

Algemene voorwaarden VVV ZUID-LIMBURG

1. Definities

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

- 1.1 VVV Zuid-Limburg: de Stichting VVV Zuid-Limburg, gevestigd te 6301 DD Valkenburg a/d Geul, aan het Walramplein 6, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 14063449 en geregistreerd bij de Belastingdienst onder BTW-nummer NL 807531650B01.
- 1.2 De klant: de partij (natuurlijke of rechtspersoon), aan wie VVV Zuid-Limburg producten verkoopt/levert.
- 1.3 De opdrachtgever: de partij (natuurlijke of rechtspersoon) in opdracht waarvan VVV Zuid-Limburg door bemiddeling een reservering bij c.q. overeenkomst met een dienstverlener tot stand brengt c.q. de partij met wie VVV Zuid-Limburg zelf een overeenkomst sluit terzake de verlening van een dienst.
- 1.4 De dienst: de accommodatie, het vervoer, de excursie, de rondleiding, het evenement 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, waaronder VVV Zuid-Limburg zelf.
- 1.6 De (reserverings)opdracht: de opdracht van een opdrachtgever aan VVV Zuid-Limburg 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. Tenzij de dienst door VVV Zuid-Limburg zelf uitgevoerd wordt, is VVV Zuid-Limburg uitdrukkelijk geen partij bij deze overeenkomst maar bemiddelt zij slechts.

2. Activiteiten VVV Zuid-Limburg: informatieverschaffing, verkoop & bemiddeling

VVV Zuid-Limburg verstrekt toeristische en recreatieve informatie en kan dagtochten en evenementen organiseren c.q. daarbij betrokken zijn. Voorts verkoopt en levert VVV Zuid-Limburg verschillende producten. Bovendien bemiddelt VVV Zuid-Limburg 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 en de financiële afhandeling hiervan. Verkoop van producten en bemiddeling voor diensten gebeurt via verschillende kanalen, zoals internet, telefoon, e-mail en in de vestigingen van VVV Zuid-Limburg.

3. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

- 3.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, diensten, producten, werkzaamheden en overige verbintenissen van/met VVV Zuid-Limburg, waaronder (maar uitdrukkelijk niet beperkt tot):
 - alle verkoop en leveringen van producten door VVV Zuid-Limburg aan klanten en
 - alle door VVV Zuid-Limburg aangenomen (reserverings)opdrachten en
 - de organisatie van c.q. betrokkenheid bij diensten geleverd door derden;

met uitzondering van overeenkomsten die tot stand komen via Tickli, Ticketshop Limburg van VVV Zuid-Limburg. Op deze laatste overeenkomsten zijn de algemene voorwaarden ticketverkoop via Tickli van toepassing.

- 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 bepalingen 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 Tot stand komen van overeenkomsten

Overeenkomsten komen tot stand op het moment dat VVV Zuid-Limburg na ontvangst van de order van de klant, hetzij deze schriftelijk (waaronder per e-mail) bevestigt, hetzij met de uitvoering ervan begint.

4.2 Prijswijziging

In het geval dat de inkoopprijs van een product stijgt, is VVV Zuid-Limburg vóór de totstandkoming van de overeenkomst als bedoeld in artikel 4.1, 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 VVV Zuid-Limburg binnen voornoemde 4 weken besluit de prijs te wijzigen, dan heeft de klant het recht om de overeenkomst te ontbinden.

4.3 Levering

- 4.3.1 Levering van producten vindt plaats via de eigen bezorgdienst van VVV Zuid-Limburg, per post, internet of via de vestigingen van VVV Zuid-Limburg.
- 4.3.2 In het geval dat producten door de eigen bezorgdienst of per post worden geleverd, streeft VVV Zuid-Limburg ernaar dit binnen vijf werkdagen te doen, tenzij anders overeengekomen.
- 4.3.3 Overschrijding door VVV Zuid-Limburg van de afgesproken termijn voor levering maakt niet dat VVV Zuid-Limburg direct in verzuim is en kan niet automatisch tot ontbinding van de overeenkomst leiden. De klant kan de overeenkomst uitsluitend schriftelijk ontbinden indien de levering, nadat VVV Zuid-Limburg daarvoor een redelijke termijn heeft gekregen, niet alsnog binnen die termijn heeft plaatsgevonden en het gevolg is van omstandigheden die VVV Zuid-Limburg rechtens kunnen worden toegerekend.
- 4.3.4 VVV Zuid-Limburg heeft het recht verzendkosten aan de klant in rekening te brengen.
- 4.3.5 VVV Zuid-Limburg is gerechtigd tot het doen van deelleveringen.

