

Algemene voorwaarden van:

M.L. Baerveldt h.o.d.n. Travel Women  
Maliestraat 12  
3581 SL Utrecht

Inschrijfnummer K.v.K. voor Midden Nederland: 30221083 0000

---

## **Artikel 1: Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle reisovereenkomsten en alle overige in dit kader door Travel Women te leveren diensten. In deze voorwaarden worden de rechten en plichten van de bij het sluiten van de reisovereenkomst betrokken partijen (de reiziger, degene die de reis boekt – de wederpartij – en Travel Women) vastgelegd.
2. Bepalingen die afwijken van deze voorwaarden maken alleen deel uit van de tussen partijen gesloten overeenkomst indien en voor zover partijen dat uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Op door Travel Women georganiseerde reizen en/of door niet in Nederland gevestigde reisorganisatoren georganiseerde reizen die Travel Women in Nederland aanbiedt aan haar klanten zijn de bepalingen van boek 7, titel 7A van het Burgerlijk Wetboek (de Reisovereenkomst) van toepassing.
4. Indien de dienstverlening van Travel Women bestaat uit het ondersteunen en begeleiden van de wederpartij bij het naar wens van de wederpartij samenstellen van (een onderdeel van) een reis, het samenstellen en organiseren van de in dit kader door de wederpartij gewenste overige diensten en faciliteiten alsmede het afsluiten van de hiervoor benodigde overeenkomsten met dienstverleners zijn de bepalingen van boek 7, titel 7A van het Burgerlijk Wetboek inzake de reisovereenkomst niet van toepassing.
5. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
6. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen deelopdrachten c.q. vervolgoopdrachten.
7. Indien Travel Women deze algemene voorwaarden al meerdere keren aan de wederpartij ter hand heeft gesteld is er sprake van een bestendige handelsrelatie. Travel Women hoeft dan de algemene voorwaarden niet telkens opnieuw ter hand te stellen om deze op volgende overeenkomsten van toepassing te laten zijn.

## **Artikel 2: Definities**

In deze algemene voorwaarden hebben de in dit artikel opgenomen begrippen de volgende betekenis:

1. “Consument”: ingeval in het navolgende een bepaling specifiek ziet op de situatie waarin de wederpartij een natuurlijke persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf zal deze worden aangeduid als “de consument”.
2. “Dienstverlener”: een vervoerder, degene die de accommodatie verschaft, een reisorganisator en/of een andere dienstverlener op het gebied van reizen of evenementen met wie de wederpartij dan wel Travel Women - in opdracht van en namens de wederpartij - een overeenkomst sluit voor de uitvoering van (een onderdeel van) de reis.
3. “Hulpverleners”: de eventuele door Travel Women bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden.
4. “Partijen”: de wederpartij en Travel Women.
5. “Reis”: een door Travel Women in opdracht van de wederpartij te organiseren reis.

6. “Reiziger”: de wederpartij c.q. degene voor wie de door Travel Women te verlenen diensten zijn bedongen.
7. “Schriftelijk”: onder “schriftelijk” wordt in deze algemene voorwaarden tevens verstaan: per brief, per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
8. “Travel Women”: M.L. Baerveldt h.o.d.n. Travel Women, gevestigd te (3581 SL) Utrecht aan de Maliestraat nr. 12.
9. “Wederpartij”: de opdrachtgever van Travel Women.

### **Artikel 3: Overeenkomsten, opdrachten**

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Travel Women het schriftelijke akkoord van de wederpartij op de door Travel Women verzonden offerte heeft ontvangen.
2. Mondelinge afspraken binden Travel Women eerst nadat deze schriftelijk door Travel Women zijn bevestigd.
3. Indien de wederpartij zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan Travel Women een opdracht verstrekt c.q. een boeking doet, is Travel Women eerst aan deze opdracht c.q. boeking gebonden nadat zij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.
4. Opdrachten van de wederpartij dienen vergezeld te gaan van een duidelijke, schriftelijke omschrijving van de aard van de opdracht.
5. Wijzigingen in een eenmaal schriftelijk verstrekte opdracht, dienen eveneens schriftelijk te geschieden dan wel schriftelijk door de wederpartij te worden bevestigd, met vermelding van een duidelijke omschrijving van de wijzigingen. Wijzigingen zijn voor Travel Women pas bindend, indien deze schriftelijk door haar zijn bevestigd aan de wederpartij.
6. Aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden c.q. de overeenkomst binden Travel Women eerst nadat deze schriftelijk aan de wederpartij zijn bevestigd.

