

# Bemiddelingsvoorwaarden van atraveo GmbH | TUI GROUP

Stand: 15 januari 2018

## 1. Contractuele basis

1.1 atraveo GmbH (hieronder atraveo) is actief als bemiddelaar van vakantiehuizen, vakantieappartementen en soortgelijke accommodaties (hieronder „vakantieaccommodaties“ genoemd) en overige toeristische diensten zoals reisverzekeringen en huurauto's (hierna „toeristische diensten” genoemd). De vakantieaccommodaties en toeristische diensten komen van verschillende aanbieders, met name van reisorganisaties, lokale agentschappen en particuliere verhuurders (hieronder „aanbieders” genoemd).

1.2 Voor het bovenvermelde doel zet atraveo een online boekingsmachine in, die op de eigen website en in varianten op de websites van partnerondernemingen (hieronder samengevat „website“ genoemd) ingezet wordt. In beide gevallen gelden de beschikbare bemiddelingsvoorwaarden. De boekingsmachine omvat onder andere een zoekfunctie, een uitgebreide presentatie van de vakantieaccommodaties met omschrijvingstekst, afbeeldingen, beschikbaarheden, prijzen en de mogelijkheid om opdracht voor de boeking te geven.

1.3 atraveo treedt uitsluitend op als bemiddelaar van vakantieaccommodaties en toeristische diensten en bemiddelt contracten in naam en op rekening van de aanbieders. Met de boekingsopdracht komt er een beheersovereenkomst tussen de klant en atraveo tot stand, waarvan het onderwerp de bemiddeling van vakantieaccommodaties en/of toeristische diensten is.

1.4 Het boeken van een vakantieaccommodatie geschiedt op basis van de gedetailleerde omschrijving van de vakantieaccommodatie, die opgesteld is aan de hand van de informatie van de betreffende aanbieder. Keuzecriteria tijdens het online zoeken of in de verkorte omschrijvingen dienen alleen ter oriëntatie.

1.5 De op de website gepresenteerde vakantieaccommodaties en toeristische diensten vormen geen bindende contractaanbieding van de kant van atraveo en/of de desbetreffende aanbieders. Het gaat hier juist meer om een uitnodiging aan de klant om een aanbod te doen voor het afsluiten van een contract met de betreffende aanbieder van de vakantieaccommodatie of toeristische diensten (invitatio ad offerendum). De klant doet een aanbod door het boekingsformulier in te vullen en dat naar atraveo te sturen. In deze boekingsopdracht moet aangegeven zijn met hoeveel personen (inclusief alle kinderen) hij reist en of hij een of meerdere huisdieren meeneemt (vermelding van soort en ras vereist). Speciale wensen van klanten (bijvoorbeeld een afwijkende aankomsttijd, speciale inrichting, het bestellen van linnengoed, eindschoonmaak o.i.d.) kunnen in de boekingsopdracht ingevoerd worden, maar deze wensen krijgen pas geldigheid als ze ook door de aanbieder of door atraveo expliciet schriftelijk bevestigd worden. De klant is gedurende een periode van zeven dagen gebonden aan zijn contractaanbieding. In deze periode verklaart of atraveo in naam van de aanbieder of de aanbieder zelf of het aanbod aangenomen wordt of ze biedt de klant een nieuwe contractaanbieding aan, die deze aanbieding binnen de daarin genoemde termijn kan accepteren. Als een boekingsbevestiging door wordt gegeven of als de klant het nieuwe aanbod accepteert, dat door atraveo of de aanbieder naar hem gestuurd is, is er een contract over de vakantieaccommodatie en eventueel geboekte toeristische diensten gesloten. Het contract komt eveneens tot stand zodra atraveo of de betreffende aanbieder een rekening naar de klant stuurt.

1.6 Op het bemiddelde contract over de vakantieaccommodatie en/of toeristische diensten kunnen de algemene voorwaarden van de betreffende aanbieder zelf van toepassing zijn. Daarin kunnen betalingsvoorwaarden, bepalingen over vervaldata, aansprakelijkheid, omboekingen, annuleringen en andere verplichtingen en beperkingen voor de klant geregeld zijn. atraveo verstrekt de klant de algemene voorwaarden van de aanbieder ter inzage en aanvaarding in de boekingsopdracht.

1.7 Alle contractuele delen van de boeking worden door atraveo opgeslagen voor het afwickelen van de contractuele verhoudingen. Meer informatie hierover kan ontleend worden aan onze [richtlijnen voor bescherming van persoonlijke gegevens](http://www.atravel.nl/privacy_van_uw_gegevens) (**LINK: [http://www.atravel.nl/privacy\\_van\\_uw\\_gegevens](http://www.atravel.nl/privacy_van_uw_gegevens)**).

