



Algemene Reisvoorwaarden VVV Terschelling

Artikel 1

INLEIDENDE BEPALING

Artikel 1, lid 1

In deze Reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Logiesverstrekker;** de eigenaar of beheerder van een bedrijf die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek een verblijf aanbiedt via de website of andere communicatiekanalen van de Stichting VVV Terschelling.
- b. Reisovereenkomst;** de overeenkomst waarbij een Logiesverstrekker zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden verblijf en eventuele extra diensten of producten.
- c. Reiziger;** de wederpartij van de Logiesverstrekker, of degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden, de rechtsverhouding tot de Logiesverstrekker is overgedragen.
- d. De Stichting VVV Terschelling;** het bedrijf dat tussen de reiziger en de Logiesverstrekker bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.
- e. Reisbureau;** het bedrijf dat via de Stichting VVV Terschelling bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.
- f. Website;** de website van de Stichting VVV Terschelling, te weten: www.vvvterschelling.nl
- g. Werkdagen;** de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.
- h. Kantooruren;** maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.
- i. Communicatiekosten;** telefoon-, e-mail-, porto-kosten

Artikel 1, lid 2

Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten die gesloten zijn via bemiddeling van de Stichting VVV Terschelling.

Artikel 1, lid 3

De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

Artikel 1, lid 4

Voor rivier- en zee cruises kunnen afwijkende bepalingen gelden, waarvan de toepasselijkheid in de desbetreffende aanbiedingen zal zijn bedongen.

Artikel 2

TOTSTANDKOMING EN INHOUD REISOVEREENKOMST

Artikel 2, lid 1

De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van het product of dienst van de logiesverstrekker, waarvoor de Stichting VVV Terschelling bemiddelt. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een reisbureau plaatsvinden. De reisovereenkomst is een overeenkomst tussen de logiesverstrekker en de reiziger.

Artikel 2, lid 2

De reiziger zal de voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan benodigde gegevens betreffende hemzelf en de eventuele andere reiziger(s) verstrekken.

Artikel 2, lid 3

Degene die namens of ten behoeve van een ander een reisovereenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

Artikel 2, lid 4

Indien de Logiesverstrekker bereid is wijzigingsverzoeken in behandeling te nemen, heeft hij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen:

- a. de aan het verzoek gebonden organisatiekosten van € 25,00 per boeking;
 - b. communicatiekosten,
 - c. eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.
- Deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de Logiesverstrekker.

Artikel 2, lid 5

Indien, bij reizen waarin vervoer is begrepen, de reisduur op de website is vermeld in dagen, zijn de dagen van



vertrek en aankomst, ongeacht vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen gerekend. Voor vervoersonderdelen van de reis zullen definitieve vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden en/of boekingsbevestiging. Deze tijden zijn definitief. De Logiesverstrekker kan alleen om gerechtvaardigde redenen en binnen redelijke grenzen van deze tijden afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.

Artikel 2, lid 6

Hoewel met de grootste zorg samengesteld draagt de Stichting VVV Terschelling geen verantwoordelijkheid voor foto's, informatie en ander voorlichtingsmateriaal, welke op website www.vvverterschelling.nl staan vermeld. Zij draagt ook geen verantwoordelijkheid voor informatie, foto's op drukwerk, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

Artikel 3

BETALING

Artikel 3, lid 1

Bij het tot stand komen van de reisovereenkomst dient een bedrag (aanbetaling) te worden voldaan dat gelijk is aan 30% van het totale overeengekomen boekingsbedrag. Afwijkende betalingsregels ingeval van korte termijn boekingen worden tijdens het boeken meegedeeld.

Artikel 3, lid 2

Het eventuele restant van de reissom moet voldaan zijn binnen de termijn die wordt aangegeven op de boekingsbevestiging. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door de VVV Terschelling namens de Logiesverstrekker per e-mail (of schriftelijk indien van toepassing) op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 dagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De Logiesverstrekker heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

Artikel 4

REISSOM

Artikel 4, lid 1

Indien in een brochure een reissom is gepubliceerd, geldt deze slechts als prijsindicatie. De prijs op de website www.vvverterschelling.nl is de actuele prijs, zie ook art. 4, lid 2.

