

1. Definities

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

- 1.1 Viatours: het aan de Markt 51 te Middelburg gevestigde kantoor dat stadsgidsen, dagtochten, groepsarrangementen of evenement organiseert.
- 1.2 De afnemer: de partij (natuurlijke of rechtspersoon), aan wie Viatours diensten levert.
- 1.3 De opdrachtgever: de partij (natuurlijke of rechtspersoon) in opdracht waarvan Viatours door bemiddeling een reservering bij c.q. overeenkomst met een dienstverlener tot stand brengt.
- 1.4 De dienst: de gids, het vervoer, het restaurant, de excursie, het museumbezoek of een andere (toeristische) activiteit.
- 1.5 De dienstverlener: de vervoerder, de excursie- of attractie aanbieder, het museum of een andere partij, met wie de opdrachtgever een overeenkomst aangaat en die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.
- 1.6 De (reserverings)opdracht: de opdracht van een opdrachtgever aan Viatours 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. Viatours is uitdrukkelijk geen partij bij deze overeenkomst maar bemiddelt slechts.
- 1.7 Groepsarrangement: de (reserverings)opdracht voor een groep vanaf tien personen, tenzij anders wordt aangegeven.
- 1.8 Dagtocht: een door Viatours zelf georganiseerde toeristische, recreatieve of culturele activiteit met een duur van minder dan 24 uur en waarbij geen overnachting is inbegrepen.
- 1.9 Evenement: een bijeenkomst of manifestatie waarbij Viatours direct of indirect betrokken is.

2. Activiteiten Viatours

Informatieverschaffing & bemiddeling

Viatours kan activiteiten, dagtochten en evenementen organiseren c.q. daarbij betrokken zijn. Bovendien bemiddelt Viatours bij de totstandkoming van overeenkomsten tussen opdrachtgevers enerzijds en dienstverleners anderzijds op het gebied van onder andere vervoer, excursies, evenementen, musea en attracties. De bemiddelingsactiviteiten bestaan uit het, in opdracht van en in naam van de opdrachtgever, reserveren van diensten of producten en het behartigen van de financiële afhandeling hiervan. Bemiddeling voor diensten gebeurt via verschillende kanalen, zoals internet, telefoon en e-mail.

3. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

- 3.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, diensten, producten, werkzaamheden en overige verbintenissen van/met Viatours, waaronder (maar uitdrukkelijk niet beperkt tot):
alle door Viatours aangenomen (reserverings)opdrachten en de organisatie van c.q. betrokkenheid bij dagtochten en evenementen.
- 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 artikelen 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. Bemiddelingsactiviteiten, dagtochten en evenementen

4.1 Toepasselijkheid

Voor zover er in dit artikel 5 over de bemiddelingsactiviteiten van Viatours 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, voor zover de strekking van de betrokken bepalingen in verband met de aard van de dagtocht of het evenement zich daartegen niet verzet.

4.2 De reserveringsopdracht

4.2.1 Viatours bemiddelt, in opdracht en in naam van de opdrachtgever, bij het maken van reserveringen betreffende vervoer, excursies, evenementen, musea, attracties etcetera. Het afhandelen van de betaling en eventuele annulering van de gereserveerde dienst maakt onderdeel uit van de bemiddelingsactiviteiten.

4.2.2 Reserveringen kunnen worden gemaakt via de website, per telefoon of per e-mail.

4.2.3 De opdracht tot het verzorgen van reserveringen komt tot stand op het moment dat de opdracht, mondeling dan wel schriftelijk of via email verstrekt, Viatours heeft bereikt, ongeacht of direct een bevestiging door Viatours dan wel de dienstverlener wordt verstrekt.

4.2.4 In afwijking van artikel 4.2.3 komt de opdracht tot het verzorgen van een groepsarrangement eerst tot stand op het moment dat Viatours een online akkoord op de offerte van de opdrachtgever heeft ontvangen. De opdrachtgever is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de reserveringsopdracht voor het groepsarrangement.

