



# Algemene VVV voorwaarden

## **1. Definities**

In deze algemene voorwaarden worden onderstaande termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij dat uitdrukkelijk anders is aangegeven:

- 1.1 De VVV: de in Nederland gevestigde (al dan niet zelfstandige) VVV-formulenemers die in Nederland VVV-vestigingen exploiteren.
- 1.2 De afnemer: de partij (natuurlijke of rechtspersoon), aan wie de VVV producten verkoopt/levert.
- 1.3 De opdrachtgever: de partij (natuurlijke of rechtspersoon) in opdracht waarvan de VVV door bemiddeling een reservering bij c.q. overeenkomst met een dienstverlener tot stand brengt.
- 1.4 De dienst: de accommodatie, het vervoer, de excursie, het evenement, het museumbezoek of een andere (toeristische) activiteit.
- 1.5 De dienstverlener: de accommodatieverschaffer, de vervoerder, de excursieaanbieder, de evenementenorganisator, het museum of een andere partij, met wie de opdrachtgever een overeenkomst aangaat en die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.
- 1.6 De (reserverings)opdracht: de opdracht van een opdrachtgever aan de VVV om een reservering bij c.q. overeenkomst met een dienstverlener tot stand te brengen. Uitvoering van deze opdracht leidt tot een overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener. De VVV is uitdrukkelijk geen partij bij deze overeenkomst maar bemiddelt slechts.
- 1.7 Groepsarrangement: de (reserverings)opdracht voor een groep vanaf acht personen, tenzij anders wordt aangegeven.
- 1.8 Dagtocht: een door de VVV zelf georganiseerde toeristische, recreatieve of culturele activiteit van minder dan 24 uur en waarbij geen overnachting is inbegrepen.
- 1.9 Evenement: een bijeenkomst of manifestatie waarbij de VVV direct of indirect betrokken is.

## **2. Activiteiten VVV: informatieverschaffing, verkoop & bemiddeling**

De VVV verstrekt toeristische en recreatieve informatie en kan dagtochten en evenementen organiseren c.q. daarbij betrokken zijn. Voorts verkoopt en levert de VVV verschillende producten. Bovendien bemiddelt de VVV bij de totstandkoming van overeenkomsten tussen opdrachtgevers enerzijds en dienstverleners anderzijds op het gebied van onder andere accommodaties, vervoer, excursies, evenementen, musea, attracties et cetera. De bemiddelingsactiviteiten bestaan uit het, in opdracht van en in naam van de opdrachtgever, reserveren van diensten of producten en de financiële afhandeling hiervan. Verkoop van producten en bemiddeling voor diensten gebeurt via verschillende kanalen, zoals internet, telefoon, e-mail en in de VVV-vestigingen.

## **3. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden**

- 3.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, diensten, producten, werkzaamheden en overige verbintenissen van/met de VVV, waaronder (maar uitdrukkelijk niet beperkt tot):
  - alle verkoop en leveringen van producten door de VVV aan afnemers en



- alle door de VVV aangenomen (reserverings)opdrachten en
- de organisatie van c.q. betrokkenheid bij dagtochten en evenementen.

- 3.2 Eventuele afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig als deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3.3 Als één of meerdere van deze bepalingen nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige artikelen onverminderd van kracht en dienen de nietige of vernietigde bepalingen zodanig te worden uitgelegd dat zij de inhoud van deze bepalingen zo dicht mogelijk naderen zonder in strijd te zijn met de wet.

#### **4. Verkoop en levering van producten**

##### **4.1 Aanbiedingen**

Alle aanbiedingen, zowel mondeling als schriftelijk (inclusief aanbiedingen via internet), zijn vrijblijvend.

##### **4.2 Tot stand komen van overeenkomsten**

Overeenkomsten komen tot stand wanneer de VVV binnen twee weken na ontvangst van de order van de afnemer, hetzij deze schriftelijk bevestigt, hetzij met de uitvoering ervan begint.

##### **4.3 Prijswijziging**

In het geval dat de inkoopprijs van een product stijgt, is de VVV vóór de totstandkoming van de overeenkomst als bedoeld in artikel 4.2, almede tot 4 weken erna (voor zover de uitvoering van de overeenkomst nog niet is aangevangen), gerechtigd de opgegeven, aangeboden dan wel overeengekomen prijs als zodanig te wijzigen. Indien de overeenkomst tot stand is gekomen en de VVV binnen voornoemde 4 weken besluit de prijs te wijzigen, dan heeft de afnemer het recht om de overeenkomst te ontbinden.