Artikel 4, lid 2

Hoewel met de grootste zorg samengesteld draagt de Stichting VVV Terschelling geen verantwoordelijkheid voor foto's, informatie, prijzen en ander voorlichtingsmateriaal, welke op website www.vvverterschelling.nl staan vermeld. Zij draagt ook geen verantwoordelijkheid voor informatie, prijzen, foto's op drukwerk, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

Artikel 4, lid 3

De prijs welke aan u wordt bevestigd, nadat de boekingstransactie is voltooid, is de juiste prijs. De Stichting VVV Terschelling heeft het recht om op de tot stand gekomen overeenkomst terug te komen en derhalve deze geheel of deels te wijzigen

of te annuleren zonder dat daar wederzijds kosten aan verbonden zijn, mits u hiervan op de hoogte wordt gesteld binnen 3 werkdagen na het tijdstip waarop wij de bevestiging naar u hebben verzonden.

Artikel 4, lid 4

Ook wanneer, door wat voor omstandigheden dan ook, geen contact met u kan worden gelegd, ondanks pogingen via telefoon en e-mail door de Stichting VVV Terschelling, kan de overeenkomst, onder de in artikel 4, lid 3 genoemde voorwaarden, gewijzigd of geannuleerd worden.

Artikel 4, lid 5

In het geval van annulering vanuit het initiatief van de Stichting VVV Terschelling zoals genoemd in art. 4, lid 3, zult u de eventuele reeds aanbetaalde boekingskosten geretourneerd krijgen.

Artikel 5

INFORMATIE

Artikel 5, lid 1

De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een



geldig paspoort of id-bewijs, of, waar toegestaan, een toeristenkaart.

Artikel 5, lid 2

Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de Logiesverstrekker heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de Logiesverstrekker tekort is geschoten in zijn in het volgende lid bedoelde informatieverplichting.

Artikel 5, lid 3

Uiterlijk bij de totstandkoming van de reisovereenkomst zal door de Logiesverstrekker informatie betreffende de benodigde documenten aan de reiziger worden verstrekt.

Artikel 5, lid 4

Door de Stichting VVV Terschelling zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het deelnemen aan annulerings/waARBORGFONDS.

Artikel 6

REISBESCHEIDEN

Direct na boeking ontvangt de reiziger per e-mail (of indien niet mogelijk per e-mail: per post) een bevestiging tevens reserveringsbewijs.

Artikel 7

WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Artikel 7, lid 1

Indien de reiziger aan de Stichting VVV Terschelling een verzoek tot wijziging van de reisovereenkomst doet, is deze uitsluitend mogelijk indien de wijziging betrekking heeft op het geboekte vakantieverblijf. Indien de reiziger wil wijzigen naar een ander vakantieverblijf geldt dit als een annulering en is artikel 9 van toepassing.

Artikel 7, lid 2

Indien de Stichting VVV Terschelling de financiën voor de Logiesverstrekker met de reiziger afhandelt, zoals aangegeven op het reserveringsbewijs genoemd in artikel 6, dient de reiziger wijziging van de boeking bij de Stichting VVV Terschelling te verzoeken. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger tot 8 dagen na boeking wijziging daarvan verzoeken. Bij wijzigingsverzoeken later dan 8 dagen na boeking en meer dan 8 weken voor aankomst, wordt de boeking geannuleerd en is de reiziger 15% aanbetaling, reserveringskosten en de eventuele kosten van het annulerings/waARBORGFONDS verschuldigd. Bij wijzigingsverzoeken binnen 8 weken voor aankomst is artikel 9 van toepassing.