4.2.5 De overeenkomst tussen de opdrachtgever en Viatours richt zich op en beperkt zich tot de bemiddelingsactiviteiten. Het resultaat van de bemiddeling is een overeenkomst tussen de opdrachtgever enerzijds en de dienstverlener anderzijds ter zake van de gereserveerde dienst. Viatours is bij die overeenkomst geen partij.

4.2.6 Op de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de dienstverlener zijn de eventuele voorwaarden van de dienstverlener van toepassing. Deze voorwaarden stelt Viatours op verzoek ter beschikking.

4.2.7 De Viatours is gerechtigd bemiddelingskosten in rekening te brengen.

4.2.8 De opdrachtgever zal tijdig alle voor het sluiten van de overeenkomst met de dienstverlener en de uitvoering daarvan benodigde gegevens aan Viatours verstrekken.

4.2.9 Prijzen van de gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijziging zal zo spoedig mogelijk door Viatours aan de opdrachtgever worden medegedeeld en doorberekend.

4.3 Betaling

4.3.1 Betaling geschiedt door bijschrijving van de verschuldigde bedragen op de rekening van Viatours. Viatours houdt het geld indien zo overeengekomen tussen Viatours en de dienstverlener tijdelijk onder zich voor de dienstverlener, maar wordt door ontvangst van de verschuldigde bedragen in geen geval partij bij de overeenkomst tussen de dienstverlener en de opdrachtgever.

4.3.2 Binnen 14 dagen na factuurdatum dient het verschuldigde bedrag geheel te worden voldaan.

4.3.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 8, heeft Viatours het recht de overeenkomst tot bemiddeling tussen Viatours en de opdrachtgever bij overschrijding van de gestelde betalingstermijnen per direct te ontbinden. Viatours 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.

4.4 Wijziging en annulering

4.4.1 Wijzigingen in de reservering op verzoek van de opdrachtgever zullen door Viatours worden verzorgd indien en voor zover dat mogelijk is met een maximale termijn van 72 uur voor aanvang van de reservering. Voor wijzigingen in de reservering die door Viatours 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 Viatours aan de opdrachtgever doorberekend. De opdrachtgever zal voor tijdige betaling zorgdragen.

4.4.2 In afwijking van artikel 4.4.1 worden wijzigingen voor zover mogelijk in groepsarrangement of groepsdagtocht door Viatours de eerste keer kosteloos verwerkt. Voor daaropvolgende wijzigingen worden wijzigings- en/of administratiekosten conform artikel 4.4.1 in rekening gebracht. Vermindering van het aantal deelnemers van een groepsarrangement of groepsdagtocht binnen een marge van 10% is tot vijf werkdagen vóór aanvang van het arrangement/de dagtocht mogelijk tegen betaling van de verschuldigde wijzigings- en/of administratiekosten. Daarna geldt de laatst bekende groepsgrootte. Bij vermindering van het aantal deelnemers groter dan 10% wordt de annuleringsbepaling van artikel 4.4.4 toegepast. Wijziging van het aantal deelnemers dient schriftelijk 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 Viatours aan de opdrachtgever doorberekend. De opdrachtgever zal voor tijdige betaling zorgdragen.

4.4.3 Viatours behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in (het programma van) de reserveringsopdrachten, indien en voor zover daartoe gegronde redenen bestaan.

4.4.4 Reserveringen kunnen tijdens werkdagen schriftelijk worden geannuleerd bij Viatours. Viatours brengt als bemiddelaar geen annuleringskosten in rekening. De eventuele annuleringskosten die de dienstverlener echter in rekening brengt, worden aan de opdrachtgever doorberekend. In rekening gebrachte bemiddelingskosten en eventuele wijzigingskosten worden bij annulering niet gerestitueerd.

4.4.5 Diensten die gereserveerd zijn door Viatours en ter plaatse betaald dienen te worden, kunnen alleen geannuleerd worden bij de dienstverlener zelf.