##### **4.4 Levering**

- 4.4.1 Levering van producten vindt plaats via de eigen bezorgdienst van de VVV, per post, internet of via de balie bij een van de VVV-vestigingen.
- 4.4.2 In het geval dat producten door de eigen bezorgdienst of per post worden geleverd, streeft de VVV ernaar dit binnen vijf werkdagen te doen, tenzij anders overeengekomen.
- 4.4.3 Overschrijding door de VVV van de afgesproken termijn voor levering maakt niet dat de VVV direct in verzuim is en kan niet automatisch tot ontbinding van de overeenkomst leiden. De afnemer kan de overeenkomst uitsluitend schriftelijk ontbinden indien de levering, nadat de VVV daarvoor een redelijke termijn heeft gekregen, niet alsnog binnen die termijn heeft plaatsgevonden en het gevolg is van omstandigheden die de VVV rechtens kunnen worden toegerekend.
- 4.4.4 De VVV heeft het recht verzendkosten aan de afnemer in rekening te brengen.
- 4.4.5 De VVV is gerechtigd tot het doen van deelleveringen.
- 4.4.6 De VVV behoudt zich het recht voor zaken niet te leveren en de overeenkomst te ontbinden als het gebruik ervan in strijd is met de bestemming. De VVV zal de afnemer hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

##### **4.5 Betaling**

- 4.5.1 Alle facturen dienen binnen de vermelde termijn betaald te zijn, zonder dat de afnemer een beroep op korting, verrekening of schuldvergelijking mag doen.
- 4.5.2 Indien de afnemer het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, is hij van rechtswege direct in verzuim. Vanaf dat moment is hij wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Voorts heeft de VVV het recht haar verplichting tot levering op te schorten totdat al het verschuldigde is voldaan.
- 4.5.3 Voor betaling met creditcard kan een opslag worden berekend.
- 4.5.4 De VVV heeft het recht administratiekosten in rekening te brengen.



#### **4.6 Annuleren van bestellingen, ruilen van artikelen en reclame**

- 4.6.1 Indien een bestelling, voordat levering heeft plaatsgevonden, wordt geannuleerd, worden de eventuele als gevolg van de annulering opgekomen kosten aan de afnemer in rekening gebracht.
- 4.6.2 Geleverde geschenkbonnen kunnen niet worden ingewisseld voor geld.
- 4.6.3 Artikelen - uitgezonderd geschenkbonnen, toegangskarten en overige voucher producten - kunnen binnen 14 dagen na levering op vertoon van de verkoopbon of factuur worden geretourneerd, mits ongebruikt en in originele staat.
- 4.6.4 Reclames betreffende zichtbare gebreken, dienen binnen 7 dagen na levering schriftelijk bij de VVV te worden gemeld, tenzij de afnemer aannemelijk maakt dat hij niet in staat is geweest de zaken binnen de termijn te inspecteren. Reclames betreffende verborgen gebreken, dienen binnen 7 dagen nadat de afnemer van de gebreken op de hoogte raakt of daarvan redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn, schriftelijk bij de VVV te worden gemeld.  
Indien de afnemer te laat reclameert, vervallen daardoor zijn eventuele rechten.
- 4.6.5 In afwijking van artikel 4.6.4 dienen reclames betreffende geschenkbonnen binnen 24 uur na levering schriftelijk bij de VVV te worden gemeld.

#### **4.7 Vrijwaring door afnemer**

De afnemer vrijwaart de VVV tegen alle aanspraken van derden terzake van door de VVV aan de afnemer geleverde producten en/of verpakkingen, waardoor deze derden schade mochten hebben geleden, ongeacht de oorzaak of tijdstip van ontstaan.

### **5. Bemiddelingsactiviteiten, dagtochten en evenementen**

#### **5.1 Toepasselijkheid**

Voor zover er in dit artikel 5 over de bemiddelingsactiviteiten van de VVV niet wordt afgeweken van de overige voorwaarden, zijn deze onverminderd van toepassing. De bepalingen van dit artikel zijn op dagtochten en evenementen van overeenkomstige toepassing, voorzover de strekking van de betrokken bepalingen in verband met de aard van de dagtocht of het evenement zich daartegen niet verzet.