Artikel 7, lid 3

Verzoeken tot wijziging ingediend bij de Stichting VVV Terschelling, als beschreven in lid 2, zullen indien mogelijk worden doorgevoerd en in dat geval schriftelijk door de Stichting VVV Terschelling worden bevestigd. Hiervoor geldt de voorwaarde dat de reiziger de gewijzigde reissom conform de regeling van artikel 2 en onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 25,00 per wijziging, eventuele communicatiekosten en de door de Logiesverstrekker gemaakte kosten voor wijziging te vergoeden.

Artikel 7, lid 4

Over het verzoek ingediend bij de Stichting VVV Terschelling, als beschreven in lid 2, zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

Artikel 7, lid 5

Wordt een verzoek, ondanks afwijzing, gehandhaafd dan geldt dit als een annulering van de reisovereenkomst en zullen de annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 8

IN-DE-PLAATSSTELLING

Artikel 8, lid 1

Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:



- a. de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden alsmede in de initiële reservering aangegeven persoonskenmerken, zoals groepssamenstelling.
- b. het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- c. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaats stelling.
- d. de rechten en plichten, indien voldaan aan de voorgenoemde artikelen, van de originele gast, gaan ongewijzigd over naar de vervanger.

Artikel 8, lid 2

De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de Logiesverstrekker voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

Artikel 9

ANNULERING DOOR DE REIZIGER

Artikel 9, lid 1

Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd, zijn voor iedere reiziger, naast eventueel verschuldigde reserveringskosten, annuleringskosten verschuldigd.

1. In geval van hotelaccommodatie:

- a. bij annulering tot 42 dagen vóór de dag van aankomst: 15% van de reissom;
- b. bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag vóór de dag van aankomst: 30% van de reissom;
- c. bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 7e dag vóór de dag van aankomst: 60% van de reissom;
- d. bij annulering vanaf de 7e dag (inclusief) tot de dag van aankomst: 75% van de reissom;
- e. bij annulering op de dag van aankomst of later: de volle reissom.

2. In geval van aanbiedingen per wooneenheid:

- a. bij annulering tot 42 dagen vóór de dag van aankomst: 30% van de reissom;
- b. bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag vóór de dag van aankomst: 60% van de reissom;
- c. bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de dag van aankomst: 90% van de reissom;
- d. bij annulering op de dag van aankomst of later: de volle reissom.

Artikel 9, lid 2

De in dit artikel bedoelde annuleringskosten zullen de reissom niet overschrijden.

Artikel 9, lid 3

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

Artikel 9, lid 4

Bij sommige reizen of onderdelen van reizen, bijvoorbeeld cruises, lijndienstreizen en rondreizen, kunnen afwijkende annuleringsbepalingen gelden doch uitsluitend indien deze op duidelijke wijze op de website zijn vermeld.

Artikel 9, lid 5

- A.** Het annuleren van een reisovereenkomst door een of meer reizigers die gezamenlijk voor een verblijf in een hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald.
- B.** Indien de overblijvende reizigers zulks willen en hun groepsgrootte in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt blijven de respectievelijke reisovereenkomsten in stand. Het bepaalde sub C is dan van toepassing.
- C.** De in sub B bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in de prijstabel vermeld staat.
- D.** Indien de overblijvende reizigers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie willen aangaan, worden de voor de overblijvende reiziger(s) ontvangen annuleringsgelden in mindering gebracht op de nieuwe reissom(men).

Overigens zal het totaalbedrag van annuleringsgeld en verhoogde reissom(men) het totaal van de reissommen voor de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan.

Artikel 9 lid 7

Een annulering door de reiziger wordt alleen in behandeling genomen op werkdagen tijdens kantooruren. Annuleringen buiten deze kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

Artikel 10

OPZEGGING DOOR DE LOGIESVERSTREKKER



De Logiesverstrekker heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner of groter is dan het vereiste minimum resp. maximum aantal, vermeld op de website, of indien de aard van het reisgezelschap in strijd is met de voorwaarden die de logiesverstrekker kenbaar heeft gemaakt in hun publicatie(s). De opzegging dient binnen de op de website genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 11 en 12 zijn niet van toepassing.