### **Artikel 4: Volmacht**

1. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, machtigt de wederpartij Travel Women met de ondertekening van de overeenkomst om namens de wederpartij op te treden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en zonodig in naam van de wederpartij overeenkomsten te sluiten met dienstverleners. Alsdan bindt Travel Women nimmer zichzelf maar de wederpartij.
2. Het is de wederpartij niet toegestaan, buiten Travel Women om, aan de dienstverleners of derden instructies, opdrachten e.d. te geven, welke op grond van de overeenkomst geacht worden tot het takenpakket van Travel Women te behoren. In voorkomend geval dient de wederpartij hierover in overleg te treden met Travel Women om te voorkomen dat dubbele afspraken ontstaan, tegenstrijdige afspraken worden gemaakt etc..

### **Artikel 5: Aanbiedingen, offertes**

1. Alle aanbiedingen, offertes, prijs- en tarieflijsten van Travel Women zijn vrijblijvend, tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een offerte c.q. aanbieding een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door de wederpartij aanvaard, dan heeft Travel Women het recht het aanbod binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
2. Een samengestelde prijsopgave verplicht Travel Women niet tot het verlenen van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen diensten tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
3. Aanbiedingen, offertes, prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor nieuwe opdrachten.
4. Indien de aanvaarding van de wederpartij afwijkt van het aanbod, dan is Travel Women hieraan niet gebonden. Er is dan geen overeenkomst tot stand gekomen, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

5. Getoonde en/of verstrekte brochures en promotiemateriaal alsmede afbeeldingen en omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van Travel Women zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
6. Travel Women is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor en kan op geen enkele wijze instaan voor brochures, promotiemateriaal, afbeeldingen, omschrijvingen e.d. welke onder verantwoordelijkheid van derden - bijvoorbeeld door een dienstverlener - zijn uitgegeven of verstrekt.
7. Travel Women heeft het recht de kosten die verbonden zijn aan de aanbieding c.q. offerte bij de wederpartij in rekening te brengen, mits Travel Women de wederpartij vooraf schriftelijk op deze kosten heeft gewezen.

#### **Artikel 6: Honorarium, prijzen en tarieven**

1. Afhankelijk van de specifiek overeengekomen dienstverlening en tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, berekent Travel Women het honorarium voor de door haar verleende diensten op basis van vaste prijzen per reiziger of (vlieg)ticket, uurtarieven en dagtarieven.
2. Alle prijzen en tarieven zijn gebaseerd op de bij aanvraag door de wederpartij verstrekte gegevens en kenbaar gemaakte wensen alsmede op de ten tijde van de offerte aan Travel Women bekende prijzen en tarieven van de dienstverleners, geldkoersen, belastingen e.d.. Mochten deze gegevens, wensen, prijzen en tarieven naderhand gewijzigd worden, dan kan dit gevolgen hebben voor de geoffreerde c.q. overeengekomen prijzen en/of tarieven. Travel Women heeft het recht om tot de datum van aanvang van de reis het overeengekomen honorarium te verhogen in verband met voornoemde wijzigingen.
3. Voor de met de consument gesloten overeenkomst geldt dat prijsverhogingen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst mogen worden doorberekend c.q. in rekening gebracht. Bij prijsverhogingen binnen een kortere periode dan 3 maanden is de consument bevoegd de overeenkomst te ontbinden. Ingeval Travel Women ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht c.q. diensten heeft verleend gelden de annuleringsbepalingen zoals vermeld in het annuleringsartikel van deze algemene voorwaarden.
4. Op de website of in brochures, folders of anderszins gepubliceerde prijzen voor reizen zijn per persoon, tenzij anders aangegeven.
5. De door Travel Women gehanteerde prijzen en tarieven alsmede de in de aanbiedingen, offertes, prijs- c.q. tarieflijsten e.d. vermelde prijzen en tarieven zijn inclusief BTW en eventuele kosten. Deze kosten kunnen onder meer bestaan uit administratiekosten en declaraties van ingeschakelde hulppersonen. Een en ander, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt vermeld.
6. Zolang de gehele reissom niet is betaald, heeft Travel Women het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van de brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en toepasselijke wisselkoersen. Travel Women zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.
7. Ingeval de partijen voor de uitvoering van een overeengekomen opdracht (mede) een uurtarief zijn overeengekomen is het honorarium, dat bij de wederpartij in rekening wordt gebracht, (mede) berekend op basis van het aantal daadwerkelijk bestede uren, onder toepassing van het overeengekomen uurtarief.
8. De uur- c.q. dagtarieven gelden voor normale werkdagen waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen).
9. Bij spoedopdrachten alsmede ingeval de werkzaamheden op verzoek van de wederpartij dienen plaats te vinden buiten de in lid 8 van dit artikel genoemde werkdagen, is Travel Women gerechtigd een naar redelijkheid en billijkheid te bepalen toeslag te berekenen over een overeengekomen c.q. het gebruikelijke uur- of dagtarief.