#### **5.2 De reserveringsopdracht**

- 5.2.1 De VVV bemiddelt, in opdracht en in naam van de opdrachtgever, bij het maken van reserveringen betreffende accommodaties, vervoer, excursies, evenementen, musea, attracties et cetera. Het afhandelen van de betaling en eventuele annulering van de gereserveerde dienst maakt onderdeel uit van de bemiddelingsactiviteiten.
- 5.2.2 Reserveringen kunnen worden gemaakt via de website van de VVV, per fax, per telefoon, per e-mail of bij een van de VVV-vestigingen in Nederland.
- 5.2.3 De opdracht tot het verzorgen van reserveringen komt tot stand op het moment dat de opdracht, mondeling dan wel schriftelijk of via internet verstrekt, de VVV heeft bereikt, ongeacht of direct een bevestiging door de VVV dan wel de dienstverlener wordt verstrekt.
- 5.2.4 In afwijking van artikel 5.2.3 komt de opdracht tot het verzorgen van een groepsarrangement eerst tot stand op het moment dat de VVV een door de opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging heeft ontvangen. De opdrachtgever is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de reserveringsopdracht voor het groepsarrangement.
- 5.2.5 De overeenkomst tussen de opdrachtgever en de VVV richt zich op en beperkt zich tot de bemiddelingsactiviteiten. Het resultaat van de bemiddeling is een overeenkomst tussen de opdrachtgever enerzijds en de dienstverlener anderzijds terzake van de gereserveerde dienst. De VVV is bij die overeenkomst geen partij.



- 5.2.6 Op de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de dienstverlener zijn de eventuele voorwaarden van de dienstverlener van toepassing. Deze voorwaarden stelt de VVV op verzoek ter beschikking.
- 5.2.7 De VVV is gerechtigd bemiddelingskosten in rekening te brengen.
- 5.2.8 De opdrachtgever zal tijdig alle voor het sluiten van de overeenkomst met de dienstverlener en de uitvoering daarvan benodigde gegevens aan de VVV verstrekken.
- 5.2.9 Prijzen van de gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijziging zal zo spoedig mogelijk door de VVV aan de opdrachtgever worden medegedeeld en doorberekend.

### **5.3 Betaling**

- 5.3.1 Betaling geschiedt door bijschrijving van de verschuldigde bedragen op de rekening van de VVV. De VVV houdt het geld tijdelijk onder zich voor de dienstverlener maar wordt door ontvangst van de verschuldigde bedragen in geen geval partij bij de overeenkomst tussen de dienstverlener en de opdrachtgever.
- 5.3.2 Binnen 14 dagen na het verstrekken van de opdracht dient 50% van de verschuldigde bedragen te zijn voldaan.
- 5.3.3 In afwijking van artikel 5.3.2 dient bij groepsarrangementen 50% van de verschuldigde bedragen binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan. Als de totaal verschuldigde som minder bedraagt dan € 500,- dan moeten de verschuldigde bedragen echter direct en volledig bij het verstrekken van de opdracht worden voldaan.
- 5.3.4 Het restant van de verschuldigde bedragen dient uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de gereserveerde dienst bijgeschreven te zijn op de rekening van de VVV.  
Bij groepsarrangementen dient het restant van de verschuldigde bedragen uiterlijk 21 dagen voor aanvang van de gereserveerde dienst bijgeschreven te zijn op de rekening van de VVV.
- 5.3.5 Bij reserveringsopdrachten die binnen één maand voor aanvang van de gereserveerde dienst worden gegeven, moeten de verschuldigde bedragen geheel en per direct bij het verstrekken van de opdracht worden voldaan.
- 5.3.6 Na betaling ontvangt de opdrachtgever een bevestiging van de reservering.
- 5.3.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 8, heeft de VVV het recht de overeenkomst tot bemiddeling tussen de VVV en de opdrachtgever bij overschrijding van de gestelde betalingstermijnen per direct te ontbinden. De VVV zal de gereserveerde dienst in dat geval annuleren en de eventuele kosten die daarmee gepaard gaan, verhalen op de opdrachtgever. Reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd.

