

## Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden ten behoeve van Incentivebedrijven

Deze Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden gelden voor de reisdiensten die je via een Incentivebedrijf, dat CLC-VECTA lid is, boekt. Hoofdstuk 1 (Algemeen) is op alle vormen van reisdiensten van toepassing. Hoofdstuk 2 (Specifieke verplichtingen) bestaat uit twee delen. Op de reserveringsbevestiging staat welk onderdeel van hoofdstuk 2 op de geboekte reis van toepassing is: deel A) (pakket)reisvoorwaarden, deel B) het gekoppeld reisarrangement. Als niet of niet duidelijk is vermeld welk deel van de voorwaarden van toepassing is, dan gelden de algemene voorwaarden voor pakketreizen (deel A).

Indien en voor zover de specifieke bepalingen uit hoofdstuk 2 afwijken van de algemene bepalingen in hoofdstuk 1, zijn de specifieke bepalingen uit hoofdstuk 2 leidend.

### HOOFDSTUK 1: ALGEMEEN

#### Artikel 1: Definities

In deze algemene- verkoop en leveringsvoorwaarden wordt gebruik gemaakt van definities. Onder deze definities wordt, mits geschreven met een hoofdletter, verstaan:

**CLC-VECTA:** de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid 'CLC-VECTA Centrum voor Live Communication' en statutair gevestigd te Maarsse;

**CLC-VECTA lid:** rechtspersoon die lid is van CLC-VECTA en gebruiker van deze Voorwaarden;

**Doorverkoper:** handelaar, anders dan de Organisator die Pakketreizen aanbiedt die door de Organisator zijn samengesteld;

**IE-rechten:** rechten op intellectuele creaties, zoals het auteursrecht, merkenrechten, modellenrecht, handelsnamenrecht, databankenrecht en octrooirecht;

**Incentivebedrijf:** het CLC-VECTA lid dat in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en/of bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen;

**Gekoppeld Reisarrangement:** een gekoppeld reisarrangement zoals bedoeld in art. 7:500 sub e BW;

**GRA-Overeenkomst:** de overeenkomst(en) tussen het CLC-VECTA lid en Opdrachtgever waardoor een Gekoppeld Reisarrangement tot stand komt;

**Handelaar:** natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in Reisdiensten, ongeacht of hij optreedt als Organisator, Doorverkoper, Reisdienstverlener of Handelaar die een Gekoppeld Reisarrangement faciliteert;

**Opdrachtgever:** rechtspersoon of natuurlijke persoon die, al dan niet, handelt in de

uitoefening van diens beroep of bedrijf die met het CLC-VECTA lid in contact treedt in verband met een mogelijk te sluiten Overeenkomst of met het CLC-VECTA lid een Overeenkomst heeft gesloten die ziet op een pakketreis, een reisdienst of een gekoppeld reisarrangement;

**Opdracht:** door Opdrachtgever aan het CLC-VECTA lid verstrekte opdracht welke, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend, betrekking heeft op:

- (1) de organisatie van een Gekoppeld Reisarrangement of Pakketreis, en/of gedeelten daarvan dan wel het leveren van een bijdrage daaraan;
- (2) het sluiten van overeenkomsten, al dan niet op eigen naam en/of voor eigen rekening en risico van het CLC-VECTA lid, al dan niet in het kader van het hierboven onder (1) bepaalde;

**Organisator:** het CLC-VECTA lid die Pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere Handelaar aanbiedt;

**Overeenkomst:** tussen Opdrachtgever en het CLC-VECTA lid tot stand gekomen overeenkomst, die betrekking heeft op de aan het CLC-VECTA verstrekte Opdracht;

**Overmacht:** een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid ex artikel 7:500 sub I BW en dus een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren.

**Pakketreis:** een combinatie van tenminste twee verschillende soorten Reisdiensten voor dezelfde reis zoals bedoeld in art. 7:500 sub b BW;

**Pakketreisovereenkomst:** overeenkomst



inzake de gehele Pakketreis of, als de Pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de Reisdiensten die deel uitmaken van de Pakketreis;

**Partij(en):** het CLC-VECTA lid of Opdrachtgever afzonderlijk of (indien meervoud) gezamenlijk;

**Reisdienst:** iedere dienst zoals bedoeld in art. 7:500 sub a BW;

**Reisdienstverlener:** de vervoerder, accommodatieverschaffer of een andere verlener van Reisdiensten met wie het CLC-VECTA lid, ten behoeve van Opdrachtgever, een overeenkomst aangaat en die verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze diensten;

**Reiziger:** a) de persoon als bedoeld in artikel 7:500 onder f BW, of b) Opdrachtgever), of c) andere personen dan de Opdrachtgever namens wie de Opdrachtgever een overeenkomst sluit en aan wie op grond van de tussen het CLC-VECTA lid en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst één of meer reisdiensten worden verleend;

**Voorwaarden:** deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden.

**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 het CLC-VECTA lid uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.

**Weekend:** De tijd tussen vrijdag 17:30 uur en maandagochtend 09:00 uur.

## Artikel 2: Algemeen

- 2.1 De bepalingen van deze Voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod, alle offertes en elke Overeenkomst, alsmede op alle overige rechtsbetrekkingen tussen Partijen in dit verband, tenzij door Partijen uitdrukkelijk schriftelijk van de toepasselijkheid van de Voorwaarden is afgeweken.
- 2.2 Als de Overeenkomst bepalingen bevat die afwijken van de Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.
- 2.3 Afwijkingen van en aanvulling op de Voorwaarden en/of de Overeenkomst zijn uitsluitend geldend als dat schriftelijk is overeengekomen. De overeengekomen afwijkingen gelden slechts eenmaal. Indien tussen Partijen op een later moment een

andere Overeenkomst tot stand komt, dan geldt de onderhavige versie van de Voorwaarden.

