overeenkomst een telefoonnummer vermeld. De communicatiekosten worden door VM Travel vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.
- 13.3. Als er geen afdoende oplossing wordt gevonden, kan de Opdrachtgever, binnen 1 (één) maand na de reis, schriftelijk melding doen van het voorval, inclusief motivatie van eventuele schade. De klacht kan worden gestuurd naar: ruudvanmaaren@vmtravel.nl.
- 13.4. Alle arrangementen, producten en/of diensten die geen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst, al dan niet door de Opdrachtgever of mede-reiziger(s) geboekt, en zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van VM Travel, vallen buiten iedere schadevergoeding.
- 13.5. VM Travel wijst erop dat de Opdrachtgever voor constatering van onvolkomenheden in de uitvoering van overeenkomsten met derden, al dan niet door bemiddeling van VM Travel, zich dient te wenden tot de desbetreffende dienstverlener en dat VM Travel hierin geen partij is.
- 13.6. Een geschil bestaat indien één van de Partijen dat schriftelijk bij de andere partij bekend maakt.
- 13.7. Partijen zullen een geschil strikt vertrouwelijk behandelen, zonder daar naar derden toe enige inhoudelijke mededelingen over te doen.
- 13.8. Partijen zullen een geschil door overleg uitputtend pogen op te lossen, al dan niet door tussenkomst van een, door beide Partijen, aanvaarde mediator.
- 13.9. Pas als Partijen, na eventuele tussenkomst van een mediator, geen andere weg meer zien dan inschakeling van een rechterlijke macht, zullen partijen onvoorwaardelijke medewerking daaraan verlenen.
- 13.10. Op alle geschillen tussen de Opdrachtgever en VM Travel is het Nederlands recht van toepassing.