Artikel 11

WIJZIGING, EVENTUEEL GEVOLGD DOOR OPZEGGING DOOR DE LOGIESVERSTREKKER

Artikel 11, lid 1

De Logiesverstrekker heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op een of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden.

Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de Logiesverstrekker aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Indien de Logiesverstrekker door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

Artikel 11, lid 2

De Logiesverstrekker moet de reiziger binnen 3 werkdagen nadat de gewichtige omstandigheden zijn ingetreden een wijzigingsvoorstel in de vorm van een alternatief aanbod voorleggen. Deze verplichting vervalt, indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger is toe te rekenen. De reiziger kan de wijziging(en) afwijzen.

Artikel 11, lid 3

Het alternatieve aanbod moet voor de geboekte periode worden aangeboden en dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:

1. de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
2. de aard en klasse van de accommodatie;
3. de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij bovenbedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met;

1. de samenstelling van het reisgezelschap;
2. de aan de Logiesverstrekker bekende en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken reiziger(s);
3. de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daarvan, die door de Logiesverstrekker schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd;
4. bij de aanmelding bekend gemaakte en daarbij vastgelegde persoonlijke omstandigheden, die door de reiziger(s) van wezenlijk belang zijn opgegeven.
5. de beschikbaarheid van een soortgelijke accommodatie in hetzelfde gebied of daarbuiten.

Artikel 11, lid 4

Indien het in lid 2 bedoelde aanbod van de Logiesverstrekker door de reiziger wordt afgewezen of een dergelijk aanbod niet wordt gedaan, is lid 6 van toepassing.

Artikel 11, lid 5

De Logiesverstrekker mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijd meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

Artikel 11, lid 6

De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of het alternatieve aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen moet dit binnen 3 werkdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken.

In dat geval heeft de reiziger recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

Hij moet -op straffe van verval- van dit recht gebruik maken binnen 7 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de wijziging door de logiesverstrekker. De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 7 van dit artikel.

Artikel 11, lid 7

A. Indien, direct na aankomst van de reiziger(s) of direct na constatering, een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of de Logiesverstrekker bemerkt dat hij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt de Logiesverstrekker er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis.



B. Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger(s) worden aanvaard, verstrekt de Logiesverstrekker de reiziger(s) een gelijkwaardig vervoermiddel, dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer.

C. De uit deze wijziging voortvloeiende schade voor de reiziger is voor rekening van de Logiesverstrekker indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 is toe te rekenen.

Artikel 11, lid 8

De Logiesverstrekker is verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd.

Artikel 12

AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT

Artikel 12, lid 1

Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10, 11, 13, 14 en 15 is de Logiesverstrekker verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

Artikel 12, lid 2

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan, gelijk na constatering, mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 17 lid 1.

Artikel 12, lid 3

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de Logiesverstrekker verplicht eventuele schade te vergoeden, mits voldaan aan de bepaling in lid 2, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan hem is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
- b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
- c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

Artikel 12, lid 4

Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die er zich op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12, lid 5

Indien de reiziger geen eerste melding van zaken zoals genoemd in artikel 11 lid 7 en artikel 12 lid 2 maakt, waardoor anticiperen door de Logiesverstrekker op de door de reiziger gemelde gebreken onmogelijk wordt gemaakt, kan er na vertrek uit de accommodatie geen beroep meer op enigerlei schadevergoeding worden ingediend. Alle claims of klachtenbrieven welke zonder aan de in dit artikel genoemde voorwaarden te zijn voldaan, zullen niet ontvankelijk worden verklaard.

Artikel 12, lid 6

De Stichting VVV is niet aansprakelijk te stellen voor enigerlei vorm van schadevergoeding ontstaan door het sluiten van een overeenkomst via bemiddeling door de VVV zoals in art. 2, of ontstaan uit een tekortkoming van de Logiesverstrekker dan wel een tekortkoming van de reiziger, zoals genoemd in artikel 11 lid 7 en artikel 12 lid 2 en 5. In geval van een geschil tussen de reiziger en de Logiesverstrekker, waarbij voldaan is aan de bepalingen zoals gemeld in artikel 11 en 12, en waaruit een claim aldus door de Logiesverstrekker in behandeling kan worden genomen, kan de Stichting VVV Terschelling door zowel de reiziger alsmede door de logiesverstrekker worden gevraagd een advies uit te brengen.