## Artikel 3: Aanbod en totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen (waaronder in offertes) ongeacht of deze mondeling, schriftelijk of via de website van het CLC-VECTA lid zijn gedaan, zijn vrijblijvend. Het CLC-VECTA lid is daaraan niet gebonden. Aanbiedingen gelden slechts als een uitnodiging voor Opdrachtgever om een Opdracht te verstrekken en kunnen, zolang er geen Overeenkomst tot stand is gekomen, door het CLC-VECTA lid te allen tijde worden herroepen.
- 3.2 Opdrachtgever dient (a) alle door het CLC-VECTA lid gevraagde gegevens, inlichtingen en bescheiden en (b) alle overige gegevens, inlichtingen en bescheiden die voor de voorbereiding en uitvoering van de eventueel te sluiten Overeenkomst van belang zijn, volledig en correct aan het CLC-VECTA lid te verschaffen. Het CLC-VECTA lid is niet gehouden de door Opdrachtgever verstrekte informatie op juistheid te controleren.
- 3.3 De Overeenkomst komt tot stand:
  - a) nadat zowel Opdrachtgever als het CLC-VECTA lid de Overeenkomst hebben ondertekend, of;
  - b) nadat Opdrachtgever de schriftelijke opdrachtbevestiging van het CLC-VECTA lid ondertekend retour heeft gestuurd; of
  - c) in die gevallen waarin Opdrachtgever heeft nagelaten de Overeenkomst of schriftelijke opdrachtbevestiging als bedoeld in sub a en b van dit artikel te ondertekenen, nadat Opdrachtgever het aanbod van het CLC-VECTA lid mondeling of schriftelijk heeft aanvaard; of
  - d) zodra het CLC-VECTA lid is begonnen met de uitvoering van de Opdracht.
- 3.4 Het CLC-VECTA lid kan in geen geval gehouden worden een Overeenkomst gestand te doen als het aanbod van en/of



- de bevestiging door het CLC-VECTA lid berust op een kennelijke fout of vergissing.
- 3.5 Als tussen Partijen een Overeenkomst tot stand is gekomen en de in artikel 3.2 bedoelde gegevens, inlichtingen en bescheiden blijken niet volledig en/of correct door Opdrachtgever te zijn verschaft, is Opdrachtgever zonder enige nadere ingebrekestelling in verzuim en zal het CLC-VECTA lid gerechtigd zijn om de Overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden dan wel de levering van de diensten onmiddellijk te beëindigen of op te schorten, steeds onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om de overeengekomen vergoeding volledig aan het CLC-VECTA lid te voldoen.

#### **Artikel 4: Informatieverplichtingen Opdrachtgever**

- 4.1 Opdrachtgever garandeert dat:
- het CLC-VECTA lid tijdig de beschikking krijgt over alle nuttige en noodzakelijke informatie (zoals alle relevante gegevens over Reizigers bijzonderheden over lichamelijke en/of geestelijke toestand(en), specifieke dieetwensen en/of allergieën, etc.), documenten en gegevens die het CLC-VECTA lid voor het uitvoeren van de Opdracht nodig heeft zoals mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen) van de Reiziger(s); en
  - hetgeen door Opdrachtgever verstrekt wordt juist en volledig is. Het CLC-VECTA lid is niet gehouden de door Opdrachtgever verstrekte informatie op juistheid te controleren.
- 4.2 Indien Opdrachtgever zijn informatieverplichting, niet of niet naar behoren nakomt, zal Opdrachtgever zonder enige nadere ingebrekestelling in verzuim zijn en zal het CLC-VECTA lid gerechtigd zijn de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden en haar werkzaamheden of diensten onmiddellijk te beëindigen of op te schorten, onverminderd de verplichting van Opdrachtgever de overeengekomen vergoeding en de schade van het CLC-

VECTA lid volledig aan het CLC-VECTA lid te voldoen. Het kan tot gevolg hebben dat Reizigers van (verdere)deelname aan de pakketreis/reisdiensten worden uitgesloten waarbij de CLC-VECTA lid de daarmee gepaard gaande kosten aan Opdrachtgever in rekening brengt.

- 4.3. Opdrachtgever zal Reiziger(s) informeren dat Reiziger(s) zelf verantwoordelijk blijft/blijven om bij de betrokken autoriteiten aanvullende informatie in te winnen over paspoorten, visaverplichtingen en formaliteiten op gezondheidsgebied (waaronder over vaccinaties) en moet(en) ook tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 4.4 Opdrachtgever staat er voor in dat alle informatie die door het CLC-VECTA lid wordt verstrekt tijdig wordt verstrekt aan de overige Reizigers.

#### **Artikel 5: Vergoeding, facturering en betaling**

- 5.1 Alle vergoedingen zijn in euro's, exclusief omzetbelasting en andere heffingen van overheidswege, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Indien opdrachtgever een consument is wordt de prijs aangeduid inclusief omzetbelasting en andere heffingen van overheidswege.
- 5.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient betaling door Opdrachtgever te geschieden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum.
- 5.3 Als Opdrachtgever één of meer facturen niet tijdig voldoet, is Opdrachtgever direct en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Het CLC-VECTA lid heeft in dat geval het recht haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten dan wel de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Daarnaast is het CLC-VECTA lid gerechtigd overige al tot stand gekomen Overeenkomsten te annuleren of te ontbinden. Behalve in het geval Opdrachtgever een consument is, heeft het CLC-VECTA lid tevens het recht, zonder verdere aankondiging of ingebrekestelling, over de periode waarin Opdrachtgever in verzuim is een rente van 1% per maand



