

# Secret Escapes - Algemene voorwaarden reisreservering

## Secret Escapes - Algemene voorwaarden reisreservering

(Zie hieronder voor Gebruiksvoorwaarden van de website)

Secties A en B van deze Algemene Voorwaarden zetten de voorwaarden uiteen waaronder Secret Escapes Limited, 4th Floor, 120 Holborn, London, EC1N 2TD, Verenigd Koninkrijk de Website Diensten aan u verleent en u Reisdiensten aanbiedt als Agent via onze website (nl.secretescapes.com), per telefoon, en via apps die wij publiceren of anderszins (samen de "Diensten").

Een Reisdienst is de regeling van accommodatie, vluchten, pakketten van derden ("Vakantiepakket(ten)"), samen met alle andere reisarrangementen van derden ("Pakket(ten) van Derden" van "Externe Leveranciers") die te koop worden aangeboden via de Diensten.

De bepalingen van de Algemene Voorwaarden in sectie C zijn alleen van toepassing op pakketreizen die worden aangeboden door Secret Escapes GmbH, WeWork ■ Secret Escapes, Friedrichstraße 76, 10117 Berlin, Duitsland ("Pakketreis(/zen)") en regelen de contractuele relatie tussen u en Secret Escapes GmbH als Touroperator. Secret Escapes GmbH biedt twee soorten Pakketreizen aan - Pakketreizen met enkel contract en Hotel-Plus Pakketreizen (voor details zie sectie C).

De termen "Secret Escapes", "wij", "ons" of "onze" verwijzen naar Secret Escapes Limited in de context van secties A en B, en Secret Escapes GmbH in sectie C.

## SECTIE A - ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. Welkom bij Secret Escapes

Secret Escapes is een exclusieve reisclub voor clubleden die exclusieve aanbiedingen op Vakantiepakketten en Pakketreizen.

#### 1. Uw relatie met ons

2.1 Lees deze voorwaarden zorgvuldig door voordat u bij ons boekt. Het is belangrijk dat u de Algemene voorwaarden leest en begrijpt voordat u de Dienst gebruikt. Als u iets in de Algemene Voorwaarden niet begrijpt, neem dan contact met ons op via de contactgegevens in clausule 37 hieronder.

2.2 U stemt in met deze Algemene voorwaarden door een account aan te maken of anderszins gebruik te maken van onze website of app. U dient geen gebruik te maken van de Dienst indien u niet akkoord gaat met deze Algemene voorwaarden.

2.3 Secret Escapes respecteert uw privacy. Meer hierover kunt u in onze [privacyvoorwaarden](#) en [cookiesbeleid](#) lezen.

### 3. Over ons

3.1 Secret Escapes Limited is een bedrijf geregistreerd in Engeland onder ondernemingsnummer 07026107. Onze statutaire zetel is gevestigd te 4th Floor, 120 Holborn, Londen EC1N 2TD. Ons btw-nummer is GB103138366.

3.2 In het geval van de verkoop van Vakantiepakket(ten) georganiseerd door een Externe Leverancier, of de verkoop van individuele Reisdiensten, worden deze diensten verkocht door Secret Escapes Limited als een Agent van de betreffende Externe Leverancier. In deze gevallen zal de Externe Leverancier of het hotel verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van uw pakket of verblijf.

3.3 Wanneer Secret Escapes als een Touroperator Pakketreizen verkoopt, worden deze Pakketreizen verkocht door Secret Escapes GmbH, een in Duitsland geregistreerd bedrijf (ondernemingsnummer HRB 138671B), met statutaire zetel te WeWork ■ Secret Escapes, Friedrichstraße 76, 10117 Berlin, Duitsland. In deze gevallen zal Secret Escapes GmbH verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van uw pakket (voor details zie sectie C).

### 4. De Dienst die Secret escapes aanbiedt

4.1 Secret Escapes stelt accounthouders in staat om reserveringen te maken bij Externe Leveranciers voor hotelverblijven en arrangementen zoals geadverteerd op onze website en app ("Reisaanbieding(en)"). Tenzij duidelijk aangegeven op de desbetreffende pagina van de Reisaanbieding op onze website of app, zijn alle Reisaanbiedingen die geadverteerd en gepromoot worden via de Dienst uitsluitend voor accommodatie. Alle Reisaanbiedingen die op onze website of app worden weergegeven zijn onderhevig aan beschikbaarheid. Secret Escapes garandeert niet dat Reisaanbiedingen gedurende een bepaalde periode beschikbaar zullen zijn.

4.2 Secret Escapes is niet zelf eigenaar of leverancier van de diensten, faciliteiten of reisarrangementen die deel uitmaken van uw Reisaanbieding. Deze worden verstrekt door de Externe Leveranciers.

### 5. Credit- en Bonusprogramma's

5.1 Van tijd tot tijd voeren we Bonusprogramma's of aanbiedingen uit waarbij u, als u bepaalde acties onderneemt (zoals het accepteren van credits in plaats van een terugbetaling voor een terugbetaalbare boeking, of het uitnodigen van vrienden om lid te worden van Secret Escapes), mogelijk credits kunt verdienen om te besteden op Secret Escapes ("Bonusprogramma's").

5.2 Wanneer u uw vrienden of social media-contacten uitnodigt om deel te nemen aan Secret Escapes als onderdeel van een Bonusprogramma, kunt u mogelijk credits verdienen om te besteden op Secret Escapes. Er is geen limiet aan het aantal aanbevelingen. Sterker nog, we willen graag dat u al uw vrienden over ons vertelt. Echter, elke poging om extra Secret Escapes-credits te verkrijgen door het maken van een vals account of het creëren van meerdere valse accounts zal

niet als geldig worden beschouwd, en deze credits zullen worden verwijderd.

5.3 Indien u Secret Escapes-credits ontvangt als gevolg van een Bonusprogramma, blijven deze credits tot 12 maanden op uw account staan (tenzij een eerdere vervaldatum is aangegeven); na deze tijd worden de credits op uw account automatisch verwijderd.

5.4 Elke credit die u ontvangt via een Bonusprogramma, kan alleen worden gebruikt om een aanbieding te boeken die beschikbaar is op de Secret Escapes-website. Een uitbetaling in contanten is niet mogelijk. Zodra een boeking, waarvan de totale waarde is verrekend met credits, wordt geannuleerd en terugbetaald:

(a) wordt de waarde van het gebruikte credit terugbetaald in een nieuw credit en niet in contanten; en

(b) voor zover een dergelijke annulering en terugbetaling niet plaatsvindt om legitieme redenen en te goeder trouw, behoudt Secret Escapes zich het recht voor om alle credits die in het kader van een Bonusprogramma zijn aangevraagd, van uw account te verwijderen.

## 6. Account en Lidmaatschap

6.1 Om toegang te krijgen tot de Diensten, moet u zich bij ons registreren en een account aanmaken (uw "Account").

6.2 U kunt uw Account aanmaken met behulp van een e-mailadres en wachtwoord of verbinding maken met de Diensten en een account aanmaken met behulp van een account op een sociaal netwerk (bijv. Facebook) dat tijdens de registratie is vastgelegd.

6.3 Indien u uw Account aanmaakt met een e-mailadres en wachtwoord, raden wij u aan "sterke" wachtwoorden te gebruiken (wachtwoorden met een combinatie van hoofdletters en kleine letters, cijfers en symbolen). U bent verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van uw inloggegevens en alle activiteiten met betrekking tot uw Account. Indien u vermoedt dat uw Account misbruikt is, dient u ons hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen via de contactgegevens die vermeld zijn in clausule 37.