4.4.6 In afwijking van artikel 4.4.4 is de opdrachtgever bij annulering van een reservering van een groepsarrangement, van een dagtocht of van een evenement of deelname daaraan wél aan Viatours annuleringskosten verschuldigd, overeenkomstig het volgende:

- bij annulering meer dan 14 dagen voor aanvang van een stadswandeling/arrangement/dagtocht/evenement: 25% van de totaalprijs van de boeking
- bij annulering tussen 13 en 6 dagen voor aanvang van een stadswandeling/arrangement/dagtocht/evenement: 50% van de totaalprijs van de boeking
- bij annulering meer dan 5 dagen voor aanvang van een stadswandeling/arrangement/dagtocht/evenement: 75% van de totaalprijs de boeking

- bij annulering 24 uur of minder voor aanvang van een stadswandeling /arrangement/dagtocht/evenement: 100% van de totaalprijs van de boeking

Hiernaast worden in rekening gebrachte bemiddelingskosten en eventuele wijzigingskosten niet gerestitueerd.

5. Aansprakelijkheid

5.1 Klachten over de bemiddelings- of overige activiteiten van Viatours, zoals de organisatie van c.q. betrokkenheid bij dagtochten en evenementen, kunnen tot uiterlijk een maand na afloop van de gereserveerde dienst of overige activiteit bij Viatours schriftelijk worden ingediend. Indien de opdrachtgever later dan deze termijn een klacht indient vervallen daardoor zijn eventuele rechten.

5.2 Zoals in artikel 4.2.5 is bepaald, is Viatours geen partij bij de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de dienstverlener; Viatours 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 Viatours wordt ingediend, zal Viatours de klacht voor verdere afhandeling doorsturen naar de dienstverlener.

5.3 Omdat Viatours in het geval van diensten slechts bemiddelaar is, is Viatours nimmer aansprakelijk voor eventueel door de opdrachtgever als gevolg van de gereserveerde dienst geleden schade.

5.4 Viatours is jegens de afnemer niet aansprakelijk voor schade als gevolg van verkochte en geleverde producten.

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

5.6 Viatours 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 Viatours

5.7 Voor zover Viatours toch op enigerlei wijze jegens de opdrachtgever/afnemer of overige contractspartij aansprakelijk zou zijn en de opdrachtgever/afnemer of andere partij daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van Viatours beperkt tot maximaal 25% van het gefactureerde bedrag. De aansprakelijkheid van Viatours zal hoe dan ook nooit hoger zijn dan het bedrag dat in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd onder de aansprakelijkheidsverzekering van Viatours. Aansprakelijkheid van Viatours voor schade waarvoor de opdrachtgever/afnemer of overige contractspartij is verzekerd, is uitgesloten.

5.8 Viatours organiseert in beginsel geen reizen. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden en indien en voorzover Viatours toch als reisorganisator ex artikel 7:500 BW zou worden aangemerkt, dan is de aansprakelijkheid van Viatours voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel, beperkt tot ten hoogste driemaal het gefactureerde bedrag.

5.9 Viatours 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.

5.10 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten aanzien van het personeel van Viatours en/of de door Viatours ingeschakelde derde(n).

6. Overmacht

6.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien en voor zover 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.

6.2 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.

7. Ontbinding, wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten

7.1 Indien verschuldigde bedragen niet binnen de gestelde termijn zijn voldaan, is de afnemer/opdrachtgever of overige contractspartij van rechtswege direct in verzuim en is hij wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd over het openstaande bedrag.

7.2 De buitengerechtelijke incassokosten bedragen ten hoogste 15% van de vordering(en) met een minimum van € 40,-.

7.3 Door de afnemer/opdrachtgever of overige contractspartij gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van de facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de afnemer, opdrachtgever of andere contractspartij dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

8. Toepasselijk recht en bevoegde rechter/interpretatie tekst

Op alle rechtsbetrekkingen met Viatours is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen ter zake waarvan een forumkeuze is toegelaten, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank van het arrondissement waarin de Viatours is gevestigd. Bij een geschil over de interpretatie van deze voorwaarden is de Nederlandse tekst bepalend. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.