- over het opeisbare bedrag in rekening te brengen. Als de toepasselijke wettelijke (handels)rente hoger is dan dit percentage, dan geldt de wettelijke (handels)rente. Verder geldt dat een gedeelte van een maand bij de berekening van de rente voor een hele maand wordt gerekend. Als Opdrachtgever een consument is geldt het bepaalde in artikel 6:119 BW.
- 5.4 De vordering van het CLC-VECTA lid tot betaling door Opdrachtgever is onmiddellijk opeisbaar zodra:
- een betalingstermijn is overschreden;
  - Opdrachtgever failliet is gegaan of daartoe een verzoek wordt ingediend of surseance van betaling is aangevraagd;
  - beslag op zaken of vorderingen van Opdrachtgever wordt of is gelegd;
  - Opdrachtgever (vennootschap) wordt ontbonden of geliquideerd;
  - Opdrachtgever (natuurlijk persoon) het verzoek doet te worden toegelaten tot de gerechtelijke schuldsanering, onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
- 5.5 Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die het CLC-VECTA lid maakt omdat Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen of andere verplichtingen die Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden heeft niet nakomt, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 5.6 Betalingen van aan het CLC-VECTA lid toekomstige bedragen strekken in de eerste plaats in mindering op de kosten waaronder begrepen de (buiten)gerechtelijke kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom, waarbij steeds de oudste vordering eerst wordt voldaan.
- 5.7 Alle prijzen zijn gebaseerd op de omstandigheden ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst. Indien deze omstandigheden nadien wijzigen, is het CLC-VECTA lid gerechtigd de overeengekomen vergoeding(en) te verhogen met het bedrag waarmee de prijzen zijn verhoogd. Het CLC-VECTA lid maakt een wijziging van de overeengekomen vergoeding(en) schriftelijk bekend onder opgave van de meerkosten. Onder bedoelde omstandigheden zijn onder meer, maar niet uitsluitend, begrepen: wijziging fiscale lasten, accijnzen, valuta- en/of koerswijzigingen. Als Opdrachtgever een consument is, dan is het CLC-VECTA lid bevoegd de overeengekomen prijs binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst te verhogen. In dat geval heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst binnen 14 (veertien) dagen kosteloos te ontbinden.
- 5.8 Indien de Overeenkomst met meerdere Opdrachtgevers is gesloten, is ieder van de Opdrachtgevers hoofdelijk verbonden tot betaling van al hetgeen op grond van de Overeenkomst verschuldigd is en daaruit voortvloeit.
- 5.9 Opdrachtgever, niet zijnde een consument, is het niet toegestaan zijn betalingsverplichtingen op te schorten of zijn vorderingen op het CLC-VECTA lid te verrekenen.
- 5.10 Klachten over de hoogte van het factuurbedrag moeten binnen 14 dagen na de dag van verzending van de factuur schriftelijk en rechtstreeks bij het CLC-VECTA lid zijn ingediend, bij gebreke waarvan het klachtrecht van Opdrachtgever vervalft.
- 5.11 Het CLC-VECTA lid is steeds gerechtigd – ook nadat zij een Overeenkomst al geheel of gedeeltelijk heeft uitgevoerd – gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling van de overeengekomen som van Opdrachtgever te verlangen. Als Opdrachtgever hier niet binnen de door het CLC-VECTA lid gestelde termijn aan voldoet, raakt hij direct in verzuim. Zolang de gevorderde vooruitbetaling niet is verricht, is het CLC-VECTA lid niet tot (verdere) uitvoering van de Overeenkomst verplicht.

## Artikel 6: Overmacht

- 6.1 Van overmacht aan de zijde van het CLC-VECTA lid is sprake als het CLC-VECTA lid verhinderd wordt aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen als gevolg



van omstandigheden die buiten de schuld of risicosfeer van het CLC-VECTA lid zijn ontstaan. In geval van overmacht zal het CLC-VECTA lid zijn ontslagen van haar verplichting tot nakoming van de Overeenkomst, zolang de periode van overmacht voortduurt. Onder overmacht wordt onder meer maar niet uitsluitend verstaan: iedere toerekenbare en niet toerekenbare tekortkoming van (rechts-)personen van wie het CLC-VECTA lid bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maakt, zoals Reisdienstverleners en Leveranciers, werkstaking, ziekte, technische mankementen, (vlieg)verkeersstoringen, energiestoringen, gewijzigde regelgeving, maatregelen van overheidswege, (dreiging van) terrorisme, extreme weersomstandigheden, vorst, natuurrampen, oorlog en/of oorlogsdreiging.

6.2 Onder overmacht wordt eveneens verstaan (technische) storingen in de bij het vastleggen van de Reisdienst(en) gebruikte systemen, wijzigingen in de Overeenkomst aangebracht door de Reisdienstverlener en/of annulering door de Reisdienstverlener.

6.3 Indien van de Overeenkomst als gevolg van overmacht zodanig wordt vertraagd dat volbrenging van de Opdracht niet tijdig kan plaatsvinden, zijn Partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden. Het CLC-VECTA lid heeft in dat geval recht op vergoeding van de door haar, reeds in het kader van de Overeenkomst, gemaakte kosten en, indien het CLC-VECTA lid bij het intreden van de periode van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, recht op betaling van het reeds geleverde.

### **Artikel 7: Beëindiging en opschorting**

7.1 Het CLC-VECTA lid is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder dat een nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist, geheel of gedeeltelijk te ontbinden of op te zeggen, dan wel, naar eigen keuze, de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, indien:

a) Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige verplichting, welke voor haar uit de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden voortvloeit; of  
b) na het sluiten van de Overeenkomst informatie ter kennis van het CLC-VECTA lid is gekomen die het CLC-VECTA lid een goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever niet aan haar verplichtingen kan voldoen; of  
c) Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard en/of tot aanvraag daarvan wordt overgegaan; of  
d) Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt; of  
e) Opdrachtgever (natuurlijke persoon) onder curatele wordt gesteld of overlijdt; of  
f) de rechtspersoon van Opdrachtgever wordt ontbonden of de onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd.  
In de genoemde gevallen zijn de vorderingen van het CLC-VECTA lid jegens Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar, één en ander onverminderd het recht van het CLC-VECTA lid volledige schadevergoeding te vorderen.

7.2 Het bepaalde in lid 1 van dit artikel laat de mogelijkheid van het CLC-VECTA lid de Overeenkomst wegens andere gewichtige redenen zoals bedoeld in artikel 7:408 BW op te zeggen onverlet.

### **Artikel 8: Geheimhouding**

8.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is Opdrachtgever gehouden tot absolute geheimhouding met betrekking tot alle gegevens, informatie en bescheiden die hij van het CLC-VECTA lid in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen. Deze bepaling geldt niet indien Opdrachtgever op grond van een wettelijke plicht of een rechterlijk bevel tot openbaarmaking is gehouden. Opdrachtgever zal hiervan onverwijld melding doen aan het CLC-VECTA lid.

8.2 Opdrachtgever legt de in lid 1 genoemde verplichting, indien van toepassing, eveneens op aan zijn werknemers of andere betrokken derden, waarbij Opdrachtgever jegens het CLC-VECTA lid



instaat voor naleving van die geheimhoudingsplicht door betrokken partijen.