6.4 Als u uw Account aanmaakt via een account op een sociaal netwerk, geeft u ons toestemming om uw informatie van die dienst te openen en te gebruiken op een manier die door die dienst is toegestaan en om uw inlogtokens voor die dienst op te slaan in overeenstemming met onze privacyverklaring.

6.5 Zodra u uw Account heeft aangemaakt en wij u hiervan op de hoogte hebben gesteld, wordt u lid van Secret Escapes ("Lid / Leden").

6.6 Om Lid te worden, moet u ten minste 18 jaar oud zijn en wettelijk bevoegd zijn in het land waar u woont om wettelijk bindende overeenkomsten aan te gaan.

6.7 Indien u deze Algemene Voorwaarden schendt, kan Secret Escapes uw toegang tot de Diensten en uw Account opschorten of beëindigen. Indien uw toegang geblokkeerd of beëindigd is, mag u niet proberen de Diensten te gebruiken onder een andere naam of door gebruik te maken van de inloggegevens van een andere persoon, zelfs indien u de toestemming van die persoon hebt om dit te doen.

6.8 De op de Boeking vermelde Hoofdboeker is de persoon die verantwoordelijk is voor de Boeking (de "Hoofdboeker"). De Hoofdboeker is volgens deze Algemene Voorwaarden verantwoordelijk voor het doen van de Aanbetaling en het betalen van de volledige Prijs, voor alle wijzigings- en annuleringsverzoeken, voor de betaling van alle bijkomende kosten in verband met verzoeken en voor alle andere zaken met betrekking tot de Boeking. De Hoofdboeker bevestigt tevens dat alle gegevens die door alle andere deelnemers aan de boeking zijn verstrekt, volledig en correct zijn. De Hoofdboeker moet ten minste 18 jaar oud zijn op het moment van de boeking.

6.9 De Hoofdboeker verbindt zich ertoe alle beschrijvingen die na de boeking ontvangt te controleren en ons onmiddellijk op de hoogte te brengen van eventuele fouten of gevallen waarin de persoonsgegevens niet overeenstemmen met de gegevens in de paspoorten / identiteitskaarten (indien van toepassing) van de boekende deelnemers.

## 7. Vouchers

7.1 U kunt:

(a) de voucher per e-mail naar de ontvanger sturen, of (b) de voucher zelf printen.

Als u de voucher opnieuw moet verzenden of afdrukken, neem dan contact op met [klantenservice@secretescapes.nl](mailto:klantenservice@secretescapes.nl).

7.2 Vouchers zijn geldig voor drie (3) jaar vanaf de datum van uitgifte en kunnen niet worden verlengd.

7.3 Er kan slechts één promotiecode per keer op een boeking worden toegepast. Credits van vouchers vallen niet onder deze regel.

7.4 Vouchers hebben geen geldwaarde. Vouchers kunnen niet worden omgeruild of gedeeltelijk worden terugbetaald, noch kunnen zij resulteren in een terugboeking. Vouchers kunnen niet worden vervangen of terugbetaald in geval van verlies, diefstal of verval. Een voucher kan niet worden gekocht met een andere voucher of Secret Escapes-credits.

7.5 De waarde van een door u gebruikte voucher zal automatisch in mindering worden gebracht op het bedrag dat u Secret Escapes verschuldigd bent op het moment van de reservering. Voor sommige vakantiepakketten is alleen een aanbetaling aan Secret Escapes verschuldigd op het moment van de boeking en het saldo moet later rechtstreeks aan de leverancier worden betaald; in deze gevallen kunnen credits en vouchers niet worden gebruikt tegen de totale prijs van de vakantie, maar alleen tegen het bedrag dat rechtstreeks aan Secret Escapes moet worden betaald. Ook uitgesloten zijn boekingen die op partnersites rechtstreeks op de website van de leverancier worden gemaakt en er dus geen boeking en betaling via Secret Escapes plaatsvindt. Als er een saldo op de voucher overblijft, kan dit voor een latere boeking worden gebruikt. In tegenstelling tot vouchers uit Bonusprogramma's (zie punt 6) geldt voor vouchers geen minimumorderwaarde.

7.6. Vouchers kunnen worden gekocht met een waarde van EUR 50 tot EUR 5.000.

7.7 De koper van de voucher heeft het recht om binnen 14 dagen na de aankoopdatum een volledige terugbetaling te eisen. De ontvanger van de voucher (indien verschillend van de verwerper) kan op geen enkel ogenblik om terugbetaling verzoeken.

7.8 De ontvanger van de voucher moet ten minste 18 jaar oud en wettelijk bevoegd zijn en moet een Secret Escapes-account aanmaken om de voucher te kunnen inwisselen.

7.9 Secret Escapes behoudt zich het recht voor om inwisseling van een voucher te weigeren indien zij redelijke gronden heeft om aan te nemen dat de voucher op frauduleuze wijze is verkregen.

## 8. Gebeurtenissen buiten onze Controle

8.1 Wanneer wij in deze Algemene Voorwaarden spreken van "onvermijdbare en buitengewone omstandigheden", bedoelen wij daarmee een situatie die buiten de macht ligt van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen zelfs door het treffen van alle redelijke maatregelen niet hadden kunnen worden vermeden.

8.2 Hieronder vallen bijvoorbeeld oorlogen, andere ernstige veiligheidsproblemen zoals terrorisme, aanzienlijke bedreigingen voor de volksgezondheid (zoals het uitbreken van een ernstige ziekte op de plaats van bestemming) of natuurrampen (zoals overstromingen, aardbevingen of weersomstandigheden) die een veilige aankomst op de plaats van bestemming onmogelijk maken, arbeidsconflicten (waarbij al dan niet onze werknemers betrokken zijn) of maatregelen van de lokale of centrale overheid of een andere bevoegde autoriteit.

8.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor enige tekortkoming of vertraging in de uitvoering van onze verplichtingen onder een Boeking veroorzaakt door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

## 9. Elke Voorwaarde is onafhankelijk van toepassing (Scheidbaarheidsclausule)

Elke clausule van deze Algemene Voorwaarden is onafhankelijk van de andere van toepassing. Indien een rechtbank of andere bevoegde autoriteit beslist dat een van deze clausules (of een deel daarvan) onwettig of niet-afdwingbaar is, blijven de overige clausules (en delen daarvan) onaangetaast.

## 10. Volledige Overeenkomst

Deze Algemene Voorwaarden en, indien van toepassing, uw Boekingsbevestiging vormen de schriftelijke voorwaarden van ons contract met u voor de levering van de Diensten. U vertrouwt niet op enige andere verklaring, belofte of voorstelling met betrekking tot uw boeking. Houdt u er rekening mee dat de algemene voorwaarden van de Externe Leverancier van toepassing zijn met betrekking tot de levering van de Reisaanbiedingen van de Externe Leverancier.

## 11. Bijwerking van deze Voorwaarden

Secret Escapes behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te allen tijde eenzijdig te wijzigen indien dit noodzakelijk wordt geacht of indien de wet dit vereist. Alle wijzigingen zullen op de Website worden geplaatst en Leden van Secret Escapes zullen binnen een redelijke termijn op de hoogte worden gebracht van materiële wijzigingen.