## **2. Afwikkeling van de boeking**

### **2.1 Betalingen**

2.1.1 Met het afsluiten van het contract verlangt de betreffende aanbieder doorgaans een aanbetaling, die verrekend wordt met de prijs van de vakantieaccommodatie respectievelijk de toeristische diensten. Over het algemeen dient de aanbetaling direct bij boeking te worden voldaan, het resterende bedrag doorgaans 42 dagen voor aankomst. Bij boekingen vanaf 49 dagen voor aankomst dient de gehele huursom direct te worden voldaan. Details over de vervaldata en de betalingsvoorwaarden zijn terug te vinden in de boekingsbevestiging en in de algemene voorwaarden van de betreffende aanbieder van de vakantieaccommodatie of toeristische diensten. Het innen van de betaling geschiedt door de aanbieder, door atraveo of een voor de schuldvordering ingezette dienstverlener. Indien atraveo of een door haar voor de schuldvordering ingezette dienstverlener een vakantieaccommodatie of toeristische diensten in rekening brengt en betalingen int, geschiedt dit in naam en op rekening van de betreffende aanbieder. Indien de aanbieder van de bemiddelde prestatie een reisorganisatie is, ontvangt de klant bij betaling een zogeheten Sicherungsschein dan wel een ander geschikt garantiebewijs met betrekking tot de veiligheid van de klantenbetalingen.

2.1.2 De betaling van de vakantieaccommodatie en de toeristische diensten geschiedt afhankelijk van de aanbieder per overboeking, eenmalige machtiging (SEPA Direct Debit) van een rekening courant of per creditcard, maar kan bij uitzondering ook contant ter plaatse voldaan worden. Afschrijvingen worden door atraveo per definitie omgezet in SEPA-afschrijvingen. De klant ontvangt minimaal twee dagen voor de afschrijving een bericht van atraveo. atraveo brengt in principe geen betalingskosten in rekening – onafhankelijk van de gekozen betaalwijze. Voor het betalen met bepaalde creditcards kan de betreffende aanbieder echter een extra vergoeding berekenen. Eventuele bankkosten voor een binnenlandse of buitenlandse overboeking komen voor rekening van de klant. Informatie over de aangeboden betalingswijzen en te betalen vergoedingen zijn terug te vinden in de informatie in de boekingsopdracht en de algemene voorwaarden van de betreffende aanbieder van de vakantieaccommodatie of toeristische diensten.

2.1.3 Indien creditcardafschrijvingen of afschrijvingen per bank door de betalende bank dan wel de creditcardorganisatie afgewezen of gestorneerd worden, zijn atraveo en/of de aanbieder gerechtigd de klant stornokosten in rekening te brengen. De klant wordt ingelicht over de betreffende kosten.

2.1.4 Indien de klant, ondanks de vervaldatum, niet betaalt, behoudt atraveo zich voor een vast bedrag aan aanmaningskosten ad drie euro voor de tweede aanmaning in rekening te brengen.

## 2.2 Aanreisinformatie

Na betaling van de volledige huur- dan wel reissom ontvangt de klant veertien dagen voor aankomst zijn aanreisinformatie per e-mail van de aanbieder of van atraveo.

## 2.3 Contractwijzigingen (omboeking, annulering)

De voorwaarden voor de door de klant opgedragen of gewenste contractwijzigingen (bijvoorbeeld een omboeking, annulering) zijn afhankelijk van de algemene voorwaarden van de aanbieder. atraveo is gerechtigd deze kosten in naam van de aanbieder bij de klant in rekening te brengen en deze bedragen bij de klant te incasseren c.q. van de klant in te houden, indien deze kosten ontstaan door de contractwijziging die aan de klant toe te schrijven is. Bovendien brengt atraveo een vast bedrag aan omboekingskosten ad 30 euro in rekening.

## 2.4 Doorgeven van gegevens ter afwikkeling van de geboekte dienst

atraveo verzamelt en gebruikt de klantgegevens conform de bepalingen met betrekking tot de bescherming van persoonlijke gegevens. Ter afwikkeling van de boeking geeft atraveo de door de klant ingevoerde persoonlijke gegevens aan de betreffende aanbieder door.