### **Artikel 9: IE-rechten**

- 9.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt het CLC-VECTA lid alle IE-rechten, ongeacht of aan Opdrachtgever voor de vervaardiging ervan kosten in rekening zijn gebracht. De IE-rechten mogen zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van het CLC-VECTA lid niet worden verveelvoudigd, gewijzigd, gebruikt of aan derden getoond.
- 9.2 Opdrachtgever zal de IE-rechten van het CLC-VECTA lid niet aanvechten of betwisten, noch pogingen ondernemen om één of meer van deze rechten te registreren of anderszins bescherming van deze rechten te verkrijgen.
- 9.3 Opdrachtgever zal het CLC-VECTA lid direct informeren, indien hem blijkt dat een derde (mogelijk) inbreuk maakt op de IE-rechten van het CLC-VECTA lid.

### **Artikel 10: Boetebeding**

Bij overtreding van een verplichting die Opdrachtgever op grond van de artikelen 8 en 9 heeft is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling vereist is, voor iedere overtreding een bedrag van € 10.000,- (tienduizend euro) en een bedrag van € 1.000,- (duizend euro) per dag of gedeelte van een dag dat deze overtreding voortduurt aan het CLC-VECTA lid verschuldigd, onverminderd het recht van het CLC-VECTA lid op volledige schadevergoeding.

### **Artikel 11: Privacy**

Opdrachtgever is gehouden persoonsgegevens te verwerken met inachtneming van alle verplichtingen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming aan Opdrachtgever oplegt. Opdrachtgever garandeert als gevolg daarvan in ieder geval dat zij persoonsgegevens van consumenten en Reizigers in overeenstemming met de wettelijke vereisten en haar privacy beleid

verwerkt. Tevens garandeert Opdrachtgever dat zij voornoemde persoonsgegevens rechtsgeldig aan het CLC-VECTA lid mag doorgeven, met als gevolg dat het CLC-VECTA lid gerechtigd is de persoonsgegevens van Opdrachtgever en/of Reizigers te verwerken en te gebruiken, zoals door voornoemde persoonsgegevens door te geven aan derden (zoals luchtvaartmaatschappijen en hotels). Als Opdrachtgever de voorgaande verplichting niet nakomt en/of onrechtmatig handelt en/of de verwerking van door Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens door het CLC-VECTA lid in strijd blijkt te zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming, is Opdrachtgever ten opzichte van het CLC-VECTA lid aansprakelijk en vrijwaart Opdrachtgever het CLC-VECTA lid voor alle vormen van schade en aanspraken van derden (waaronder in ieder geval begrepen aan het CLC-VECTA lid opgelegde bestuurlijke boetes en/of door het CLC-VECTA lid verschuldigde schadevergoeding aan betrokkenen) die daarvan het gevolg zijn.

### **Artikel 12: Aansprakelijkheid Opdrachtgever**

- 12.1 Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle (directe en indirecte) schade die door het CLC-VECTA lid wordt geleden als gevolg van (i) een tekortkoming van Opdrachtgever in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden en (ii) het handelen (waaronder mede begrepen onrechtmatig handelen) van personeel van Opdrachtgever en/of door hem ingeschakelde derden.
- 12.2 Opdrachtgever is verplicht om ter zake bedoelde aansprakelijkheid een deugdelijke verzekering af te sluiten en zal op het eerste verzoek inzage verschaffen in de polis en de polisvoorwaarden.

### **Artikel 13: Incentiveverzekering**

- 13.1 Opdrachtgever kan ten behoeve van de Overeenkomst een Incentive Verzekering



- afsluiten. Deze verzekering biedt dekking voor uiteenlopende risico's en calamiteiten die de doorgang van de uitvoering van de Overeenkomst kunnen (ver)hinderen.
- 13.2 De verzekering is uitsluitend af te sluiten bij het CLC-VECTA lid. Het CLC-VECTA lid is niet verplicht Opdrachtgever van het bestaan van de verzekering op de hoogte te brengen c.q. de verzekering actief – dat wil zeggen in de fase voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst – aan Opdrachtgever aan te bieden.

#### **Artikel 14: Overige verzekeringen**

Het CLC-VECTA lid kan bij de totstandkoming van een Pakketreisovereenkomst of een GRA-Overeenkomst de voorwaarde verbinden dat Opdrachtgever ten behoeve van alle Reizigers en/of elke Reiziger individueel een reisverzekering afsluit. Indien het CLC-VECTA lid deze voorwaarde heeft gesteld, dan dient Opdrachtgever en/of Reiziger op eerste verzoek aan te tonen aan deze voorwaarde te hebben voldaan. Voldoet Opdrachtgever en/of Reiziger niet aan de voornoemde voorwaarde, dan is Opdrachtgever en/of Reiziger zelf verantwoordelijk voor de (financiële) gevolgen daarvan.

#### **Artikel 15: Overige bepalingen**

- 15.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd haar verplichtingen en/of rechten uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden.
- 15.2 De nietigheid van enige bepaling van de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden tussen Partijen (en derhalve ook van Voorwaarden) tast de geldigheid van de overige bepalingen van de Overeenkomst niet aan. In geval van nietigheid van enige bepaling zullen Partijen in verband met het onderwerp van de betreffende bepaling een nadere overeenkomst sluiten die de bedoeling van Partijen zoveel mogelijk benadert.
- 15.3 Het CLC-VECTA lid is gerechtigd de Voorwaarden te allen tijde eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde versie van de Voorwaarden zal eerst van toepassing zijn

nadat Opdrachtgever daar een exemplaar van ontvangen heeft. Indien Opdrachtgever een consument is en de wijziging heeft tot gevolg dat sprake is van een wijziging die wezenlijke gevolgen heeft voor wat betreft de verplichtingen en/of de rechtspositie van Opdrachtgever, heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de Overeenkomst te ontbinden per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.

#### **Artikel 16: Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 16.1 Op de Overeenkomst, de Voorwaarden en alle overige rechtsbetrekkingen is het Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 Alle geschillen tussen Partijen zullen met uitsluiting van elke andere rechter worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar het CLC-VECTA lid is gevestigd, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. In het geval Opdrachtgever een consument is, is de rechter van de woonplaats van de consument de bevoegde rechter. Het CLC-VECTA lid heeft het recht van deze bevoegdheidsregel af te wijken en andere bevoegdheidsregels te hanteren.