## SECTIE B - GELDT VOOR ALLE BOEKINGEN WAARBIJ WIJ ALS AGENT OPTREDEN (INCLUSIEF HOTELOVERNACHTINGEN EN PAKKETTEN VAN DERDEN)

### 12. Inleidende bepalingen

12.1 Wij treden op als Agent voor Externe Leveranciers wier Reisaanbiedingen in de Diensten worden weergegeven. Dit betekent dat wij optreden namens de Externe Leveranciers en een platform aanbieden waarop u een contract kunt afsluiten met de Externe Leveranciers voor de levering van de Reisaanbieding. Een rechtstreekse overeenkomst tussen u en ons komt slechts tot stand met betrekking tot de bemiddelingsactiviteit.

12.2 In deze voorwaarden wordt verstaan tenzij anders in het clausule vermeld onder:

**Agent:** degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en/of bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.

**Externe Leverancier:** de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/ of andere dienstverleners op het gebied van reizen, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, uitsluitend verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.

**Reiziger:** a. de opdrachtgever (aanmelder), of b. anderen dan de opdrachtgever namens wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit en die deze overeenkomst aanvaardt.

**Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 18:00 uur, uitgezonderd in Nederland en in het Verenigd Koninkrijk erkende feestdagen, tenzij de Agent uitdrukkelijk aangeeft dat voor hen andere openingstijden gelden.

**Boekingskosten:** Het bedrag dat de Agent in rekening brengt voor zijn dienstverlening.

12.3 De Agent (ook wel aangeduid met doorverkoper, handelaar of boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Die kan informeren, adviseren en/of reserveringen maken. De Agent verleent deze diensten in opdracht van de Reiziger.

12.4 De Agent kan een reservering voor de reiziger maken. Die brengt dan een overeenkomst tot stand tussen de Reiziger en de gekozen Externe Leverancier. De Agent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Die kan een reservering maken voor bijvoorbeeld losse vliegtickets, of voor treinkaartjes, theatertickets en hotelkamers, of namens de reiziger een verzekering afsluiten.

12.5 De Reiziger heeft geen herroepingsrecht, tenzij er een terugbetaalbare aanbieding is gekocht.

12.6 De Agent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hen gereserveerde dienst. Hierop zijn uitsluitend de voorwaarden van de betrokken Externe Leverancier (bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotel) van toepassing, waarmee u akkoord gaat door de boeking te maken. U sluit rechtstreeks een contract met de Externe Leverancier met betrekking tot het gekochte reisaanbod. De Agent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hen zelf verleende dienst, zoals een correcte afhandeling van de reservering.

12.7 Secret Escapes zelf is geen eigenaar, exploitant of leverancier van de diensten, accommodatie of reisarrangementen die deel uitmaken van uw reisaanbod of pakket. Deze worden verstrekt door de Externe Leverancier. Als u vragen of opmerkingen heeft over reisdiensten nadat u deze geboekt heeft, neem dan rechtstreeks contact op met de Externe Leverancier.

12.8 De Agent kan, voor het verlenen van hun dienst, een bedrag in rekening brengen waarvan die de Reiziger op voorhand informeert. De boekingsvergoeding dekt de exploitatie van het platform (website, apps) dat wij ter beschikking stellen zodat u een reisaanbod van de Externe Leverancier kunt kopen. De boekingskosten worden niet terugbetaald voor annuleringen en omboekingen van Reisdiensten.

### **13. De opdracht in het algemeen**

13.1 Het online boekingsproces is zo ingericht dat de Reiziger vóór de reservering op gewezen wordt dat die een overeenkomst aangaat en dat door de bevestiging van de boeking door de Agent, die gebonden is aan deze overeenkomst.

13.2 De Reiziger is tegenover de Agent aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en tegenover de Externe Leverancier voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met deze Externe Leverancier. De overige Reizigers zijn aansprakelijk voor hun aandeel in de opdracht.

13.3 Als wij uw boeking niet kunnen accepteren, bijvoorbeeld omdat er geen plaatsen beschikbaar zijn op de door u gekozen data of omdat er een prijsfout is, zullen wij u per e-mail informeren en zullen wij uw boeking niet verwerken. Als u al betaald heeft voor de reisdienst (of een deel ervan), zullen we zo snel mogelijk zorgen voor een volledige terugbetaling van het reeds betaalde geld.

13.4 Het boekingsproces biedt u de mogelijkheid om eventuele fouten te controleren en te corrigeren voordat u uw boeking van een reisdienst voltooit. Neem de tijd om uw boeking te lezen en te controleren bij elke stap van het boekingsproces, met inbegrip van alle diensten, voorwaarden en de definitieve prijs.

13.5 Voordat u boekt, dient u zich ervan te verzekeren dat u (en uw eventuele reisgenoten) in staat zijn om de Reisaanbieding te nemen (op reis te gaan) en te reizen op de data waarvoor u de Reisaanbieding heeft geboekt.

13.6 Als u (of uw reisgenoten) speciale vereisten hebben, moet u ons dat vóór de boeking laten weten. Secret Escapes zal proberen alle redelijke verzoeken aan de Externe Leverancier door te geven, maar kan niet beloven dat deze door de Externe Leveranciers zullen worden ingewilligd. Secret Escapes zal geen reserveringen accepteren die afhankelijk zijn van het voldoen aan een speciaal verzoek.

13.7 Zodra uw boekingsverzoek is geaccepteerd door de Externe Leverancier, wij u als Agent van de Externe Leverancier hebben geïnformeerd en u uw Reisaanbieding geheel of gedeeltelijk heeft betaald, afhankelijk van de betalingsvoorwaarden van de Aanbieding, zal Secret Escapes u een boekingsbevestiging via e-mail sturen met de details van de Reisaanbieding en de Externe Leverancier die de Reisaanbieding verstrekt. Deze e-mail bevestigt de ontvangst van uw boeking en (aan)betaling en bevat alle details van uw Reisaanbieding. Voor Pakketten van Derden stuurt de Externe Leverancier u een aparte e-mail of brief per post met uw reisdocumenten en andere vereiste informatie. In dat geval bevestigt onze boekingsbevestiging alleen de ontvangst van uw betaling voor het Pakket van Derden en de details van de data waarvoor uw Pakket van Derden is geboekt. Het zal u ook meedelen dat de Externe Leverancier contact met u zal opnemen. Indien van toepassing, zullen wij u na ontvangst van uw betaling een garantiecertificaat van de Externe Leverancier overhandigen. De Externe Leverancier zal u dan binnen vijf dagen na boeking en ontvangst van de boekingsbevestiging de bevestigingsdocumenten van het door u geboekte Pakket van Derden overhandigen.

### **14. De reserveringsopdracht**

#### **14.1 Informatieplicht**

De Reiziger geeft tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens over henzelf en de door hen aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe behoren in ieder geval hun mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen). Die vermeldt ook bijzonderheden over hun eigen lichamelijke en geestelijke toestand en die van hun medereizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

#### **14.2 Prijswijzigingen**

De Agent kan de prijzen van de op verzoek van de reiziger gereserveerde diensten niet garanderen. Deze prijzen kunnen conform de voorwaarden van de Externe Leverancier worden gewijzigd. De Agent staat daarbuiten en draagt hier geen verantwoordelijkheid voor. De Agent geeft en berekent wijzigingen zo spoedig mogelijk aan de Reiziger door.

#### **14.3 Annuleringen/wijzigingen door de Reiziger**

(a) Tenzij de Reiziger een terugbetaalbare aanbieding heeft gekocht, kunnen de reisaanbiedingen niet door de Agent worden gewijzigd of geannuleerd met een terugbetaling. De Reiziger kan de boekingsbevestiging raadplegen waarin de voorwaarden staan vermeld waarmee die de boeking kan annuleren en een terugbetaling kan claimen, indien van toepassing.