## 2.5 Verplichtingen van de klant

2.5.1 De klant is verplicht de boekingsbevestiging te controleren en atraveo of de aanbieder van de vakantieaccommodatie dan wel toeristische diensten onverwijld, maar uiterlijk de derde dag na ontvangst, te informeren over fouten of afwijkingen. Niet gemelde fouten dan wel afwijkingen gelden als zijnde geaccepteerd.

2.5.2 De klant dient contact met atraveo of de aanbieder op te nemen als hij ondanks de volledige betaling van de huur- dan wel reissom niet uiterlijk veertien dagen voor aankomst zijn aanreisinformatie ontvangen heeft. De klant is verplicht de aanreisinformatie op volledigheid en juistheid te controleren en atraveo of de aanbieder onverwijld op ontbrekende of verkeerde informatie te wijzen.

2.5.3 Gebreken in de bemiddelingsprestatie van atraveo dienen onverwijld aan atraveo gemeld te worden; is er sprake van redelijkheid, dan is er gelegenheid een oplossing te aan te dragen. Wordt het melden van een gebrek opzettelijk nagelaten, dan vervalt alle aanspraak die de klant zou kunnen maken volgens het bemiddelingscontract, als het voor atraveo mogelijk zou zijn geweest een billijke oplossing voor de klant aan te dragen.

2.5.4 Gebreken die tijdens uw verblijf optreden aan de geboekte vakantieaccommodatie of gebreken met betrekking tot toeristische diensten dienen onverwijld ter plaatse kenbaar gemaakt te worden aan de aanbieder, om hem zo de mogelijkheid te bieden om tot een oplossing te komen. Na zijn reis kan de klant de aanbieder een klacht over de gebreken in schriftelijke vorm sturen. Adres en telefoonnummer van de aanbieder staan vermeld in de aanreisinformatie van de klant. Er dient rekening gehouden te worden met wettelijke termijnen. Indien de klant de gebreken echter niet al tijdens het verblijf gemeld heeft, is de aanbieder niet verplicht die klacht over de gebreken in behandeling te nemen. Indien de klant zijn reclamatie naar atraveo stuurt, zal deze naar de betreffende aanbieder doorgestuurd worden.

2.5.5 Uitsluitend volledig handelingsbekwame personen zijn gerechtigd vakantieaccommodaties en toeristische diensten bij atraveo te boeken.

## 3. Reisverzekeringen

atraveo wijst op de mogelijkheid een annuleringsverzekering en/of een verzekering voor de behandel- dan wel repatriëringskosten in geval van een ongeluk of ziekte in het buitenland af te sluiten.

#### **4. Informatie over paspoort-, visum-, deviezen- en gezondheidsbepalingen**

4.1 Elke klant/reiziger is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van de geldige binnen- en buitenlandse in- en uitreisbepalingen, gezondheidsvoorschriften, paspoort- en visumvoorschriften en voorschriften voor het invoeren van huisdieren.

4.2 Reis- en veiligheidsinformatie, inreisbepalingen, gezondheidsinformatie, visumvereisten en dergelijke kunnen de klanten vinden op de website van het Ministerie van Buitenlandse Zaken (LINK: <http://www.minbuza.nl>) Bovendien kunnen de klanten informatie krijgen bij de voor hen verantwoordelijke ambassades/consulaten.

#### **5. Aansprakelijkheid door atraveo**

5.1 atraveo is niet aansprakelijk voor een succesvolle bemiddeling en/of het feit dat de prestaties van de vakantieaccommodatie vrij van gebreken zijn en daadwerkelijk geleverd worden en/of voor toeristische diensten zelf, maar alleen voor het feit dat het bemiddelen met de zorgvuldigheid van een ordentelijke zakenman gedaan wordt.

5.2 atraveo doet in draaglijke mate haar best om te waarborgen dat de op de website beschikbare informatie, software en overige gegevens, met name de informatie die betrekking heeft op prijzen, periodes en beperkingen, op het tijdstip van publicatie juist, actueel en volledig zijn. De afzonderlijke gegevens over de vakantieaccommodaties en/of toeristische diensten berusten op de gegevens van de aanbieders. atraveo aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.

5.3 Alle op de website weergegeven vakantieaccommodaties en/of toeristische diensten zijn slechts beperkt beschikbaar. atraveo is niet aansprakelijk voor de beschikbaarheid van een vakantieaccommodatie of toeristische dienst ten tijde van de boeking.