## **HOOFDSTUK 2: Specifieke verplichtingen**

### **Deel A: Pakketreisvoorwaarden**

Als sprake is van een Opdracht tot het boeken van een Pakketreisovereenkomst en het CLC-VECTA lid handelt als Organisator, gelden in aanvulling op hetgeen is opgenomen in hoofdstuk 1 (Algemeen) de navolgende afspraken. Indien en voor zover deze specifieke bepalingen afwijken van de algemene bepalingen in hoofdstuk 1, zijn deze specifieke bepalingen leidend.

#### **Artikel 1 Informatieverplichting van de Organisator**

- 1.1 In het geval van een Pakketreisovereenkomst verstrekt de Organisator voorafgaand aan het sluiten van de Pakketreisovereenkomst aan Opdrachtgever alle wettelijk voorgeschreven standaardinformatie en de voornaamste kenmerken van de Reisdiensten, waaronder, maar niet uitsluitend: de reisbestemming, vervoersdiensten, accommodatie, excursies, uitsluitel omtrent geschiktheid van de Reisdiensten voor de betreffende Reizigers (al dan niet met beperkte mobiliteit), totaalprijs, betalingsregelingen met inbegrip van eventuele aanbetalings, algemene informatie omtrent paspoort en visa, etc.
- 1.2 De Organisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 1.3 Tijdig voor het begin van de Pakketreis verstrekt Organisator Opdrachtgever de nodige vouchers en vervoersbewijzen. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden

#### **Artikel 2: Indeplaatsstelling**

- 2.1 Organisator zal uitsluitend medewerking verlenen aan de overdracht van de rechtsverhouding die voortvloeit uit de Pakketreisovereenkomst aan een andere persoon ("indeplaatsstelling"), indien voldaan is aan de volgende voorwaarden:
  - a) de andere persoon voldoet aan de voorwaarden die voor de Pakketreisovereenkomst gelden;
  - b) Opdrachtgever heeft Organisator

- uiterlijk zeven dagen vóór de uitvoering van de Pakketreis op de hoogte gesteld;
  - c) de voorwaarden van de bij de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst betrokken Reisdienstverleners verzetten zich niet tegen de indeplaatsstelling.
- 2.2 In geval van een indeplaatsstelling zijn Reiziger en degene aan wie de Pakketreisovereenkomst is overgedragen gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de werkelijke kosten van de indeplaatsstelling. Opdrachtgever garandeert dat als Reiziger of degene aan wie de Pakketreisovereenkomst is overgedragen niet binnen veertien (14) dagen na overdracht aan deze betalingsverplichting heeft voldaan, dat hij de werkelijke kosten zelf, binnen zeven (7) dagen na het verstrijken van voornoemde termijn, aan Organisator zal voldoen.

#### **Artikel 3: Prijzen**

- 3.1 De Organisator heeft tot 20 (twintig) dagen vóór vertrek het recht de prijs voor de Pakketreisovereenkomst met maximaal 8% te verhogen, mits deze prijsverhoging is veroorzaakt door:
  - a) verhoging van de kostprijs van brandstof; en/of
  - b) verhoging van de kostprijs van andere energiebronnen voor personenvervoer; en/of
  - c) verhoging van belastingen of vergoedingen (met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en/of op vliegvelden) die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de bij de Pakketreisovereenkomst betrokken derden; en/of
  - d) veranderingen van wisselkoersen die van belang zijn voor de uitvoering van de Pakketreis.





- 3.2 In afwijking van lid 1 van dit artikel wijzigt de Organisator de prijs niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de Organisator en de reissom door de Opdrachtgever ook daadwerkelijk is betaald.
- 3.3 In het geval de Organisator aan Opdrachtgever een prijsverhoging van meer dan 8% van de totaalprijs voorstelt, heeft Opdrachtgever het recht de Pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding, zoals bedoeld in artikel 5 te beëindigen.
- 3.4 Opdrachtgever heeft recht op prijsverlaging indien de kosten zoals genoemd in lid 1 sub a, b en c van dit artikel dalen. In geval van een dergelijke prijsverlaging is de Organisator gerechtigd de werkelijk gemaakte administratiekosten af te trekken van de aan Opdrachtgever verschuldigde terugbetaling.

#### **Artikel 4: Wijzigingen door de Organisator**

- 4.1 Organisator is gerechtigd de Pakketreisovereenkomst vóór het begin van de uitvoering daarvan te wijzigen, mits het gaat om:
  - a) onbeduidende wijzigingen; en
  - b) de Reiziger(s) door Organisator hiervan op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier in kennis is/zijn gesteld.
- 4.2 Als de Organisator zich (i) genoodzaakt ziet vóór het begin van de Pakketreis de pakketreis de voornaamste kenmerken van de Reisdiensten in de zin van artikel 7:502 lid 1, onderdeel a BW ingrijpend te wijzigen of (ii) niet aan de bijzondere wensen in de zin van artikel 7:504 lid 3 onderdeel a BW tegemoet kan komen, kan Opdrachtgever en/of Reiziger binnen een door de Organisator bepaalde termijn:
  - a) de voorgestelde wijzigingen aanvaarden; of
  - b) de Pakketreisovereenkomst beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding.
- 4.3 Als een reis veertien (14) dagen of later na kennisgeving van de wijziging als bedoeld in lid 2 onder (i) van dit artikel door de

Organisator begint, dient Opdrachtgever en/of Reiziger de Organisator uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontvangst van de hiervoor genoemde kennisgeving te informeren of zij kiest voor optie a of b zoals vermeld in lid 2 van dit artikel. De wijziging geldt als geaccepteerd indien Opdrachtgever en/of Reiziger haar keuze niet of buiten de hiervoor genoemde termijn doorgeeft.

- 4.4 Indien een reis binnen 14 (veertien) dagen na kennisgeving van de wijziging als bedoeld in lid 2 onder (i) van dit artikel aanvangt, dient Opdrachtgever en/of Reiziger de Organisator onverwijld maar in ieder geval binnen 24 (vierentwintig) uur te informeren of zij kiest voor optie a of b zoals vermeldt in lid 2 van dit artikel. De wijziging geldt als geaccepteerd indien Opdrachtgever en/of Reiziger haar keuze niet of buiten de hiervoor genoemde termijn doorgeeft.