(b) Voor annulerings- en intrekingsverzoeken met betrekking tot Reisdiensten worden de Leden doorverwezen naar de Externe Leverancier. Secret Escapes is niet aansprakelijk voor eventuele extra kosten als gevolg van annulering en wijziging, zoals reiskosten van en naar de bestemming of voor alternatieve accommodatie. Deze kosten kunnen mogelijk door het Lid worden verhaald op hun reisverzekering.

(c) Leden die geen annuleerbare Reisaanbieding hebben gekocht en hun Reis willen annuleren of wijzigen kunnen, naar eigen goeddunken van Secret Escapes, hulp krijgen bij het contact opnemen met de Externe Leverancier betreffende annulering of wijziging. Secret Escapes garandeert echter niet dat dergelijke pogingen succesvol zullen zijn. Secret Escapes beveelt aan dat een schriftelijke uitleg wordt verstrekt. De kosten die voortvloeien uit een annulering zijn

vastgelegd in de algemene voorwaarden van de Externe Leverancier. Secret Escapes probeert hun Leden zo goed mogelijk te ondersteunen als het gaat om boekingswijzigingen of annuleringen. Het is echter aan de Externe Leverancier om te beslissen of die de wijzigingen of annuleringen van de boeking aanvaardt. De Externe Leverancier kan met name annulerings- of wijzigingskosten (zoals uiteengezet in zijn algemene voorwaarden) in rekening brengen, die kunnen oplopen tot 100% van de reissom.

14.4 De Agent stuurt alle mededelingen over de reserveringsopdracht uitsluitend aan naar de Hoofdboeker.

14.5 Annuleringen en wijzigingen door Externe Leverancier

14.5.1 Wanneer Secret Escapes op de hoogte raakt van wijzigingen in een Reisdienst door de Externe Leverancier, zal Secret Escapes de Hoofdboeker van deze wijzigingen op de hoogte stellen indien de wijziging materieel is. Een materiële wijziging is een wijziging die een aanzienlijke invloed op de reisdienst zou kunnen hebben.

14.5.2 Onder wezenlijke wijzigingen kunnen bijvoorbeeld de volgende wijzigingen door de Externe Leverancier worden verstaan:

een verandering in de reis/kamercategorie naar een lagere categorie of standaard voor de gehele reis of een deel daarvan; of

een wijziging van de vertrektijd van 12 uur of meer; of

een wijziging van het vertrekpunt naar een locatie die minder geschikt is voor de Reiziger; of

een overboeking van het hotel; of

een ingrijpende wijziging van de reisroute of het ontbreken van een of meer belangrijke reisbestemmingen.

14.5.3 In het onwaarschijnlijke geval van een annulering of materiële wijziging van uw aangekochte Reisaanbieding door de Externe Leverancier, zullen wij u zo spoedig mogelijk informeren. Indien er voor de aanvang van uw Reisaanbieding tijd voor is, zullen wij trachten (maar kunnen dit niet garanderen) om van de Externe Leverancier een aanbod te verkrijgen met de volgende opties (afhankelijk van het type gekochte Reisaanbieding):

(a) aanvaarding van de herziene regelingen, of

(b) voor Reisaanbiedingen die geen Pakketten van Derden zijn: ofwel aanvaarding van een alternatieve boeking ofwel annulering van uw boeking met volledige terugbetaling van alle door u betaalde bedragen. Indien de Externe Leverancier geen alternatief biedt, kan die ons opdragen de Reisaanbieding te annuleren met volledige terugbetaling; of

(c) alleen voor Pakketten van Derden:

(1) een alternatief Pakket van Derden van een lagere, gelijke of hogere standaard dan die oorspronkelijk geboekt, indien beschikbaar. Als u kiest voor een Pakket van Derden van lagere standaard, heeft u recht op het prijsverschil tussen wat u betaald heeft en de prijs van het Pakket van Derden van lagere standaard. Als u het Pakket van Derden met een vergelijkbare standaard accepteert, worden er geen extra kosten in rekening gebracht. Als u ervoor kiest het duurdere Pakket van Derden te accepteren, zult u het verschil in prijs moeten betalen tussen het gekochte Pakket van Derden en het duurdere Pakket van Derden; of

(2) annulering van het Pakket van Derden samen met een volledige terugbetaling van alle door u betaalde bedragen. Wij wijzen u erop dat de inspanningen die wij ons eventueel getroosten om andere opties van de Pakketten van Derden te verkrijgen, geen invloed hebben op uw eventuele wettelijke rechten jegens deze Externe Leverancier op grond van de wettelijke bepalingen inzake pakketreizen in de artikelen 7:500 en verder van het Burgerlijk Wetboek.

14.5.4 Het is mogelijk dat Externe Leveranciers Leden geen van de bovenstaande opties kunnen aanbieden als er slechts kleine wijzigingen worden aangebracht in de aangekochte Reisaanbieding. Een wijziging van de vluchtduur van minder dan 12 uur, een wijziging van luchtvaartmaatschappij of vliegtuig (indien gespecificeerd op het moment van de boeking) of een wijziging van de luchthaven van bestemming of accommodatie van dezelfde of hogere standaard, wordt normaal beschouwd als een kleine wijziging.

14.5.5 Als een Externe Leverancier een gekochte Reisaanbieding annuleert of wijzigt, zal Secret Escapes niet aansprakelijk zijn voor enige kosten die u als gevolg hiervan oploopt.

14.5.6 In het zeldzame geval dat een Externe Leverancier uw reservering annuleert nadat deze is geaccepteerd, zult u door de Externe Leverancier of Secret Escapes die namens de Externe Leverancier optreedt, op de hoogte worden gebracht. Aangezien Secret Escapes optreedt als Agent voor Externe Leveranciers en uw contract voor de Reisaanbieding met de reisleverancier is, zullen wij trachten u te helpen met eventuele terugbetalingen of wijzigingen in uw gegevens. Secret Escapes zal echter niet verantwoordelijk zijn voor eventuele kosten in verband met een annulering door de Externe Leverancier.

## 15. Betalingen

15.1 De Reiziger moet de verschuldigde bedragen bij de boeking voldoen, of op een door de Agent aan te geven manier en binnen de opgegeven termijn. De Agent is bevoegd

– zo nodig in naam en voor rekening van de desbetreffende Externe Leverancier(s) – de verschuldigde bedragen in naam en voor rekening van de betrokken Externe Leverancier(s) te innen.

15.2 Wij zullen afrekenen volgens de door u gekozen betalingswijze nadat wij uw boeking hebben geaccepteerd. Voor Pakketten van Derden zal de Externe Leverancier u een extra e-mail sturen wanneer uw boeking is verwerkt, waarin de details van het geboekte Pakket van Derden worden bevestigd, inclusief alle relevante bevestigingsdocumenten. De Agent kan een aanbetaling verlangen voor het verstrekken van de opdracht(en) voor de Reiziger, die in ieder geval niet hoger is dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken Externe Leverancier(s), vermeerderd met de boekingskosten. Als de Agent een aanbetaling verlangt, maakt die de prijs hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de Reiziger bekend.

15.3 De Reiziger moet ervoor zorgen dat de Agent het restant van het verschuldigde bedrag uiterlijk op de datum genoemd in de bevestiging c.q. factuur heeft ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.