## **Artikel 7: Verplichtingen van de wederpartij**

1. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen dient de wederpartij ervoor te zorgen dat:
  - a. alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en bescheiden tijdig en in de door Travel Women gewenste vorm aan Travel Women ter beschikking worden gesteld;
  - b. zij Travel Women vóór aanvang van de reis informeert over eventuele gezondheidsklachten, medicijngebruik, voedselallergieën, dieetvoorschriften e.d. van de reizigers waarmee de dienstverleners bij de uitvoering van hun diensten rekening dienen te houden al dan niet met het oog op de veiligheid van de reizigers, Travel Women is echter niet aansprakelijk indien de dienstverlener - om welke reden dan ook - geen rekening houdt met deze informatie;
  - c. de door de wederpartij aan Travel Women verstrekte informatiedragers, elektronische bestanden, software e.d. vrij zijn van virussen en/of defecten;
  - d. ingeval de wederpartij geen consument is: binnen de onderneming/organisatie van de wederpartij een vaste contactpersoon wordt aangewezen welke gemachtigd is namens de onderneming/organisatie de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke beslissingen te nemen en overeenkomsten aan te gaan met de dienstverleners;
  - e. alle reizigers vóór aanvang van de reis een exemplaar hebben ontvangen van c.q. anderszins kennis hebben kunnen nemen van deze algemene voorwaarden;
  - f. ingeval van reizen met een verhoogd risico - dit ter beoordeling van Travel Women - alle reizigers beschikken over een passende reis- en ongevallenverzekering dan wel de wederpartij voor alle reizigers een collectieve reis- en ongevallenverzekering heeft afgesloten;
  - g. alle reizigers in het bezit zijn van een geldig en voor de bestemming van de reis toereikend reisdocument (paspoort, visum e.d.) en de eventueel vereiste inentingen kunnen aantonen met een geldig inentingsbewijs. Op verzoek van de wederpartij zal Travel Women bij de betrokken autoriteiten inlichtingen hierover inwinnen en de wederpartij hierover informeren. De kosten voor het verkrijgen van de genoemde documenten en inentingen zijn voor rekening van de wederpartij of de reiziger. Travel Women is niet aansprakelijk indien de informatie die zij verstrekt onjuist blijkt te zijn en deze onjuistheid veroorzaakt is doordat derden haar onjuist hebben geïnformeerd;
  - h. alle reizigers voor aanvang van de reis over alle voor hen relevante aspecten van de reis worden geïnformeerd, tenzij partijen zijn overeengekomen dat Travel Women hiervoor zorg zal dragen.
2. Ingeval de wederpartij geen consument is, zal de wederpartij Travel Women tijdig informeren over ontwikkelingen die binnen haar organisatie gaande zijn en relevant zijn of kunnen zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.
3. De wederpartij draagt er zorg voor, dat de te verstrekken gegevens juist en volledig zijn. De wederpartij vrijwaart Travel Women voor de gevolgen voortvloeiend uit het niet juist en/of onvolledig zijn van de gegevens.
4. Travel Women zal de door de wederpartij verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en alleen aan derden verstrekken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
5. Indien niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan is dit voor rekening en risico van de wederpartij. De wederpartij is alsdan aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende meerkosten c.q. alle hieruit voor Travel Women voortvloeiende schade c.q. alle door de wederpartij of de reizigers hierdoor geleden schade.
6. Indien de wederpartij haar verplichtingen niet nakomt en Travel Women nalaat van de wederpartij nakoming te verlangen, tast dit het recht van Travel Women om op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen niet aan.

## **Artikel 8: Verplichtingen van de reiziger(s)**

1. Iedere reiziger is verplicht tot naleving van alle door Travel Women c.q. de dienstverleners ten behoeve van een goede uitvoering van (een onderdeel van) de overeenkomst gegeven aanwijzingen,

instructies e.d.. Alle reizigers dienen zich in ieder geval zodanig te gedragen dat de overige reizigers, de dienstverleners, de wederpartij, Travel Women en/of derden hiervan geen last of hinder ondervinden dan wel hierdoor schade lijden.

2. De reiziger die zodanige hinder of last oplevert dat een goede uitvoering van (een onderdeel van) de overeenkomst (de reis) daardoor verhinderd wordt of in sterke mate bemoeilijkt wordt c.q. door haar handelen of nalaten schade berokkent aan zaken of personen, kan door Travel Women c.q. de dienstverleners worden uitgesloten van (verdere) deelname aan (een onderdeel van) de overeenkomst indien van Travel Women c.q. de dienstverleners in redelijkheid niet kan worden gevergd de uitvoering van (het onderdeel van) de overeenkomst op deze wijze voort te zetten. De eventuele hiermee gemoeide kosten komen voor rekening van de reiziger. De reiziger is bovendien aansprakelijk voor alle schade die de overige reizigers, de dienstverleners, de wederpartij, Travel Women en/of derden hierdoor lijden.