4.4 Betaling

- 4.4.1 Alle facturen dienen binnen de vermelde termijn betaald te zijn, zonder dat de klant een beroep op korting of verrekening kan doen.
- 4.4.2 Indien de klant 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 VVV Zuid-Limburg het recht haar verplichting tot levering op te schorten totdat al het verschuldigde is voldaan.
- 4.4.3 Voor betaling met creditcard kan een opslag worden berekend.
- 4.4.4 VVV Zuid-Limburg heeft het recht administratie-/portiekosten dan/wel reserveringskosten in rekening te brengen.

4.5 Annuleren van bestellingen, ruilen van artikelen en reclame

- 4.5.1 Indien een bestelling, voordat levering heeft plaatsgevonden, wordt geannuleerd, worden de eventuele als gevolg van de annulering opgekomen kosten aan de klant in rekening gebracht.
- 4.5.2 Producten - uitgezonderd cadeaukaarten, 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.
- 4.5.3 Reclames betreffende zichtbare gebreken, dienen binnen 7 dagen na levering schriftelijk bij VVV Zuid-Limburg te worden gemeld. Reclames betreffende verborgen gebreken, dienen binnen 7 dagen nadat de klant van de gebreken op de hoogte raakt of daarvan redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn, schriftelijk bij VVV Zuid-Limburg te worden gemeld.
Indien de klant te laat reclameert, vervallen daardoor zijn eventuele rechten.
- 4.5.4 In afwijking van artikel 4.5.3 dienen reclames betreffende cadeaukaarten binnen 24 uur na levering schriftelijk bij VVV Zuid-Limburg te worden gemeld.

4.6 Vrijwaring door klant

De klant vrijwaart VVV Zuid-Limburg tegen alle aanspraken van derden terzake van door VVV Zuid-Limburg aan de klant 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 Zuid-Limburg 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 VVV Zuid-Limburg 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 VVV Zuid-Limburg, per telefoon, per e-mail of bij een van de vestigingen van VVV Zuid-Limburg.
- 5.2.3 De opdracht tot het verzorgen van een groepsboeking komt tot stand op het moment dat VVV Zuid-Limburg een door de opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging heeft ontvangen. De opdrachtgever is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de reserveringsopdracht.
- 5.2.4 De overeenkomst tussen de opdrachtgever en VVV Zuid-Limburg richt zich op en beperkt zich tot de bemiddelingsactiviteiten, tenzij VVV Zuid-Limburg de dienst zelf levert. Het resultaat van de bemiddeling is een overeenkomst tussen de opdrachtgever enerzijds en de dienstverlener anderzijds terzake van de gereserveerde dienst. VVV Zuid-Limburg is bij die overeenkomst geen partij.
- 5.2.5 Op de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de dienstverlener zijn de eventuele voorwaarden van de dienstverlener van toepassing. Deze voorwaarden stelt VVV Zuid-Limburg op verzoek ter beschikking.
- 5.2.6 VVV Zuid-Limburg brengt reserveringskosten in rekening.

- 5.2.7 De opdrachtgever zal tijdig alle voor het sluiten van de overeenkomst met de dienstverlener en de uitvoering daarvan benodigde gegevens aan VVV Zuid-Limburg verstrekken.
- 5.2.8 Prijzen van de gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijziging zal zo spoedig mogelijk door VVV Zuid-Limburg 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 VVV Zuid-Limburg.
- 5.3.2 Binnen 14 dagen na het verstrekken van de opdracht dient 50% van de verschuldigde bedragen te zijn voldaan.
- 5.3.3 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 VVV Zuid-Limburg. 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.
- 5.3.5 Na betaling ontvangt de opdrachtgever een bevestiging van de reservering.
- 5.3.6 Onverminderd het bepaalde in artikel 8, heeft VVV Zuid-Limburg het recht de overeenkomst tot bemiddeling tussen VVV Zuid-Limburg en de opdrachtgever bij overschrijding van de gestelde betalingstermijnen per direct te ontbinden. VVV Zuid-Limburg 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 VVV Zuid-Limburg worden verzorgd indien en voorzover dat mogelijk is. Voor wijzigingen in de reservering die door VVV Zuid-Limburg 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 VVV Zuid-Limburg 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 VVV Zuid-Limburg 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 groeps grootte. Bij vermindering van het aantal deelnemers met meer 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 VVV Zuid-Limburg aan de opdrachtgever doorberekend. De opdrachtgever zal voor tijdige betaling zorgdragen.
- 5.4.3 VVV Zuid-Limburg 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 VVV Zuid-Limburg of direct bij de dienstverlener. VVV Zuid-Limburg brengt als bemiddelaar geen