15.4 Als de Reiziger niet tijdig (aan)betaalt, stuurt de Agent na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft die de Reiziger de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Als de Reiziger ook dan niet betaalt, is die in verzuim en wordt(en) de overeenkomst(en) geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De Agent heeft het recht de aan de annulering verbonden en vooraf opgegeven kosten in rekening te brengen of te verrekenen met de ontvangen aanbesteding(en). Als de Reiziger de Reisaanbesteding binnen 14 dagen voor vertrek reserveert en niet tijdig betaalt, is die onmiddellijk in verzuim.

15.5 De Agent doet eventuele terugbetalingen alleen aan de Reiziger.

## **16. Aansprakelijkheid**

16.1 De Agent aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken Externe Leverancier(s), noch voor de juistheid van de door deze Externe Leverancier(s) verstrekte informatie. De Agent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven. Hun eigen aansprakelijkheid als Agent is beperkt tot de prijs van de verkochte Reisaanbesteding.

16.2 Secret Escapes is alleen zonder beperking aansprakelijk voor schade die ontstaat in geval van opzet of grove nalatigheid.

16.3 De bovenstaande beperkingen van aansprakelijkheid zijn ook van toepassing op de persoonlijke aansprakelijkheid van de werknemers, wettelijke vertegenwoordigers en plaatsvervangende agenten van Secret Escapes.

## **17. Documenten**

17.1 Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst verstrekt de Agent aan de Reiziger algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.

17.2 De Reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en om tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd. Alle informatie die wij over deze of aanverwante onderwerpen verstrekken (b.v. klimaat, beste reistijd, kleding, bagage, persoonlijke artikelen, etc.) wordt als algemene richtlijnen en te goeder trouw gegeven. Wij aanvaarden echter geen aansprakelijkheid voor eventuele beslissingen die op basis van deze informatie worden genomen.

17.3 De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

17.4 Als de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt dat met alle daaraan verbonden gevolgen voor hun rekening, tenzij de reisagent heeft toegezegd voor dat document te zorgen en het ontbreken daarvan aan hen kan worden toegerekend.

17.5 De Reisagent kan aan de Reiziger informatie verstrekken over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

17.6 Wanneer u de bevestigingsdocumenten voor uw reisaanbod ontvangt, controleert u of alle persoonlijke gegevens correct zijn en, in het geval van reizen naar het buitenland, of de namen en leeftijden in het (de) paspoort(en) / identiteitskaart(en) overeenstemmen. Als dit niet het geval is, neem dan zo snel mogelijk contact op met de reisaanbieder.

17.7 Indien tickets en/of reisdocumenten niet per post of e-mail aankomen, aanvaardt Secret Escapes geen verantwoordelijkheid hiervoor. Als u deze documenten niet ontvangt, neem dan rechtstreeks contact op met de Externe Leverancier zoals aangegeven op uw boekingsbevestiging.

## **18. Rente en incassokosten**

18.1 Als de Reiziger niet tijdig betaalt, is die over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim rente verschuldigd. De hoogte van deze rente is: • Voor betalingen met betrekking tot de door de Agent verrichte opdracht: de wettelijke rente; • Voor betalingen met betrekking tot de door de Externe Leverancier verrichte(n) diensten: de wettelijke rente, of als de Externe Leverancier een ander rentepercentage in rekening brengt, dit laatstgenoemde percentage, als de Agent dit percentage, of de vindplaats hiervan, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de Reiziger heeft meegedeeld.

18.2 Voorts is de Reiziger na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechterlijke kosten. Deze bedragen 15% over het gefactureerde bedrag tot € 2.500; 10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40. De reisagent kan in het voordeel van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages

## **19. Uw Financiële Bescherming Voor Pakketten van Derden**

19.1 Alle door ons verkochte Pakketten van Derden zijn door de Externe Leverancier verzekerd tegen insolventie van de Externe Leverancier. Dit garandeert dat in geval van annulering van de Pakketten van Derden wegens insolventie van de Externe Leverancier, de betaalde reissom en de noodzakelijke uitgaven voor de terugreis aan u worden terugbetaald. Dit geldt niet voor de aankoop van een enkele Reisdienst, zoals een overnachting in een hotel alleen.

19.2 Indien u een Pakket van Derden koopt bij een Externe Leverancier, ontvangt u van de Externe Leverancier een garantiecertificaat, waarin uw rechtstreekse aanspraak op de verzekeraar wordt bevestigd in geval van annulering van de reisdiensten als gevolg van insolventie van de Externe Leverancier.

19.3 Met betrekking tot Pakketreizen verwijzen wij naar deel C van deze Algemene Voorwaarden.

## **20. Geschillen**

20.1 Als de Reisdienst die in de betreffende Reisaanbieding wordt beschreven ter plaatse is geleverd, maar u ontevreden bent over een aspect van een of meer Reisdiensten en een klacht wilt indienen, raden wij u aan rechtstreeks contact op te nemen met de Externe Leverancier(s) of hun plaatselijke vertegenwoordiger terwijl u nog ter plaatse bent, zodat zij het probleem kunnen proberen op te lossen. Het niet onmiddellijk melden van gebreken kan leiden tot de beperking en zelfs volledige uitsluiting van uw rechten op schadevergoeding en vermindering voor vakantiepakketten en Pakketten van Derden. Secret Escapes beveelt een schriftelijke kennisgeving aan; sommige bieden Externe Leveranciers feedbackformulieren aan.

20.2 Indien de Reisdienst van een Pakket van Derden of een rondreis niet overeenkomt met de beschrijving op de website van Secret Escapes, moet de klant rechtstreeks contact opnemen met de Externe Leverancier of zijn plaatselijke vertegenwoordiger terwijl die nog in het land is. Secret Escapes zal klanten helpen met klachten. Om te kunnen helpen bij het vinden van een oplossing, moet Secret Escapes zo spoedig mogelijk van de feiten op de hoogte worden gebracht.

20.3 Indien het probleem niet tijdens het verblijf kon worden opgelost, moet binnen 30 dagen na de terugkeer van de reis contact worden opgenomen met de Externe Leverancier van een vakantiepakket of een Pakket van Derden. Deze moet dan op de brief reageren in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Binnen 14 dagen moet de ontvangst worden bevestigd en binnen 28 dagen moet een volledig antwoord worden gegeven. Indien dit niet het geval is, moet de Externe Leverancier om een verklaring voor de vertraging worden verzocht.

20.4 In geval van problemen met de vlucht of het vervoer moet contact worden opgenomen met de Externe Leverancier. De klant moet de door de Agent aan de klant verstrekte informatie en algemene voorwaarden controleren voordat de reis aanvangt.

20.5 Indien u reden heeft om een klacht in te dienen over Secret Escapes, neem dan contact met ons op via de gegevens vermeld in clause 37 en probeer de klacht informeel met ons op te lossen.

20.6 Voor klachten die niet tot tevredenheid worden opgelost zijn de rechtbanken van Nederland bevoegd.

20.7 Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de Reisdienst of, als de Reisdienst geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

20.8 Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

20.9 De EU-Commissie biedt een platform voor buitengerechtelijke onlinegeschillenbeslechting (ODR-platform), dat kan worden geraadpleegd op <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## **SECTIE C - IS VAN TOEPASSING OP SECRET ESCAPES PAKKETREIZEN**

### **21. Inleiding**

1.1. Wij, Secret Escapes GmbH, bieden twee soorten Pakketreizen aan waarbij wij de Touroperator zijn. Secret Escapes wordt hierna "de Organisator".