#### **Artikel 9: Voortgang, uitvoering overeenkomst**

1. Indien de aanvang, voortgang of afronding van de werkzaamheden van Travel Women wordt vertraagd doordat:
  - a. Travel Women niet tijdig alle noodzakelijke gegevens c.q. bescheiden van de wederpartij heeft ontvangen;
  - b. Travel Women niet tijdig de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling van de wederpartij heeft ontvangen;
  - c. er sprake is van overige omstandigheden die voor rekening en risico van de wederpartij komen; heeft Travel Women recht op een zodanige verlenging van de uitvoeringstermijn als redelijkerwijs voortvloeit uit die omstandigheden en is zij gerechtigd de hiermee gemoeide kosten en schade, bij de wederpartij in rekening te brengen.
2. Travel Women zal zich inspannen de overeengekomen werkzaamheden binnen de hiervoor overeengekomen en geplande tijd te realiseren, voor zover dit redelijkerwijs van haar kan worden verlangd. Indien de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij moet worden bespoedigd, is Travel Women gerechtigd de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten in rekening te brengen bij de wederpartij.
3. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat deze onuitvoerbaar is, hetzij ten gevolge van aan Travel Women niet bekende omstandigheden, hetzij door welke overmacht dan ook, zal Travel Women met de wederpartij in overleg treden over wijziging van de overeenkomst zodanig dat de uitvoering van de overeenkomst wel mogelijk zal zijn. Travel Women zal de wederpartij daarbij informeren over de eventuele gevolgen voor de overeengekomen prijzen c.q. tarieven en/of de overeengekomen data en tijdstippen. Een en ander behoudens wanneer uitvoering van de overeenkomst ten gevolge van de onbekende omstandigheden of overmacht nimmer mogelijk zal zijn. Travel Women heeft alsdan in ieder geval recht op volledige vergoeding van de reeds door Travel Women verrichte werkzaamheden c.q. verleende diensten en gemaakte kosten.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Travel Women het recht bij de uitvoering van de overeenkomst hulppersonen in te schakelen voor bepaalde door haar te verlenen diensten. Een en ander ter beoordeling van Travel Women.
5. Alle onkosten welke door Travel Women worden gemaakt ten verzoeken van de wederpartij komen geheel voor rekening van laatstgenoemde, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **Artikel 10: Meer- en minderwerk**

1. Meer- en minderwerk dient mondeling of schriftelijk tussen Travel Women en de wederpartij overeengekomen te worden en zo nodig schriftelijk te worden bevestigd.
2. Verrekening van meer- en minderwerk vindt in ieder geval plaats:

- a. ingeval van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht;
  - b. ingeval van onvoorzienbare kostenverhogingen of -verlagingen.
3. Verrekening van meer- en/of minderwerk geschiedt ineens bij de afrekening, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **Artikel 11: Klachten**

1. De wederpartij is verplicht alle door Travel Women verstrekte (reis)bescheiden, informatie e.d. direct bij het in ontvangst nemen hiervan te controleren. Onjuistheden, onvolkomenheden, ontbrekende informatie e.d. die de wederpartij in redelijkheid bij een grondige controle van de (reis)bescheiden, informatie e.d. kan constateren dienen onmiddellijk - maar uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst - aan Travel Women te worden gemeld gevolgd door een schriftelijke bevestiging hiervan onder vermelding van alle bijzonderheden.
2. Overige klachten - waaronder klachten met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst door Travel Women of één of meer van de ingeschakelde hulppersonen of dienstverleners - dienen direct na ontdekking c.q. direct nadat deze zich voordoen aan Travel Women te worden gemeld, gevolgd door een schriftelijke bevestiging hiervan. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de wederpartij. De reclames c.q. klachten dienen uiterlijk binnen 14 dagen na uitvoering van de overeenkomst aan Travel Women te worden gemeld.
3. Ingeval een klacht (mede) betrekking heeft op de dienstverlening van een dienstverlener dient de wederpartij bij het indienen van de klacht tevens rekening te houden met een eventuele specifieke klachttermijn zoals opgenomen in de overeenkomst met de desbetreffende dienstverlener. Tenzij partijen zijn overeengekomen, dat de wederpartij klachten over de dienstverlening van een dienstverlener rechtstreeks bij deze dienstverlener zal indienen, dient de wederpartij een dergelijke klacht zodanig tijdig bij Travel Women in te dienen dat zij nog minimaal 5 werkdagen heeft om de klacht te onderzoeken en door te geleiden naar de desbetreffende dienstverlener.
4. Nadat de in de vorige leden vermelde termijnen zijn verstreken, kan de wederpartij nog wel klachten uiten, echter heeft Travel Women het recht te beslissen of en op welke wijze zij de klacht in behandeling zal nemen.
5. Geen klachten zijn mogelijk ten aanzien van natuurverschijnselen, weersomstandigheden, landschappen en/of andere omgevingskenmerken.
6. Partijen zullen naar aanleiding van een klacht in onderling overleg trachten een oplossing voor de klacht te vinden.
7. Travel Women dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken. De wederpartij is gehouden hiertoe in ieder geval alle voor de klacht relevante informatie aan Travel Women te verstrekken.
8. Klachten schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.
9. Lid 8 van dit artikel geldt niet voor de consument.
10. Ingeval van een terechte klacht zal Travel Women zorg dragen voor restitutie van of een reductie op de reissom. Een en ander ter keuze van Travel Women. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.

