

Algemene 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': Stichting Hart van Noord-Holland, gevestigd aan Gedempte Nieuwesloot 50, (1811 KT) te Alkmaar ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 81571992. BTW-nummer: NL862142076B01.
- 1.2 De 'Afnemer': de natuurlijke of (rechts)persoon aan wie de VVV producten verkoopt/levert.
- 1.3 De 'Opdrachtgever': de natuurlijke of (rechts)persoon 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 excursie aanbieder, 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 '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 Het 'Groepsarrangement': de Opdracht voor een groep vanaf acht personen, tenzij anders wordt aangegeven.
- 1.8 De 'Dagtocht': een door de VVV zelf georganiseerde toeristische, recreatieve of culturele activiteit van minder dan 24 uur, waarbij geen overnachting is inbegrepen.
- 1.9 Het '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 Diensten. 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-vestiging.

3. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

3.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, Diensten, Opdrachten, 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;
- alle door de VVV aangenomen Opdrachten; en
- de organisatie van c.q. betrokkenheid bij Dagtochten en Evenementen.

3.2 Eventuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig als deze schriftelijk zijn overeengekomen.

3.3 Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, worden zij geacht te zijn vervangen door een beding dat de strekking van de nietige of vernietigde bepaling zo dicht mogelijk benadert. De overige bepalingen blijven onverminderd van kracht.

3.4 De toepasselijkheid van eventuele andere algemene voorwaarden, die door Afnemer, Dienstverlener of Opdrachtgever worden gebruikt of waarnaar op enigerlei wijze mocht worden verwezen, wijst de VVV uitdrukkelijk van de hand.

3.5 VVV heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen, welke wijzigingen ook gelden ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

4. Verkoop en levering van producten

4.1 Aanbiedingen

Alle aanbiedingen, begrotingen, prijsopgaven en offertes zowel mondeling als schriftelijk van de VVV, zijn vrijblijvend.

4.2 Totstandkoming van overeenkomsten

Eerst door de schriftelijke orderbevestiging van VVV, dan wel doordat VVV met de uitvoering van de opdracht is begonnen, dan wel indien VVV op enigerlei wijze aan de Afnemer of Opdrachtgever kenbaar heeft gemaakt met de uitvoering van de opdracht te (zullen) beginnen, komt een overeenkomst tot stand.

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 Tenzij anders overeengekomen streeft de VVV er naar om de producten binnen vijf werkdagen te leveren in geval van levering per post of door de eigen bezorgdienst of.

4.4.3 Bij overschrijding van de overeengekomen levertermijn, is de VVV niet in verzuim en leidt niet tot ontbinding van de overeenkomst.

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 producten niet te leveren en de overeenkomst te ontbinden als het gebruik ervan in strijd is met de aard, strekking en/of bestemming van het product. 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 buitengerechterlijke incassokosten verschuldigd.

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.

4.5.5 Afnemer en Opdrachtgever hebben niet het recht om de betaling op te schorten.

4.5.6 Indien Afnemer of Opdrachtgever met de betaling jegens VVV in gebreke is, heeft VVV het recht de verdere uitvoering van alle tussen partijen lopende overeenkomsten op te schorten tot die betaling is geschied, terwijl bij verdere opdrachten of leveringen contante betaling vooraf kan worden geëist door VVV.

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 en

Opdrachtgever 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 en Opdrachtgever

De Afnemer en Opdrachtgever vrijwaren de VVV tegen alle aanspraken van derden terzake van door de VVV aan de Afnemer en Opdrachtgever geleverde producten en Diensten, 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, is dit artikel 5 onverminderd van toepassing. De bepalingen van dit artikel 5 zijn op Dagtochten en Evenementen van overeenkomstige toepassing, voor zover de strekking van de betrokken bepalingen in verband met de aard van de Dagtocht of het Evenement zich daartegen niet verzet.

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 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 Opdracht 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 Opdrachten 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 Groepsarrangement 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 Opdrachten, 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 Groeps Arrangement / Dagtocht / Evenement: € 50,-;
 - bij annulering meer dan twee maanden voor aanvang van het Groeps Arrangement / Dagtocht / Evenement: 15% van de totaalprijs voor het Groeps Arrangement / Dagtocht / Evenement met een minimum van € 75,-;
 - bij annulering meer dan één maand voor aanvang van het Groeps Arrangement / Dagtocht / Evenement: 35% van de totaalprijs van het Groeps Arrangement / Dagtocht / Evenement;
 - bij annulering meer dan veertien dagen voor aanvang van het Groeps Arrangement / Dagtocht / Evenement: 60% van de totaalprijs van het Groeps Arrangement / Dagtocht / Evenement;
 - bij annulering meer dan vijf dagen voor aanvang van het Groeps Arrangement / Dagtocht / Evenement: 85% van de totaalprijs van het Groeps Arrangement / Dagtocht / Evenement;
 - bij annulering vijf dagen of minder voor aanvang van het Groeps Arrangement / Dagtocht / Evenement: 100% van de totaalprijs van het Groeps 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 Ingeval van overmacht zoals bedoeld in dit artikel 7.1, is VVV naar haar keuze gerechtigd hetzij de levertijd met de duur van de overmachtsituatie te verlengen, hetzij de overeenkomst te ontbinden zonder dat VVV gehouden is tot enige schadevergoeding.

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 curatelestelling 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. Overige bepalingen

9.1 Op deze algemene voorwaarden en de overeenkomst tussen partijen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

9.2 Alle geschillen die naar aanleiding van deze algemene voorwaarden en/of de overeenkomst tussen partijen mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.

9.3 Het Weens koopverdrag (C.I.S.G.) is niet van toepassing op deze algemene voorwaarden en de overeenkomst tussen partijen.

Deze algemene voorwaarden zijn op 17-05-2019 gedeponneerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 41240685.