### **5.4 Wijziging en annulering**

- 5.4.1 Wijzigingen in de reservering op verzoek van de opdrachtgever zullen door de VVV worden verzorgd indien en voorzover dat mogelijk is. Voor wijzigingen in de reservering die door de VVV worden verwerkt, worden wijzigings- en/of administratiekosten in rekening gebracht. Eventuele wijzigings- en/of administratiekosten die de dienstverlener in rekening brengt, worden te allen tijde integraal door de VVV aan de opdrachtgever doorberekend. De opdrachtgever zal voor tijdige betaling zorgdragen.
- 5.4.2 In afwijking van artikel 5.4.1 worden wijzigingen in een groepsarrangement door de VVV de eerste keer kosteloos verwerkt. Voor daaropvolgende wijzigingen worden wijzigings- en/of administratiekosten conform artikel 5.4.1 in rekening gebracht. Vermindering van het aantal deelnemers van een groepsarrangement binnen een marge van 10% is tot vijf werkdagen vóór aanvang van het arrangement mogelijk tegen betaling van de verschuldigde wijzigings- en/of administratiekosten. Daarna geldt de laatst bekende groepsgrootte. Bij vermindering van het aantal deelnemers groter dan 10% wordt de annuleringsbepaling van artikel 5.4.4 toegepast. Wijziging van het aantal deelnemers dient schriftelijk, per fax of per e-mail te worden doorgegeven.  
Eventuele wijzigings- en/of administratiekosten die de dienstverlener als gevolg van het



- voorgaande in rekening brengt, worden te allen tijde integraal door de VVV aan de opdrachtgever doorberekend. De opdrachtgever zal voor tijdige betaling zorgdragen.
- 5.4.3 De VVV behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in (het (programma van) de reserveringsopdrachten, indien en voorzover daartoe gegronde redenen bestaan.
- 5.4.4 Reserveringen kunnen tijdens werkdagen schriftelijk worden geannuleerd bij de VVV of direct bij de dienstverlener. De VVV brengt als bemiddelaar geen annuleringskosten in rekening. De eventuele annuleringskosten die de dienstverlener echter in rekening brengt, worden aan de opdrachtgever doorberekend. In rekening gebrachte bemiddelingskosten en eventuele wijzigingskosten worden bij annulering niet gerestitueerd.
- 5.4.5 In afwijking van artikel 5.4.4 is de opdrachtgever bij annulering van een reservering van een groepsarrangement, van een dagtocht of van een evenement of deelname daaraan wél aan de VVV annuleringskosten verschuldigd, overeenkomstig het volgende:
- bij annulering meer dan drie maanden voor aanvang van het arrangement/dagtocht/evenement: € 50,-;
  - bij annulering meer dan twee maanden voor aanvang van het arrangement/dagtocht/evenement: 15% van de totaalprijs voor het arrangement/dagtocht/evenement met een minimum van € 75,-;
  - bij annulering meer dan één maand voor aanvang van het arrangement/dagtocht/evenement: 35% van de totaalprijs van het arrangement/dagtocht/evenement;
  - bij annulering meer dan veertien dagen voor aanvang van het arrangement/dagtocht/evenement: 60% van de totaalprijs van het arrangement/dagtocht/evenement;
  - bij annulering meer dan vijf dagen voor aanvang van het arrangement/dagtocht/evenement: 85% van de totaalprijs van het arrangement/dagtocht/evenement;
  - bij annulering vijf dagen of minder voor aanvang van het arrangement/dagtocht/evenement: 100% van de totaalprijs van het arrangement/dagtocht/evenement.
- Hiernaast worden in rekening gebrachte bemiddelingskosten en eventuele wijzigingskosten niet gerestitueerd.