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

1. Buiten de expliciet overeengekomen c.q. door Travel Women gegarandeerde resultaten of kwaliteitseisen aanvaardt Travel Women geen enkele aansprakelijkheid.
2. Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel is Travel Women slechts aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van Travel Women voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.

3. De wederpartij c.q. de reiziger is gehouden al die maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn ter voorkoming of beperking van de schade.
4. Indien Travel Women aansprakelijk is voor door de wederpartij geleden schade, is de schadevergoedingsplicht van Travel Women te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat door haar assuradeur in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. Ingeval de assuradeur van Travel Women niet uitkeert of de schade niet onder een door Travel Women gesloten verzekering valt, is de schadevergoedingsplicht van Travel Women beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de verzorgde reis c.q. de verrichte werkzaamheden.
5. De wederpartij dient Travel Women uiterlijk binnen 6 maanden nadat zij bekend is geworden met c.q. bekend had kunnen zijn met de door haar geleden schade hiervoor aan te spreken.
6. In afwijking van lid 5 van dit artikel geldt voor de consument een termijn van 1 jaar.
7. Indien Travel Women haar werkzaamheden dient te verrichten aan de hand van door of namens de wederpartij verstrekte bescheiden of gegeven opdrachten, is Travel Women slechts verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van haar werkzaamheden en nimmer voor de kwaliteit van de dienstverlening van de dienstverleners etc..
8. Travel Women heeft bij de totstandkoming van overeenkomsten met de dienstverleners slechts een bemiddelende c.q. ondersteunende rol en zal zich inspannen deze overeenkomsten conform de wensen van de wederpartij te laten uitvoeren. Travel Women is echter nimmer aansprakelijk voor enige tekortkoming van deze dienstverleners in de nakoming van hun verplichtingen, tenzij Travel Women de nakoming van deze verplichtingen uitdrukkelijk schriftelijk aan de wederpartij heeft gegarandeerd.
9. Travel Women is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit overeenkomsten die de wederpartij c.q. de reiziger met derden of dienstverleners sluit tijdens de reis.
10. Travel Women is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die de wederpartij lijdt c.q. de reizigers lijden dan wel aan derden toebrengen ten gevolge van handelingen en/of gedragingen of het nalaten hiervan door de wederpartij of de reizigers.
11. De wederpartij is te allen tijde hoofdelijk aansprakelijk voor alle door haar c.q. door een reiziger voor wie zij de overeenkomst heeft gesloten veroorzaakte schade en vrijwaart Travel Women voor alle aanspraken van de overige reizigers, de dienstverlener, derden etc. die hieruit (kunnen) voortvloeien.
12. De wederpartij vrijwaart Travel Women tegen aanspraken van derden, welke voortvloeien uit - dan wel verband houden met - de uitvoering van de overeenkomst.
13. De wederpartij kan geen beroep doen op de toepasselijke garantie, noch Travel Women op andere gronden aansprakelijk stellen indien de schade is ontstaan:
  - a. door fouten of onvolledigheden in de door of namens de wederpartij aan Travel Women verstrekte of voorgeschreven gegevens of bescheiden;
  - b. door aanwijzingen of instructies van of namens de wederpartij.
14. De wederpartij is in de gevallen als opgesomd in lid 13 van dit artikel volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart Travel Women uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.
15. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Travel Women of diens leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten. Uitsluitend in deze gevallen zal Travel Women de wederpartij vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden jegens de wederpartij.

### **Artikel 13: Betaling bij bedrijven onderling**

1. De overeengekomen arrangementskosten, vermeerderd met in rekening te brengen kosten, moeten onmiddellijk bij reservering voor 20% worden voldaan. Het restant van de arrangementskosten moet uiterlijk 8 weken voor de aanvang van het arrangement zijn voldaan.