(a) "Pakketreizen met enkel contract" - waarbij twee of meer verschillende Reisdiensten (bijv. vlucht, hotel en/of autohuur en/of excursies, tickets of skipassen enz.) door ons worden gemaakt of samengesteld. Wij bieden dit aan als één enkel contract en treden op als uw Touroperator. Voor een Pakketreis met enkel contract, sluit u een enkel contract af voor de gehele pakketreis met Secret Escapes. Dit is altijd het relevante type pakketreis, dat een hotel en een excursie of tickets omvat.

(b) "Hotel-Plus Pakketreizen" - waarbij twee of meer verschillende Reisdiensten door u worden geselecteerd en wij zowel optreden als Organisator van het arrangement en als Agent voor elke Externe Leverancier van de betreffende Reisdienst (bijv. luchtvaartmaatschappij, hotel en/of autoverhuurbedrijf) wanneer u de boeking maakt. In het geval van Hotel-Plus Pakketreizen sluit u met elke Externe Leverancier een afzonderlijk contract. De betrokken Externe Leverancier is de contractuele partner voor de betrokken Reisdienst, zodat u ook rechtstreeks bij deze Externe Leverancier claims kunt indienen. Daarnaast treden wij voor u op als Organisator en dus als contactpersoon.

21.2 Voor alle duidelijkheid, een aanbod dat alleen een hotelkamer en diensten of faciliteiten beschikbaar in het hotel zelf omvat, is geen Pakketreis maar een agentschapsverkoop en is onderworpen aan de voorwaarden in secties A en B van deze Algemene Voorwaarden.

21.3 Wij zullen in onze boekingsbevestiging vermelden welk type Pakketreis u bij ons heeft geboekt.

21.4 Secret Escapes is niet zelf eigenaar of leverancier van de diensten, faciliteiten of reisarrangementen die deel uitmaken van uw Pakketreis. Deze worden geleverd door derden die zorgen voor de levering van de diensten, faciliteiten of reisarrangementen die deel uitmaken van uw pakketreis (de Externe Leverancier). Daarom zijn, in aanvulling op de bepalingen van sectie C van deze Algemene Voorwaarden, de voorwaarden van de Externe Leveranciers van toepassing op de levering van een Reisdienst van een Pakketreis aangeboden door Secret Escapes zelf.

21.5 Boeking en gebeuren online en zijn altijd definitief.

1.6 Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 9 tot 18 uur (lokale tijd Londen), uitgezonderd in Nederland en het Verenigd Koninkrijk erkende feestdagen, tenzij Secret Escapes uitdrukkelijk anders vermeldt.

### **22. Informatie van de Organisator**

22.1 Als Organisator heeft Secret Escapes aan de Reiziger voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsmede de voornaamste kenmerken van de Reisdiensten verstrekt.

22.2 Secret Escapes draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.

22.3 Het aanbod dat op onze website staat en de hierin vermelde gegevens maken deel uit van de overeenkomst, tenzij anders in het aanbod is vermeld. Het online-aanbod van de Organisator kan snel wijzigen. Als de Reiziger op een later moment wil kunnen aantonen wat het aanbod precies inhield, dan kan de Reiziger bij het boeken het beste een printscreen maken waarop het aanbod van de Organisator staat.

22.4 De Reiziger blijft zelf, onverminderd het hiervoor vermelde, verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten aanvullende informatie in te winnen over paspoorten en visumverplichtingen en die moet ook tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

22.5 In het geval van vliegreizen zal de Organisator de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij de Organisator bekend is, aan de Reiziger meedelen. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.

22.6 Indien uw reis aangeboden door Secret Escapes een Pakketreis is (bijvoorbeeld door toevoeging van een vlucht) zullen wij u een certificaat van het Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH ("DRSF") overhandigen.

### **23. Door de Reiziger te verstrekken informatie**

23.1 De Reiziger verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over zichzelf en de door hen aangemelde Reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daaronder vallen in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).

23.2 De Reiziger vermeldt de bijzonderheden over hun eigen lichamelijke en geestelijke toestand, en die over de door hen aangemelde groep reizigers, die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de Pakketreis.

23.3 Als de Reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet, kan dit tot gevolg hebben dat de Organisator of iemand namens hen de Reiziger en eventuele medereiziger(s) van (verdere) deelname aan de Pakketreis uitsluit. In dat geval brengt de Organisator alle hiermee gemoede kosten aan de Reiziger in rekening.

23.4 De Reiziger kan zowel om medische als om andere redenen de Organisator verzoeken om de Pakketreis te wijzigen. Als hieraan kosten zijn verbonden, maakt de Organisator die aan de Reiziger bekend. De Organisator is niet verplicht om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Doet die dat wel, dan is de Reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

### **24. Bevestiging/Herroeping door de Organisator**

24.1 Als de Reiziger het aanbod van de Organisator aanvaardt, inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden en de ontvangst van de wettelijk voorgeschreven informatie, komt de overeenkomst tot stand. Bij of onverwijld na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de Reiziger een bevestiging en/of een factuur.

24.2 Bij telefonisch gesloten Pakketreizen is de Reiziger pas aan de overeenkomst gebonden nadat de Organisator de reis heeft bevestigd. Deze bevestiging vindt bij voorkeur schriftelijk (waaronder per e-mail) plaats. Doet de Reiziger een (aan)betaling, dan geldt die in ieder geval als bewijs dat die het aanbod van de Organisator heeft geaccepteerd.

24.3 De Organisator kan de Pakketreis binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal deelnemers. De Organisator stelt de Reiziger hiervan uiterlijk in kennis:

- 20 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan zes (6) dagen; • 7 dagen voor vertrek bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen; • 48 uur voor vertrek bij reizen van minder dan twee (2) dagen. Heeft de Reiziger al (aan-)betalingen gedaan, dan betaalt de organisator terug binnen de termijn van clause 24.5.

24.4 Het aanbod van de Organisator is vrijblijvend. Die kan zo nodig het aanbod, ook nog na aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door hen, herroepen. De Organisator moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, maar in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de mediterrane landen), respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding onder opgaaf van redenen. Als de Reiziger het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door de Organisator aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag.

24.5 In alle gevallen dat de Reiziger recht heeft op terugbetaling van reeds door hen verrichte betalingen, doet de Organisator dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.

24.6 Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de Organisator niet. Dit soort fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde Reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

### **25. Wijzigingen door de Organisator**

25.1 De Organisator heeft het recht om de Pakketreis te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als die de Reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en opvallende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. De Reiziger kan deze wijziging niet afwijzen.

25.2 Als de Organisator zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de Pakketreis deze op een ingrijpend punt te wijzigen, zullen wij u dat zo spoedig mogelijk laten weten. U zult dan een keuze hebben:

(a) Aanvaard de voorgestelde wijziging. Indien dit resulteert in een Pakketreis van mindere kwaliteit of kostprijs, kunt u recht hebben op een prijsvermindering volgens onderstaande clause 33.

(b) de voorgestelde wijziging afwijzen en uw Pakketreis annuleren met volledige terugbetaling; of

(c) de voorgestelde wijziging afwijzen, uw Pakketreis annuleren en een alternatief kiezen als wij dat aanbieden. Als u voor een alternatieve Pakketreis kiest, zullen wij u informeren hoe dit de prijs van uw boeking zal beïnvloeden. Indien de alternatieve Pakketreis van mindere kwaliteit is of minder kost, kunt u recht hebben op een prijsvermindering volgens onderstaande clause 33. Wij zullen u een redelijke termijn geven om uw beslissing te nemen, die normaliter 7 dagen bedraagt vanaf de datum van kennisgeving van de voorgestelde wijziging. Als wij binnen deze periode niets van u horen, sturen wij u een herinnering, waarna wij



de Pakkotreis mogen annuleren en u een terugbetaling mogen doen.