#### **Artikel 5: Opzegging**

- 5.1 Opdrachtgever heeft het recht de Pakketreisovereenkomst voor één of meer Reiziger(s) op te zeggen, mits de opzegging vóór aanvang van de Pakketreis schriftelijk aan de Organisator kenbaar is gemaakt en aan de Organisator de schade wordt vergoed die hij ten gevolge van de opzegging lijdt.
- 5.2 Tenzij Organisator en Opdrachtgever schriftelijk anders zijn overeengekomen, gelden in geval van opzegging van de Pakketreisovereenkomst ten aanzien van iedere Reiziger die de Pakketreisovereenkomst heeft opgezegd de hieronder vermelde percentages, die zijn gebaseerd op onder andere het tijdstip van opzegging, eventuele kostenbesparingen, eventuele inkomsten uit alternatief gebruik en eventuele reserveringskosten:
  - a) ingeval van opzegging tot uiterlijk 6 (zes) maanden vóór de dag van vertrek 10% van de reissom;
  - b) ingeval van opzegging van meer dan 4 (vier) maanden maar minder dan 6 (zes) maanden vóór de dag van vertrek 50% van de reissom;



- c) in geval van opzegging van meer dan 2 (twee) maanden maar minder dan 4 (vier) maanden vóór de dag van vertrek 75% van de reissom;
- d) bij opzegging van twee maanden of minder vóór de dag van vertrek 100% van de reissom.
- Onder 'reissom' wordt in dit kader verstaan de volledige prijs die Organisator en Opdrachtgever ter zake van de Pakketreis zijn overeengekomen gedeeld door het aantal Reizigers voor wie de Pakketreisovereenkomst is beëindigd.
- 5.3 Organisator heeft het recht de eventuele beëindigingsvergoeding die zij, als gevolg van de opzegging van de Pakketreisovereenkomst voor één of meer Reiziger(s) door Opdrachtgever, aan de Reisdienstverlener moet voldoen, één op één in rekening te brengen bij Opdrachtgever indien deze beëindigingsvergoeding hoger is dan de opzeggingsvergoeding die Organisator op grond van lid 2 van dit artikel bij Opdrachtgever in rekening had kunnen brengen.
- 5.4 Opzeggingen verzonden op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door de Organisator. Opzeggingen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door de Organisator. Opzeggingen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.
- 5.5 Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en is de reis nog niet aangevangen, dan kan Organisator de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de Organisator aan Opdrachtgever alle vooruitbetaalde gelden terug. Je hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.
- 5.6 Voor reizen naar een gebied waarvoor door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds een calamiteit is vastgesteld, geldt dat Reiziger en/of Opdrachtgever namens Reiziger de Pakketreisovereenkomst, voor zover deze betrekking heeft op die reis, vanaf de derde dag vóór aanvang van de reis, kosteloos kan opzeggen.
- 5.7 Organisator kan de Pakketreisovereenkomst opzeggen en Opdrachtgever alle voor de Pakketreis betaalde bedragen volledig terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn, indien:
- het aantal personen dat zich voor de Pakketreis heeft ingeschreven kleiner is dan het in de Pakketreisovereenkomst vermelde minimumaantal en Opdrachtgever en/of Reiziger door de Organisator van de beëindiging in kennis wordt gesteld binnen:
    - twintig (20) dagen vóór het begin van de Pakketreis bij reizen van meer dan zes (6) dagen;
    - zeven (7) dagen vóór het begin van de Pakketreis bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
    - achtenveertig (48) uur vóór het begin van de Pakketreis bij reizen die minder dan twee (2) dagen duren; of
  - Organisator de Pakketreisovereenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van overmacht en hij Opdrachtgever en/of Reiziger er onverwijld en vóór het begin van de Pakketreis van in kennis stelt dat de Pakketreisovereenkomst wordt beëindigd.
- 5.8 Terugbetalingen (indien van toepassing: minus de beëindigingsvergoeding) overeenkomstig dit artikel door Organisator worden gedaan uiterlijk binnen veertien dagen na de beëindiging van de Pakketreisovereenkomst.
- Artikel 6: Uitvoering van de Pakketreis**
- 6.1 Organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de Opdrachtgever en de Reiziger mag hebben op grond van de Overeenkomst/Pakketreisovereenkomst, ongeacht of deze reisdiensten door de Organisator lid of door andere



- Reisdienstverlener(s) worden verricht.
- 6.2 In het geval een bepaald onderdeel van één of meer Reisdiensten niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en de Opdrachtgever de Organisator daarvan onverwijld op de hoogte heeft gesteld, probeert Organisator ervoor te zorgen dat de Pakketreisovereenkomst alsnog overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Dit tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat dit in redelijkheid niet van de Organisator kan worden verlangd.
- 6.3 Als een aanzienlijk deel van de Reisdiensten niet kan worden nagekomen, zorgt de Organisator kosteloos voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen Opdrachtgever op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn biedt de Organisator een passende prijsverlaging aan.
- 6.4 Door de Organisator aangeboden alternatieven kunnen uitsluitend worden afgewezen indien het aangeboden alternatief niet vergelijkbaar is of als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.
- 6.5 In het geval de geleverde Reisdienst een accommodatie betreft, wordt bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen onder andere, maar niet uitsluitend, de volgende omstandigheden:
- locatie van de accommodatie;
  - aard van de accommodatie;
  - faciliteiten die de accommodatie biedt.
- 6.6 Opdrachtgever en/of een Reiziger mag een tekortkoming zelf verhelpen, maar heeft alleen recht op (gedeeltelijke) terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, indien:
- Opdrachtgever de Organisator tijdig op de non-conformiteit heeft gewezen en de Organisator de non-conformiteit niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen of als de Organisator te kennen heeft gegeven dat hij de tekortkoming niet kan of niet wil verhelpen;
  - de non-conformiteit onmiddellijk moest worden verholpen.
- 6.7 Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de Pakketreis en de Organisator deze niet binnen een door de Reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de Reiziger de Pakketreisovereenkomst zonder betaling van de opzeggingsvergoeding opzeggen. Opdrachtgever heeft in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd zijn recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.
- 6.8 Indien het als gevolg van overmacht onmogelijk is ervoor te zorgen dat de Reiziger tijdig naar de plaats van vertrek kan terugkeren, dient de Organisator de kosten van de voor de Reiziger noodzakelijke accommodatie op zich te nemen, met een maximum van drie nachten per Reiziger en indien mogelijk van een gelijke categorie als ten tijde van de uitvoering van de Pakketreis, tenzij bestaande Uniewetgeving op het gebied van passagiersrechten in een langere periode voorziet.