2. Bij reservering binnen 8 weken voor aanvang van de reis moet het geheel van de arrangementskosten vermeerderd met de overige in rekening te brengen kosten in zijn geheel terstond bij reservering worden voldaan.
3. Betaling geschiedt bij voorkeur middels een automatische incasso. Indien betaling na verzending van een factuur dient te geschieden, moet deze factuur binnen een vervalt termijn van 14 dagen na factuurdatum door de wederpartij worden voldaan, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de wederpartij niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
4. Indien een factuur na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn niet volledig is betaald of geen automatische incasso heeft kunnen plaatsvinden, is de wederpartij aan Travel Women een vertragingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
5. Indien na aanmaning door Travel Women betaling alsnog uitblijft, heeft Travel Women bovendien het recht aan de wederpartij buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen ter hoogte van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 150,00.
6. Bij uitblijven van volledige betaling door de wederpartij, heeft Travel Women het recht de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, totdat de wederpartij alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingrecht heeft Travel Women eveneens indien zij al voordat de wederpartij in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de wederpartij te twifelen.
7. Door de wederpartij gedane betalingen worden door Travel Women eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de wederpartij bij betaling schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
8. De wederpartij mag de vorderingen van Travel Women niet verrekenen met eventuele tegenvorderingen die zij op Travel Women heeft. Dit geldt eveneens indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

#### **Artikel 14: Betaling bij consumenten**

1. De overeengekomen arrangementskosten, vermeerderd met in rekening te brengen kosten, moeten onmiddellijk bij reservering voor 20% worden voldaan. Het restant van de arrangementskosten moet uiterlijk 8 weken voor de aanvang van het arrangement zijn voldaan.
2. Bij reservering binnen 8 weken voor aanvang van de reis moet het geheel van de arrangementskosten vermeerderd met de overige in rekening te brengen kosten in zijn geheel terstond bij reservering worden voldaan.
3. Betaling geschiedt bij voorkeur middels een automatische incasso. Indien betaling na verzending van een factuur dient te geschieden, moet deze factuur binnen een vervalt termijn van 14 dagen na factuurdatum door de consument worden voldaan, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de consument niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
4. Indien een factuur na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn niet volledig is betaald of geen automatische incasso heeft kunnen plaatsvinden, is de consument aan Travel Women een vertragingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
5. Indien na aanmaning door Travel Women betaling alsnog uitblijft, heeft Travel Women bovendien het recht aan de consument buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Daarbij zal Travel Women de consument bij genoemde aanmaning nog minimaal een termijn van 14 dagen geven om alsnog te betalen.
6. De in het vorige lid bedoelde buitengerechtelijke incassokosten bedragen:



- a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
  - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
  - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
  - d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
  - e. 0,5% van het meerdere van de hoofdsom.
- Dit alles met een absoluut maximum van € 6.775,00.
7. Voor de berekening van de buitengerechtigde incassokosten heeft Travel Women het recht na verloop van 1 jaar de hoofdsom van de vordering te verhogen met de in dat jaar conform lid 4 van dit artikel cumulatief opgebouwde vertragingsrente.
  8. Bij uitblijven van volledige betaling door de consument, heeft Travel Women het recht de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, totdat de consument alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingrecht heeft Travel Women eveneens indien zij al voordat de consument in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de consument te twijfelen.
  9. Door de consument gedane betalingen worden door Travel Women eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de consument bij de betaling schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.

#### **Artikel 15: Reisgarantieregeling**

1. Om te voldoen aan de *wettelijk verplichte garantiestelling* maakt Travel Women gebruik van de STO-reisgarantie op al haar *pakketreizen*.
2. Een pakketreis is een reis die bestaat uit verschillende elementen die ten minste het vervoer en de accommodatie (overnachting of periode van verblijf van meer dan 24 uur) of één van beide plus een andere essentiële toeristische dienst omvat).
3. De Stichting Take Over (STO) zal in geval van faillissement van de reisorganisatie ervoor zorgen dat u uw geld terug krijgt, uw reis kunt vervolgen of naar huis kunt reizen.  
Om dit te kunnen realiseren maakt de STO gebruik van een derdengeldenregeling.
4. Als reiziger betaalt u de reissom niet aan Travel Women maar betaalt u deze aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow (SDCE). Certo Escrow, een door de Nederlandsche Bank vrijgestelde betaaldienstverlener, beheert deze stichting.
5. Alleen in geval dat Travel Women in surseance van betaling komt of failliet gaat vóór het einde van uw vakantie, maakt Certo Escrow de in bewaring gegeven reissom over aan de STO. Zo kunnen schuldeisers niet bij uw geld. Indien u nog niet op reis bent ontvangt u de betaalde reissom terug. Wanneer u reeds onderweg bent zal de STO ervoor zorgen dat u ofwel het rechtmatige deel van uw reissom terug krijgt, dat u uw reis af kan maken of dat u naar huis kunt terug keren.
6. Wanneer voor het einde van uw reis Travel Women aan alle financiële verplichtingen voldaan heeft zal de reissom 1 dag na afloop van de reis door de SDCE overgemaakt worden aan Travel Women.
7. Nadat u van Travel Women een boekingsbevestiging en een factuur hebt ontvangen, ontvangt u van Certo Escrow per e-mail een uitnodiging met een gebruikersnaam en een wachtwoord. U wordt gevraagd in te loggen op het beveiligde gedeelte van de website van Certo Escrow. Na bevestiging van de uitnodiging kunt u direct overgaan tot betaling. Afhankelijk van het tijdstip van boeking krijgt u een verzoek tot betaling van de aanbetaling en later tot betaling van het restant van de reissom of tot betaling van de hele reissom in één keer als u kort voor vertrek boekt (artikel 14). Voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom voor vertrek betaald dient te zijn aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow.