25.3 Bij reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deelt de Reiziger de Organisator niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat die heeft besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving, geldt dat de Reiziger de Organisator onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur zijn besluit meedeelt. Als de Reiziger niet binnen de gestelde termijn zijn besluit meedeelt, geldt dat die de wijzigingen heeft geaccepteerd.

25.4 Als u ervoor kiest om de voorgestelde wijziging af te wijzen en de Pakkotreis te annuleren, ontvangt u een volledige terugbetaling en kunt u recht hebben op compensatie in overeenstemming met onderstaande clausule 33.

25.5 Het is mogelijk dat wij u geen van de bovenstaande opties kunnen aanbieden als er slechts kleine wijzigingen in de gekochte Pakkotreis worden aangebracht. Een wijziging van de vluchtduur van minder dan 12 uur, een wijziging van luchtvaartmaatschappij of vliegtuig (indien gespecificeerd op het moment van de boeking) of een wijziging van de luchthaven van bestemming naar een luchthaven binnen dezelfde regio, of een wijziging van de accommodatie van dezelfde of hogere standaard, worden doorgaans beschouwd als een kleine wijziging.

25.6 De geadverteerde prijs van een Pakkotreis kan van tijd tot tijd veranderen. Wij doen ons best om ervoor te zorgen dat de geadverteerde prijs de meest actuele prijs is, maar prijzen kunnen op korte termijn veranderen. Wij zullen u de actuele prijs bevestigen op het moment van de boeking. Prijswijzigingen van een Pakkotreis hebben geen invloed op een Boeking die wij reeds hebben geaccepteerd, behalve zoals beschreven in dit clausule 25.

25.7 Wij adverteren een groot aantal Pakkotreizen en proberen ervoor te zorgen dat de getoonde prijzen altijd correct zijn, maar door het grote aantal Pakkotreizen is er altijd de mogelijkheid dat sommige van de vermelde Pakkotreizen onjuiste prijzen hebben ondanks onze inspanningen. Wij controleren gewoonlijk de prijzen als onderdeel van ons boekingsproces, dus als er een fout is, zullen wij de lagere prijs aanrekenen wanneer wij uw boeking aanvaarden, als de correcte prijs van de Pakkotreis lager is dan de getoonde prijs. Indien de correcte prijs van de Pakkotreis hoger is dan de prijs vermeld in de Diensten, zullen wij normaliter, naar ons eigen goeddunken, ofwel contact met u opnemen voor verdere instructies ofwel de Boeking annuleren en u op de hoogte brengen van de annulering alvorens uw Boeking te verwerken, zodat u kunt beslissen hoe verder te gaan.

25.8 Wij zijn niet verplicht om u de Pakkotreis tegen de verkeerde (lagere) prijs aan te bieden als de prijsfout duidelijk is en redelijkerwijs door u als de verkeerde prijs had kunnen worden herkend. Dit geldt ook als er een boekingsbevestiging is verzonden. In dat geval kunnen wij u om instructies vragen of uw boeking annuleren en u daarvan in kennis stellen, zodat u kunt beslissen wat te doen.

25.9 Wij kunnen de prijs van uw Pakkotreis wijzigen nadat wij onze boekingsbevestiging hebben afgegeven om de volgende wijzigingen aan u door te geven:

(a) de prijs voor het vervoer van passagiers die voortvloeit uit de kosten van brandstof of andere energiebronnen;

(b) het bedrag van belastingen of heffingen voor de Reisdiensten die deel uitmaken van uw boeking en die worden geheven door derden, andere dan Externe Leverancier, met inbegrip van toeristenbelasting, landingsrechten of inschepings- of onschepingskosten in havens en op luchthavens; of

(c) wisselkoersen die relevant zijn voor de Pakkotreis.

Wij kunnen de prijs alleen op deze manier wijzigen als wij u ten minste 20 dagen voor de aanvang van uw Pakkotreis op de hoogte stellen van een prijsverhoging, samen met een berekening en een verklaring voor de wijziging.

25.10 De Organisator heeft tot 20 dagen voor vertrek het recht om de prijs van de Pakkotreis te verhogen met maximaal 8%, maar alleen als die is toe te schrijven aan: • verhoging van de kostprijs van brandstof of; • verhoging van de kostprijs van andere energiebronnen of; • verhoging van belastingen of; • verhoging van vergoedingen over de in de in de overeenkomst begrepen Reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek-of aankomstbelasting in havens en/of op luchthavens. De Organisator kan in zijn aanvullende voorwaarden opnemen dat die zich dit recht op prijsverhoging ook voorbehoudt bij verhoging van wisselkoersen die voor de Pakkotreis van belang zijn. De Reiziger heeft recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit clausule omschreven dalen.

25.11 Als de prijs van uw Pakkotreis met meer dan 8% van de totale prijs stijgt, mag u:

(a) Aanvaarden en de prijsverhoging betalen;

(b) de prijsverhoging afwijzen en uw Pakkotreis annuleren met volledige terugbetaling; of

(c) de prijsverhoging af te wijzen, uw Pakkotreis te annuleren en een alternatief te kiezen als wij dat aanbieden. Als u voor een alternatieve Pakkotreis kiest, zullen wij u informeren hoe dit de prijs van uw boeking zal beïnvloeden. Indien de alternatieve Pakkotreis van mindere kwaliteit is of minder kost, kunt u recht hebben op een prijsvermindering in overeenstemming met clausule 33 hieronder.

25.12 Wij zullen u een redelijke termijn geven om uw beslissing te nemen, die normaliter 7 dagen bedraagt vanaf de datum van de kennisgeving van de prijsverhoging. Als wij binnen deze periode niets van u horen, sturen wij u een herinnering, waarna wij de Pakkotreis mogen annuleren en u een terugbetaling mogen doen.

25.13 Indien u ervoor kiest om de prijsverhoging te weigeren en de Pakkotreis te annuleren, ontvangt u een volledige terugbetaling en kunt u recht hebben op compensatie in overeenstemming met onderstaande clausule 33.

25.14 U hebt recht op een prijsvermindering die gelijk is aan de in clausule 25.9 beschreven kosten die na uw boeking maar voor de aanvang van uw Pakkotreis ontstaan, waarvan wij onze administratiekosten mogen aftrekken. U hebt recht op een uitsplitsing van deze administratiekosten.

25.15 Als wij uw Pakkotreis annuleren, kunt u recht hebben op compensatie in overeenstemming met clausule 33, tenzij wij verhinderd zijn de Pakkotreis te leveren als gevolg van

(a) onvermijdbare of buitengewone omstandigheden; of (b) omdat het aantal personen dat de Pakketreis wenst te boeken lager is dan het vereiste minimum aantal deelnemers. U wordt schriftelijk van de annulering in kennis gesteld binnen de termijn die in de beschrijving van de Pakketreis is vermeld.

## **26. Hulp en bijstand**

26.1 De Organisator biedt hulp en bijstand als de Reiziger in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de Reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. Normaal gesproken brengen wij voor dit soort bijstand geen kosten in rekening, maar wij behouden ons het recht voor een redelijke vergoeding te vragen als het probleem door u opzettelijk of uit onachtzaamheid is veroorzaakt.

26.2 Als u in moeilijkheden verkeert en onze hulp nodig hebt, neem dan contact met ons op via de contactgegevens in paragraaf 37.