## **6. Aansprakelijkheid**

- 6.1 Klachten over de verkoop-, bemiddelings- of overige activiteiten van de VVV, zoals de organisatie van c.q. betrokkenheid bij dagtochten en evenementen, kunnen tot uiterlijk een maand na afloop van de verkoop, gereserveerde dienst of overige activiteit bij de VVV schriftelijk worden ingediend.  
Indien de opdrachtgever te laat klaagt, vervallen daardoor zijn eventuele rechten.
- 6.2 Zoals in artikel 5.2.5 is bepaald, is de VVV geen partij bij de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de dienstverlener; de VVV is daarom niet aansprakelijk voor de (kwaliteit van de) gereserveerde dienst. De opdrachtgever dient zich bij klachten over de (kwaliteit van de) gereserveerde dienst rechtstreeks te wenden tot de dienstverlener. Indien de klacht over de (kwaliteit van de) dienst bij de VVV wordt ingediend, zal de VVV de klacht voor verdere afhandeling doorsturen naar de dienstverlener.
- 6.3 Omdat de VVV in het geval van diensten slechts bemiddelaar is, is de VVV nimmer aansprakelijk voor eventueel door de opdrachtgever als gevolg van de gereserveerde dienst geleden schade.
- 6.4 De VVV is jegens de afnemer niet aansprakelijk voor schade als gevolg van verkochte en geleverde producten.
- 6.5 De VVV kan betrokken zijn bij een evenement. Tenzij door de VVV uitdrukkelijk anders is aangegeven, treedt de VVV niet op als organisator van evenementen. Zij is daarbij betrokken uit hoofde van haar functie op het gebied van toerisme en recreatie. De VVV is



in beginsel niet als organisator verantwoordelijk voor het goed verlopen van evenementen.

- 6.6 De VVV is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuistheid of onvolledigheid van verstrekte foto's, brochures, folders en andere informatie over, bijvoorbeeld, de (kwaliteit van de) gereserveerde dienst, geleverde producten, dagtochten of evenementen, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van de VVV.
- 6.7 Voorzover de VVV toch op enigerlei wijze jegens de opdrachtgever/afnemer of overige contractspartij aansprakelijk zou zijn en de opdrachtgever/afnemer of andere partij daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de VVV beperkt tot maximaal 25% van het gefactureerde bedrag. De aansprakelijkheid van de VVV zal hoe dan ook nooit hoger zijn dan het bedrag dat in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd onder de aansprakelijkheidsverzekering van de VVV. Aansprakelijkheid van de VVV voor schade waarvoor de opdrachtgever/afnemer of overige contractspartij is verzekerd, is uitgesloten.
- 6.8 De VVV organiseert in beginsel geen reizen. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden en indien en voorzover de VVV toch als reisorganisator ex artikel 7:500 BW zou worden aangemerkt, dan is de aansprakelijkheid van de VVV voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel, beperkt tot ten hoogste driemaal het gefactureerde bedrag.
- 6.9 De VVV is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van haar personeel en/of derden, waarbij wordt afgeweken van de in deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk zijn bevestigd.
- 6.10 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten aanzien van het personeel van de VVV en/of de door de VVV ingeschakelde derde(n).

## **7. Overmacht**

- 7.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien en voorzover zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan hun schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
- 7.2 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode voortduurt tot na het verstrijken van de afleveringstermijn, hebben partijen het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat zij verplicht zijn tot vergoeding van enige schade aan de andere partij.

## **8. Ontbinding, wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten**

- 8.1 Indien verschuldigde bedragen niet binnen de gestelde termijn zijn voldaan, is de afnemer/opdrachtgever of overige contractspartij van rechtswege direct in verzuim en is hij wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd over het openstaande bedrag.
- 8.2 De buitengerechtelijke incassokosten bedragen ten hoogste 15% van de vordering(en) met een minimum van € 40,-.
- 8.3 Door de afnemer/opdrachtgever of overige contractspartij gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van de facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de afnemer, opdrachtgever of andere contractspartij dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 8.4 In geval van faillissement, schuldsaneringsregeling (WSNP), surseance van betaling, beslaglegging, onder curatele stelling of indien de afnemer/opdrachtgever of overige contractspartij anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of een deel daarvan verliest, wordt de overeenkomst automatisch ontbonden. De



afnemer/opdrachtgever of overige contractspartij is aansprakelijk voor de door de VVV geleden schade.

#### **9. Toepasselijk recht en bevoegde rechter / interpretatie tekst**

Op alle rechtsbetrekkingen met de VVV is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen terzake waarvan een forumkeuze is toegelaten, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank van het arrondissement waarin de VVV is gevestigd. Bij een geschil over de interpretatie van deze voorwaarden is de Nederlandse tekst bepalend. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Deze algemene voorwaarden zijn op 8 december 2009 gedeponneerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 30190464.