#### **Artikel 16: Overmacht**

1. Ingeval er sprake is van overmacht aan de zijde van de wederpartij of Travel Women, is Travel Women gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring, aan de wederpartij te ontbinden of de nakoming van haar verplichtingen jegens de wederpartij voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht aan de zijde van Travel Women wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van Travel Women, van de door haar ingeschakelde hulppersonen of dienstverleners of overige zwaarwegende redenen aan de zijde van Travel Women.
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van Travel Women en/of van de wederpartij of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, natuurverschijnselen e.d. alsmede ontbinding c.q. annulering van de met de dienstverleners gesloten overeenkomsten van de zijde van de dienstverleners voor zover deze ontbinding c.q. annulering niet aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Travel Women of haar leidinggevend personeel op directieniveau te wijten is.
4. Indien de overmachtsituatie intreedt als de overeenkomst reeds ten dele is uitgevoerd, is de wederpartij gehouden zijn verplichtingen jegens Travel Women tot aan dat moment na te komen.

#### **Artikel 17: Vervanging**

1. Indien de wederpartij of een reiziger verhinderd is aan de reis deel te nemen en een vervangster in haar plaats wil laten gaan, dient zij dit tijdig aan Travel Women kenbaar te maken. Travel Women zal zich naar beste kunnen inspannen om de vervangster in de plaats van de oorspronkelijke reiziger aan de reis te laten deelnemen, maar kan niet garanderen dat dit mogelijk is daar zij bij de uitvoering van haar werkzaamheden gebonden is aan de regels en voorschriften van de betrokken dienstverleners.
2. Voor vervanging gelden in ieder geval de volgende voorwaarden:
  - a. de vervangster voldoet aan alle aan de reisovereenkomst verbonden voorwaarden en;
  - b. het verzoek dient op een zodanig tijdstip ingediend te worden dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog verricht kunnen worden en;
  - c. de voorwaarden van de bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen de vervanging.

#### **Artikel 18: Annulering, opzegging**

1. Annulering van de overeenkomst door de wederpartij dient te allen tijde schriftelijk te geschieden onder vermelding van de redenen voor annulering. Mondelinge annuleringen dienen door de wederpartij schriftelijk te worden bevestigd. Annulering buiten de normale kantooruren worden geacht te zijn gedaan om de eerstvolgende werkdag.
2. Per geannuleerd onderdeel van de overeenkomst zijn de eventuele annuleringsvoorwaarden van toepassing die door de dienstverlener van het desbetreffende onderdeel worden gehanteerd. Travel Women zal de wederpartij informeren ingeval door een dienstverlener annuleringsvoorwaarden worden gehanteerd.
3. Ingeval de wederpartij de overeenkomst annuleert is zij gehouden het volgende aan Travel Women te vergoeden:
  - a. bij annulering tot en met de 56<sup>e</sup> dag voor vertrek: de aanbetaling (20% van de overeengekomen reissom);
  - b. bij annulering vanaf de 42<sup>e</sup> dag tot en met de 28<sup>e</sup> dag voor vertrek: 35% van de overeengekomen reissom;

- c. bij annulering vanaf de 28<sup>e</sup> dag tot en met de 21<sup>e</sup> dag voor vertrek: 40% van de overeengekomen reissom;
  - d. bij annulering vanaf de 21<sup>e</sup> dag tot en met de 14<sup>e</sup> dag voor vertrek: 50% van de overeengekomen reissom;
  - e. bij annulering vanaf de 14<sup>e</sup> dag tot en met de 7<sup>e</sup> dag voor vertrek: 75% van de overeengekomen reissom;
  - f. bij annulering vanaf de 7<sup>e</sup> dag tot en met de dag voor vertrek: 90% van de overeengekomen reissom;
  - g. bij annulering op of na de dag van vertrek: 100% van de overeengekomen reissom.
4. De wederpartij is tegenover derden, waaronder mede begrepen de dienstverleners, aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en vrijwaart Travel Women ter zake.
  5. Travel Women heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden. Hieronder wordt verstaan: omstandigheden die van zondanige aard zijn dat in redelijkheid niet van Travel Women verwacht kan worden dat zij gebonden is de overeenkomst na te komen.
  6. Indien de reden van de opzegging door Travel Women aan de wederpartij kan worden toegerekend, komen alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van de wederpartij.
  7. Indien de reden van de opzegging aan Travel Women kan worden toegerekend komen de hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van Travel Women. Of dit het geval is zal beoordeeld worden aan de hand van artikel 12 van deze algemene voorwaarden.
  8. Indien de reden van opzegging niet aan de wederpartij en niet aan Travel Women kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