### **Artikel 7: Verplichtingen Reiziger**

- 7.1 Reiziger is verplicht tot naleving van alle door of namens de Organisator (via Opdrachtgever) gegeven aanwijzingen en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door eigen gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte Reiziger.
- 7.2 Indien de Reiziger zodanige hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de pakketreisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan de Organisator de Reiziger van (voortzetting van) de reis uitsluiten, als



- van de Organisator in redelijkheid niet kan worden gevegd dat hij de pakketreisovereenkomst verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 7.3 Reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

## Artikel 8: Aansprakelijkheid

- 8.1 De aansprakelijkheid van Organisator voor de schade die de Reiziger lijdt, is beperkt tot maximaal driemaal de overeengekomen reissom. Onder 'reissom' wordt in dit kader verstaan de volledige prijs die de Organisator en Opdrachtgever ter zake van de Pakketreis zijn overeengekomen gedeeld door het aantal Reizigers voor wie de Organisator aansprakelijk is.
- 8.2 De Organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan de Reiziger zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde die niet door de Organisator is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.
- 8.3 Als op een, in de Pakketreisovereenkomst, begrepen dienst een Verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de Organisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat Verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat. Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging als bedoeld in artikel 6, mag de Organisator de vergoedingen met elkaar verrekenen.

## Artikel 9: Betaling

- 9.1 Opdrachtgever ontvangt vóór het sluiten van de pakketreisovereenkomst informatie van de Organisator wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De Organisator kan een aanbetaling verlangen. De hoogte van de aanbetaling maakt hij vóór of bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst bekend. Heeft Opdrachtgever niet op het door de Organisator vermelde tijdstip aan de financiële verplichtingen voldaan, dan is

Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

- 9.2 Als Opdrachtgever in verzuim is, maant de Organisator, of iemand namens hem de Opdrachtgever aan tot betaling en stelt een termijn van 14 dagen om alsnog aan de verplichtingen te voldoen. Opdrachtgever wordt erop gewezen dat als hij ook dan niet betaalt de pakketreisovereenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. De Organisator verrekent reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. Als de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan moet Opdrachtgever de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldoen.
- 9.3 Als Opdrachtgever niet binnen de in lid 3 genoemde termijn heeft betaald is hij over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet Opdrachtgever na het verstrijken van de in lid 3 genoemde termijn de buitengerechterlijke incassokosten van lid 4 van dit artikel voldoen.

## Artikel 10: Garantie bij financieel onvermogen

- 10.1 Organisator garandeert dat hij de noodzakelijke maatregelen neemt om te verzekeren dat, wanneer hij wegens financieel onvermogen niet in staat is zijn verplichtingen jegens de Reiziger na te komen, ervoor wordt zorggedragen dat:
- de uitvoering van de reis door een derde wordt overgenomen, of
  - de reissom wordt terugbetaald, of, als de Reisdiensten reeds ten dele zijn genoten, terugbetaling van een evenredig deel van de reissom.
- 10.2 Indien de Pakketreisovereenkomst personenvervoer omvat, voorziet deze garantie tevens in repatriëring van de Reiziger. Deze garantie dekt in ieder geval de redelijkerwijs voorzienbare kosten, zoals de financiering van verblijf in afwachting van eventuele repatriëring en de reeds geheel of gedeeltelijk (vooruit) betaalde reissom, dit overeenkomstig de garantievoorwaarden



van het betreffende garantiefonds waarbij de Organisator zich heeft aangesloten.

#### **Artikel 11: Klachten en geschillen**

11.1 Eventuele klachten over de uitvoering van de pakketreisovereenkomst dient de Reiziger onverwijld te melden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de Reiziger zich melden bij:

1. De reisleiding/begeleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
2. De Organisator.

11.2 Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet dit in ieder geval onverwijld, doch uiterlijk binnen 2 dagen na de constatering van de tekortkoming, schriftelijk worden gemeld bij de Organisator in Nederland.

11.3 De Organisator zorgt voor informatie over de te volgen procedure bij het registreren van de klacht (klachtrapportage), de

contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

11.4 Als je niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door de Organisator aangegeven wijze tijdig indient en de Reisdienstverlener of de Organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan Organisator besluiten deze klacht niet in behandeling te nemen (tenzij de Reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft) of kan een eventuele recht op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

11.5 Organisator geeft uiterlijk twee maanden na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

11.6 Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

**[De Basisrechten pakketreis zijn verwerkt in bovenstaande voorwaarden voor pakketreizen. Vooraf aan de boeking kan de reiziger hier kennis van nemen.](#)**



## **Deel B: Gekoppeld Reisarrangement**

Als sprake is van een Opdracht tot het boeken van een Gekoppeld Reisarrangement, gelden in aanvulling op hetgeen is opgenomen in hoofdstuk 1 (Algemeen) de navolgende afspraken.

### **Artikel 1: Informatieverplichting**

- 1.1 Als het CLC-VECTA lid de totstandkoming van een GRA-Overeenkomst faciliteert wijst het CLC-VECTA lid Opdrachtgever, voordat zij aan de GRA-Overeenkomst is gebonden, op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier erop dat:
- Opdrachtgever en Reizigers geen aanspraak kan maken op de rechten die uitsluitend gelden voor Pakketreizen uit hoofde van de wet en/of deze Voorwaarden;
  - elke Reisdienstverlener uitsluitend aansprakelijk is voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten;
  - Opdrachtgever en de Reizigers aanspraak kunnen maken op bescherming bij insolventie in overeenstemming artikel 5 van deze Voorwaarden.
- 1.2 Het CLC-VECTA lid voorziet de Reizigers ook van de voorgeschreven standaardinformatie.