Artikel 13

HULP EN BIJSTAND

De Logiesverstrekker is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Logiesverstrekker, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het derde lid van artikel 12 is toe te rekenen.



Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de Logiesverstrekker tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevegd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

Artikel 14

UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID LOGIESVERSTREKKER

Artikel 14, lid 1

Wanneer de Logiesverstrekker op grond van artikel 12 aansprakelijk is voor de door de reiziger geleden schade, zal zijn aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn overeenkomstig de ter zake geldende internationale verdragen. Hij aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

Artikel 14, lid 2

Indien de Logiesverstrekker jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

Artikel 14, lid 3

Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de Logiesverstrekker voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de Logiesverstrekker. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

Artikel 14, lid 4

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de Logiesverstrekker gelden ook ten behoeve van werknemers van de Logiesverstrekker, de Stichting VVV Terschelling, het reisbureau en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

Artikel 15

VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER

Artikel 15, lid 1

De reiziger(s) is/zijn tijdens zijn/hun verblijf verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de Logiesverstrekker ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

Artikel 15, lid 2

De reiziger die zodanig hinder of last oplevert, dat een goede uitvoering van een reis en verblijf daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt, kan door de Logiesverstrekker van voortzetting van de reis en verblijf worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevegd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend.

Artikel 16

RENTE EN INCASSOKOSTEN

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de Logiesverstrekker heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 1% over iedere maand of gedeelte van een maand der vertraging. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtigde incassokosten, met een minimum van € 45,40.

Artikel 17

KLACHTEN

Artikel 17, lid 1

Een geconstateerde tekortkoming in het tot stand komen van de overeenkomst als bedoeld in art. 2, of in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12, lid 2, dient direct te worden gemeld bij de Logiesverstrekker, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet binnen een redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de Stichting VVV Terschelling. De communicatiekosten worden door de Logiesverstrekker vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.

**Artikel 17, lid 2**

Als de tekortkoming ook dan nog niet tot tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de reiziger deze zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden bij de Logiesverstrekker. Als de klacht niet bevredigend wordt opgelost, kan deze uiterlijk binnen een maand na terugkeer schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de Stichting VVV Terschelling.

Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen een maand na kennisname van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, door de reiziger bij de Stichting VVV Terschelling te worden ingediend.

Artikel 17, lid 3

De Stichting VVV is niet aansprakelijk te stellen voor enigerlei vorm van schadevergoeding ontstaan door het sluiten van een overeenkomst via bemiddeling door de VVV zoals in art. 2, of ontstaan uit een tekortkoming van de Logiesverstrekker dan wel een tekortkoming van de reiziger, zoals genoemd in artikel 11 lid 7 en artikel 12 lid 2 en 5. In geval van een geschil tussen de reiziger en de Logiesverstrekker, waarbij voldaan is aan de bepalingen zoals gemeld in artikel 11 en 12, en waaruit een claim aldus door de Logiesverstrekker in behandeling kan worden genomen, kan de Stichting VVV Terschelling door zowel de reiziger alsmede door de logiesverstrekker worden gevraagd een advies uit te brengen.

In geval van een klacht, ingediend bij de Stichting VVV Terschelling en indien voldaan aan de voorwaarden als genoemd in dit artikel, zal de VVV de klacht op de zienswijze van beide partijen beoordelen en een advies uitbrengen, alsmede melden wat de eventuele activiteiten zullen zijn welke de Stichting VVV Terschelling naar aanleiding van de klacht mogelijk besluit te ondernemen ten einde klachten van gelijke aard in de toekomst te voorkomen.

West-Terschelling, december 2017.