#### **Artikel 19: Ontbinding, wijziging**

1. Ingeval de reis of een onderdeel van de reis niet door kan gaan om redenen die niet aan de wederpartij zijn toe te rekenen zal Travel Women de wederpartij hiervan direct in kennis stellen onder vermelding van de redenen hiervoor. Travel Women is alsdan gerechtigd de overeenkomst per direct geheel of gedeeltelijk - zonder rechterlijke tussenkomst - bij schriftelijke kennisgeving te ontbinden, tenzij partijen overeenkomen dat de reis c.q. het specifieke onderdeel op een andere datum doorgang zal vinden. In dit laatste geval zijn de eventueel hiermee gemoeide extra kosten voor rekening van de wederpartij, tenzij de ontbinding te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Travel Women, haar directie en/of haar bedrijfsleiding.
2. Ingeval vóór vertrek de reis of een onderdeel van de reis gewijzigd dient te worden, om redenen die niet kunnen worden toegerekend aan de wederpartij, zal Travel Women de wederpartij hiervan direct in kennis stellen onder vermelding van de redenen hiervoor en de eventueel hiermee gemoeide meerkosten. Partijen zullen dan in overleg treden of de reis in gewijzigde vorm zal plaatsvinden of dat ontbinding zal plaatsvinden.
3. Ingeval de reis geen doorgang kan vinden dan wel in overeenstemming met de vorige leden van dit artikel ontbinding zal plaatsvinden, zal Travel Women alle reeds door de wederpartij aan haar betaalde gelden zo spoedig mogelijk aan de wederpartij restitueren. Daarnaast zal zij de reeds aan de dienstverleners betaalde gelden - voor zover dit mogelijk is - terugvorderen en de dienstverleners c.q. eventuele verantwoordelijke derden (mede namens de wederpartij) aanspreken voor de door de wederpartij en/of Travel Women geleden schade, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
4. Travel Women benadrukt dat zij ten aanzien van het terugvorderen van gelden van de wederpartij bij de dienstverleners c.q. het aanspreken van de dienstverleners voor door de wederpartij geleden schade slechts een inspanningsverplichting heeft en geen enkele garantie kan afgeven dat deze vorderingen c.q. aansprakelijkheidstellingen daadwerkelijk tot uitbetaling zullen leiden. Bovendien komen de hiermee gemoeide kosten voor rekening van de wederpartij en is Travel Women gerechtigd het honorarium voor de reeds door haar verleende diensten c.q. verrichte werkzaamheden in te houden op de aan de wederpartij te restitueren en de geïnde gelden. Een en ander, behoudens

ingeval er sprake is van opzet en/of bewuste roekeloosheid van Travel Women of haar personeel op directieniveau. In dat geval dient Travel Women alle door de wederpartij aan haar vooruitbetaalde gelden te restitueren en de eventuele door de wederpartij geleden schade te vergoeden conform de bepalingen van het aansprakelijkheidsartikel van deze algemene voorwaarden.

5. Buiten wat elders in deze overeenkomst is bepaald, is elk der partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk en met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande of nadere ingebrekestelling, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder tot vergoeding van schade, kosten en rente gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de andere partij:
  - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot haar faillissement is gedaan;
  - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
  - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
  - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
  - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.
6. In het geval Travel Women in één van de situaties zoals vermeld in lid 5 van dit artikel tot ontbinding van de overeenkomst overgaat, wordt al hetgeen door de wederpartij aan Travel Women verschuldigd is, dadelijk en volledig opeisbaar.

#### **Artikel 20: Toepasselijk recht/bevoegde rechter**

1. Op de tussen Travel Women en de wederpartij gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar Travel Women is gevestigd, zij het dat Travel Women altijd de bevoegdheid behoudt het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de wederpartij is gevestigd.
3. De consument is steeds bevoegd te kiezen voor beslechting van het geschil door de wettelijk bevoegde rechter, mits zij deze keuze tijdig kenbaar maakt aan Travel Women. Met tijdig wordt hier bedoeld: binnen één maand nadat Travel Women schriftelijk aan de consument heeft meegedeeld het geschil te willen voorleggen aan de rechter van haar vestigingsplaats.
4. Indien de wederpartij gevestigd is buiten Nederland, is Travel Women gerechtigd te handelen conform het bepaalde in lid 2 van dit artikel of - naar haar keuze - de geschillen aanhangig te maken bij de bevoegde rechter in het land c.q. de staat waar de wederpartij gevestigd is.

Datum: 1 januari 2014