annuleringskosten in rekening. De eventuele annuleringskosten die de dienstverlener echter in rekening brengt, worden aan de opdrachtgever doorberekend. Indien VVV Zuid-Limburg zelf is aan te merken als dienstverlener, zal zij annuleringskosten in rekening brengen. 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 VVV Zuid-Limburg 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 VVV Zuid-Limburg, zoals de organisatie van c.q. betrokkenheid bij dagtochten en evenementen, kunnen tot uiterlijk een maand na afloop van de verkoop, de geleverde dienst of overige activiteit bij VVV Zuid-Limburg 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 VVV Zuid-Limburg geen partij bij de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de dienstverlener; VVV Zuid-Limburg 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 VVV Zuid-Limburg wordt ingediend, zal VVV Zuid-Limburg de klacht voor verdere afhandeling doorsturen naar de dienstverlener.

6.3 Omdat VVV Zuid-Limburg in het geval van diensten slechts bemiddelaar is, is VVV Zuid-Limburg nimmer aansprakelijk voor eventueel door de opdrachtgever als gevolg van de gereserveerde dienst geleden schade.

6.4 VVV Zuid-Limburg is jegens de klant niet aansprakelijk voor schade als gevolg van verkochte en geleverde producten.

6.5 VVV Zuid-Limburg kan betrokken zijn bij een evenement. Tenzij door VVV Zuid-Limburg uitdrukkelijk anders is aangegeven, treedt VVV Zuid-Limburg niet op als organisator van evenementen. Zij is daarbij betrokken uit hoofde van haar functie op het gebied van toerisme en recreatie. VVV Zuid-Limburg is in beginsel niet als organisator verantwoordelijk voor het goed verlopen van evenementen.

- 6.6 VVV Zuid-Limburg 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 VVV Zuid-Limburg.
- 6.7 Voorzover VVV Zuid-Limburg toch op enigerlei wijze jegens de opdrachtgever/klant of overige contractspartij aansprakelijk zou zijn, bijvoorbeeld in het geval VVV Zuid-Limburg zelf dienstverlener is, en de opdrachtgever/klant of andere partij daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van VVV Zuid-Limburg beperkt tot maximaal 25% van het gefactureerde bedrag. De aansprakelijkheid van VVV Zuid-Limburg zal hoe dan ook nooit hoger zijn dan het bedrag dat in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd onder de aansprakelijkheidsverzekering van VVV Zuid-Limburg. Aansprakelijkheid van VVV Zuid-Limburg voor schade waarvoor de opdrachtgever/klant of overige contractspartij is verzekerd, is uitgesloten.
- 6.8 VVV Zuid-Limburg organiseert in beginsel geen reizen. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden en indien en voorzover VVV Zuid-Limburg toch als reisorganisator ex artikel 7:500 BW zou worden aangemerkt, dan is de aansprakelijkheid van VVV Zuid-Limburg voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel, beperkt tot ten hoogste driemaal het gefactureerde bedrag.
- 6.9 VVV Zuid-Limburg 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 VVV Zuid-Limburg en/of de door VVV Zuid-Limburg 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 klant/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 klant/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 klant, 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 klant/opdrachtgever of overige contractspartij anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of een deel daarvan verliest, wordt de overeenkomst automatisch ontbonden. De klant/opdrachtgever

of overige contractspartij is aansprakelijk voor de door VVV Zuid-Limburg geleden schade.

9. Toepasselijk recht en bevoegde rechter / interpretatie tekst

Op alle rechtsbetrekkingen met VVV Zuid-Limburg is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen terzake waarvan een forumkeuze is toegelaten, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Limburg te Maastricht. 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 21-01-2019 gedeponneerd ten kantore van de Kamer van Koophandel onder nummer 14063449.