5.4 atraveo geeft geen enkele garantie voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de inhoud van derden, met name voor landkaarten, automatische vertalingen, klantenbeoordelingen, redactionele teksten en afbeeldingen bij plaatsen en regio's. Op de website getoonde geografische gegevens, met name de getoonde kaarten, dienen slechts ter vrijblijvende oriëntatie van de bij benadering aangegeven positie van de plaats van de aanbieding. Maatgevend voor het afsluiten van het contract zijn alleen de gegevens over de plaats die in de omschrijvingstekst van de online presentatie en/of in de overeenkomstige boekingsbevestiging verstrekt worden.

5.5 De onder punt 5.2, 5.3 en 5.4 genoemde uitsluitingen gelden niet in het geval dat foute en/of onjuiste gegevens bekend waren bij atraveo of door het toepassen van de zorgvuldigheid die gebruikelijk is in de handel en in de sector bij atraveo bekend hadden moeten zijn. In zoverre is de aansprakelijkheid van atraveo voor het moeten weten van dergelijke omstandigheden echter beperkt tot gevallen van opzet of grove nalatigheid.

5.6 Voor het overige is atraveo aansprakelijk bij schade, maar geen lichamelijk letsel, alleen als er sprake is van opzet of grove nalatigheid, bij aansprakelijkheid wegens verstrekte garanties en bij aansprakelijkheid voor het schenden van essentiële contractuele verplichtingen (kardinale verplichtingen). Als er sprake is van uit nalatigheid schenden van de kardinale verplichtingen wordt de aansprakelijkheid van atraveo tot voorzienbare schade en schade die typisch is voor het contract en in ieder geval tot een drievoudige waarde van de bemiddelde prestatie van de vakantieaccommodatie of toeristische dienst beperkt.

5.7 atraveo is niet aansprakelijk voor het niet aan haar toe te schrijven verlies of het verdwijnen van het reisschema dan wel de aanreisinformatie met betrekking tot het versturen ervan.

5.8 atraveo is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overmacht. Daartoe behoren besluiten van de autoriteiten, binnenlandse ordeverstoringen, oorlogsgebeurtenissen, terroristische aanslagen, overstromingen, brand, noodweer, ongelukken, stakingen en andere vakbondsacties, door welke de diensten van atraveo of haar hulppersonen belemmerd worden.

## **6. Afsluitende bepalingen**

6.1 atraveo behoudt zich het recht voor deze bemiddelingsvoorwaarden met effect voor de toekomst te allen tijde te veranderen, zonder verplicht te zijn dit aan de klant mede te delen. Op de website is steeds de actuele versie van de bemiddelingsvoorwaarden beschikbaar vanaf de datum dat deze van toepassing zijn. Door nog gebruik van de website te maken na het veranderen van de bemiddelingsvoorwaarden verklaart de klant akkoord te gaan met deze veranderingen.

6.2 Deze bemiddelingsvoorwaarden bevatten alle afspraken van het bestaande bemiddelingscontract tussen de klant en atraveo en vervangen alle voorafgaande afspraken, ongeacht of deze schriftelijk, elektronisch of mondeling zijn gedaan.

6.3 De contractuele verhoudingen tussen de klant en atraveo vallen, ongeacht de nationaliteit van de klant, onder de wetgeving van de Bondsrepubliek Duitsland. Rechtsgebied voor geregistreerde zakenmensen, voor personen zonder een algemeen rechtsgebied in het binnenland en voor personen die na het afsluiten van het contract hun woonplaats of gewone verblijfplaats naar het buitenland hebben verplaatst of wiens woonplaats of gewone verblijfplaats ten tijde van het indienen van de klacht niet bekend is, is Düsseldorf (Duitsland).

6.4 Mocht een van de bovengenoemde bepalingen ineffectief zijn of worden, dan is deze ineffectiviteit niet van invloed op de overige bepalingen. De ineffectieve bepaling dient vervangen te worden door een bepaling die het beste aansluit bij de economische doeleinden van de bepaling die vervangen dient te worden.

### **atraveo GmbH | TUI GROUP**

Parsevalstraße 7a  
40468 Düsseldorf  
Duitsland/Germany

Bedrijfsleiders: Stephanie Schulze zur Wiesch (CEO) · Niels Bartel

Amtsgericht Düsseldorf Registernummer HRB 44653  
Btw-identificatienummer DE224944808

Geschillenbeslechting consumenten / OS-platform

Voor in de EU wonende consumenten stelt de Europese Commissie onder <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> een platform t.b.v. online beslechting van consumentengeschillen (OS-platform) beschikbaar. atraveo GmbH neemt op dit moment niet aan een – voor u vrijwillige – procedure voor alternatieve beslechting deel. Om die reden kan ook het OS-platform van onze klanten niet gebruikt worden.