### **Artikel 2: Prijzen**

- 2.1 Het CLC-VECTA lid kan de prijzen van de op verzoek van de Opdrachtgever gereserveerde Reisdiensten niet garanderen. De prijzen kunnen overeenkomstig de voorwaarden van de betreffende dienstverlener waarmee Opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten wijzigen. Het CLC-VECTA lid is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor dergelijke prijswijzigingen. Het CLC-VECTA lid geeft wijzigingen zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever door.

### **Artikel 3: Opzegging**

- 3.1 Opdrachtgever heeft namens Reiziger het recht de Reisdienst waarvoor het CLC-VECTA lid verantwoordelijk is op te zeggen, mits dit vóór aanvang van de overeengekomen Reisdienst(en) schriftelijk aan het CLC-VECTA lid kenbaar wordt gemaakt. Opdrachtgever en/of Reiziger is in dat geval gehouden tot betaling van een

opzeggingsvergoeding, welke wordt berekend aan de hand van het in artikel 3.2 bepaalde.

- 3.2 Tenzij het CLC-VECTA lid en Opdrachtgever schriftelijk anders zijn overeengekomen gelden voor de berekening van de opzeggingsvergoeding die Opdrachtgever voor iedere Reiziger ten aanzien van wie de Reisdienst is opgezegd aan het CLC-VECTA lid dient te betalen de hieronder vermelde percentages, die zijn gebaseerd op onder andere het tijdstip van opzegging, eventuele kostenbesparingen en eventuele reserveringskosten:
- ingeval van opzegging tot uiterlijk 6 (zes) maanden vóór de dag van vertrek 10% van de overeengekomen prijs voor de betreffende Reisdienst;
  - ingeval van opzegging van meer dan 4 (vier) maanden maar minder dan 6 (zes) maanden vóór de dag van vertrek 50% van de overeengekomen prijs voor de betreffende Reisdienst;
  - ingeval van opzegging van meer dan 2 (twee) maanden maar minder dan 4 (vier) maanden vóór de dag van vertrek 75% van de overeengekomen prijs voor de betreffende Reisdienst;
  - bij opzegging van twee maanden of minder vóór de dag van vertrek 100% van de overeengekomen prijs voor de betreffende Reisdienst.
- Onder "overeengekomen prijs voor de betreffende Reisdienst" wordt in dit kader verstaan de volledige prijs die het CLC-VECTA lid en Opdrachtgever ter zake van de betreffende Reisdienst in de GRA-Overeenkomst zijn overeengekomen gedeeld door het aantal Reizigers voor wie de Reisovereenkomst is opgezegd.
- 3.3 Het CLC-VECTA lid kan de Reisdienst waarvoor hij verantwoordelijk beëindigen en Opdrachtgever alle voor deze Reisdienst aan het CLC-VECTA lid betaalde bedragen volledig terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn,



- a) indien het aantal personen dat zich voor de Reisdienst heeft ingeschreven kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal en Opdrachtgever en/of Reiziger door het CLC-VECTA lid van de beëindiging in kennis wordt gesteld binnen:
- i. twintig (20) dagen vóór het begin van de Reisdienst bij reizen van meer dan zes (6) dagen;
  - ii. zeven (7) dagen vóór het begin van de Reisdienst bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
  - iii. achtenveertig (48) uur vóór het begin van de Reisdienst bij reizen die minder dan twee (2) dagen duren; of
- b) het CLC-VECTA lid de Reisdienst niet kan uitvoeren als gevolg van overmacht en hij Opdrachtgever en/of Reiziger er onverwijld en vóór het begin van de Reisdienst van in kennis stelt dat de Reisdienst wordt beëindigd.
- 3.4 Terugbetalingen (indien van toepassing: minus de beëindigingsvergoeding zoals bedoeld in artikelen 3.1 en 3.2) overeenkomstig dit artikel door het CLC-VECTA lid worden gedaan uiterlijk binnen veertien dagen na de beëindiging van de Reisdienst.

#### Artikel 4: Garantie bij financieel onvermogen

- 4.1 Het CLC-VECTA lid garandeert als handelaar van een gekoppeld reisarrangement dat zij de noodzakelijke maatregelen neemt om te verzekeren dat, wanneer zij wegens financieel onvermogen niet in staat is de Reisdienst(en) jegens de Reiziger na te komen, ervoor wordt zorggedragen dat de reissom die zij ontvangen heeft wordt terugbetaald, of, als de Reisdiensten reeds ten dele zijn genoten, een evenredig deel van de reissom.
- 4.2 Indien de GRA-Overeenkomst

personenvervoer omvat, voorzien de door het CLC-VECTA lid te treffen maatregelen tevens in repatriëring van de Reiziger, één en ander overeenkomstig de garantievoorwaarden van het betreffende garantiefonds waarbij het CLC-VECTA lid zich heeft aangesloten.

- 4.3 Het CLC-VECTA lid maakt voor het sluiten van de eerste overeenkomst bekend op welke manier en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

#### Artikel 5: Aansprakelijkheid

- 5.1 Het CLC-VECTA lid is alleen aansprakelijk voor de uitvoering van de door haar geleverde Reisdienst.
- 5.2 De aansprakelijkheid van het CLC-VECTA lid is beperkt tot de overeengekomen reissom, waaronder hier wordt verstaan: de volledige prijs die het CLC-VECTA lid en Opdrachtgever ter zake van de betreffende Reisdienst zijn overeengekomen.
- 5.3 Het CLC-VECTA lid sluit aansprakelijkheid uit voor schade waartegen Opdrachtgever c.q de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering) en voor schade die Opdrachtgever c.q de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf. Daaronder begrepen valt ook schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen.
- 5.4 De verjaringstermijn voor het indienen van een vordering tot schadevergoeding is twee jaar, welke termijn aanvangt op de dag, volgende op die waarop Opdrachtgever en/of Reiziger zowel met de schade als met de aansprakelijkheid van het CLC-VECTA lid bekend is geworden.

**De basisrechten Gekoppeld Reisarrangement zijn tevens verwerkt in bovenstaande GRA voorwaarden. Voorafgaand aan de boeking kan de reiziger hier kennis van nemen.**