## **27. Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid Organisator**

27.1 Secret Escapes is niet zelf eigenaar of leverancier van een van de diensten, faciliteiten of reisarrangementen die deel uitmaken van uw Pakketreis. Deze worden geleverd door derde Externe Leveranciers. Het is onze taak om redelijke vakkundigheid en zorgvuldigheid te betrachten bij het maken van uw boeking en, in het geval van Pakketreizen met enkel contract, om redelijke vakkundigheid en zorgvuldigheid te betrachten bij het maken van afspraken voor Externe Leveranciers om diensten, faciliteiten en reisarrangementen aan u te leveren.

27.2 Wij zijn ook aansprakelijk tegenover u voor de levering van Reisdiensten die deel uitmaken van uw Pakketreis, ongeacht het feit dat deze Reisdiensten door de Externe Leveranciers moeten worden geleverd.

## **28. De rechten van de Reiziger**

### **28.1. Indeplaatsstelling**

28.1.1 De Reiziger kan de Organisator verzoeken om hen door een ander te laten vervangen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- De ander voldoet aan alle voor de overeenkomst geldende voorwaarden; en
- De Reiziger dient het verzoek uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek op een door de Organisator vooraf meegedeelde wijze in, dan wel zo tijdig dat de Organisator benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren; en
- De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken Externe Leveranciers verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

28.1.2 De Reizigers en degene die Reizigers vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de Organisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de vervanging. Wij zullen u over deze kosten informeren na ontvangst van uw overschrijvingsverzoek.

28.1.3 Om van deze mogelijkheid gebruik te maken, moet u contact met ons opnemen via de in clausule 37 vermelde gegevens.

### **28.2 Reisbescheiden**

28.2.1 De Organisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke manier die de reisbescheiden aan de Reiziger ter beschikking stelt. Wanneer u de bevestigingsdocumenten voor uw Pakketreis ontvangt, controleert u of alle persoonlijke gegevens correct zijn en, in het geval van een internationale reis, of de namen en leeftijden in het (de) paspoort(en) overeenstemmen. Als dit niet het geval is, neem dan zo spoedig mogelijk contact met ons op.

28.2.2 Als de Reiziger op het door de Organisator meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 Werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt de Reiziger dit onverwijld aan de organisator of de doorverkoper.

### **28.3 Garantie bij financieel onvermogen**

28.3.1 Wij bieden financiële bescherming voor onze Pakketreizen door een garantie van DRSF.

28.3.2 Als u bij ons een Pakketreis koopt, ontvangt u een certificaat van DRSF waarin staat wat financieel is beschermd, waar u informatie kunt krijgen over wat dit specifiek voor u betekent en met wie u contact kunt opnemen in geval van problemen.

28.3.3. Als een van de Externe Leveranciers tijdens uw Pakketreis zijn activiteiten staakt en/of uw boeking niet accepteert, moet u ons onmiddellijk op de hoogte stellen en ons de gelegenheid geven alternatieve regelingen te treffen. Wij zijn niet aansprakelijk voor kosten of uitgaven die u maakt als u ons niet een redelijke gelegenheid heeft gegeven om alternatieve regelingen te treffen.

28.3.4 In onze alternatieve regelingen zullen wij ernaar streven de reiscomponent van de in gebreke blijvende Externe Leverancier te vervangen door een reiscomponent van hogere, gelijke of, in de gegeven omstandigheden, zo gelijkwaardig mogelijke kwaliteit.

### **28.4 Veranderingen**

28.4.1 Als u een wijziging in de boeking wilt aanbrengen nadat de boekingsbevestiging is afgegeven, neem dan contact met ons op. Wij zijn niet wettelijk verplicht om dergelijke wijzigingen aan te brengen, maar wij kunnen naar eigen goeddunken proberen aan uw verzoek tegemoet te komen. Wij vragen uw begrip voor het feit dat wij dit vaak niet kunnen doen, aangezien wijzigingen afhankelijk kunnen zijn van de beschikbaarheid en de voorwaarden van onze reisleveranciers.

28.4.2 Elk verzoek tot wijziging van een boeking moet worden gedaan door de Hoofdboeker die op de boeking vermeld staat en wij kunnen vragen om bevestiging hiervan per e-mail.

28.4.3 Indien wij akkoord gaan met een wijziging, behouden wij ons het recht voor om per persoon administratiekosten in rekening te brengen (het bedrag zal aan u worden medegedeeld op het moment van het verzoek) voor het doorvoeren van de gevraagde wijziging, vermeerderd met alle kosten die wij maken om de

wijziging door te voeren (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, eventuele kosten die ons door de reisorganisatoren worden opgelegd voor het doorvoeren van de wijziging). Dit kan aanzienlijk zijn en deze kosten zijn meestal hoger naarmate de vertrekdatum dichterbij ligt. Bijv. bepaalde onderdelen van het pakket (bijv. een vlucht) kunnen annuleringskosten tot 100% met zich meebrengen.

## **29. Als de Reiziger wenst te annuleren**

29.1 De Reiziger kan de reisovereenkomst voor het begin van de Pakkotreis opzeggen. Annulering dient schriftelijk te geschieden door de Hoofdboekter van de boeking. U kunt dit doen via het contactformulier.

### **29.2 Annulering van Pakkotreizen met enkel contract**

29.2.1 Als u een Pakkotreis met enkel contract annuleert voor het begin van de reis, verliest Secret Escapes het recht op de prijs van de reis. In plaats daarvan kunnen wij een redelijke vergoeding eisen voor de kosten die wij hebben moeten maken als gevolg van uw annulering. De beslissende datum voor de berekening van de vergoedingen is de datum waarop wij uw annulering hebben ontvangen. Als u uw annulering per e-mail en buiten de in clausule 21.6 vermelde kantooruren meedeelt, wordt de volgende dag geacht de ontvangstdatum te zijn.

29.2.2 De vergoeding waarop wij recht hebben in geval van annulering van een Pakkotreis met enkel contract wordt berekend als een forfaitair bedrag, rekening houdend met de tijdspanne tussen de annuleringsverklaring en de aanvang van de reis, de verwachte besparing op de kosten door Secret Escapes en de verwachte verwerving door ander gebruik van de Reisdienst. Als onderdeel van de boekingsbevestiging zullen wij u informeren over de annuleringsstermijnen en -kosten van uw Pakkotreis met enkel contract.

29.2.3 In principe heeft u de mogelijkheid om te bewijzen dat Secret Escapes geen of minder schade heeft geleden. In deze gevallen zal de vergoeding per geval worden berekend.

29.2.4 In het geval dat de Pakkotreis met enkel contract niet wordt ondernomen of individuele Reisdiensten van de Pakkotreis met enkel contract niet worden gebruikt, die Secret Escapes bereid en in staat was te leveren in overeenstemming met het contract, blijft de aanspraak op betaling van de volledige reissom onaangetast. Er is ook geen recht op terugbetaling als de reis niet kan beginnen door het ontbreken van reisdocumenten zoals paspoort of visum, of als u niet op tijd op de luchthaven of plaats van vertrek zou zijn.

29.2.5 Secret Escapes behoudt zich het recht voor om een hogere, individueel berekende vergoeding te eisen in plaats van de vermelde annuleringskosten, voor zover wij kunnen bewijzen dat wij aanzienlijk hogere kosten hebben gemaakt. In dit geval zijn wij verplicht de schadevergoeding specifiek te kwantificeren en te bewijzen, rekening houdend met de bespaarde kosten en een eventueel ander gebruik van de reisdiensten.

### **29.3 Annulering van Hotel-Plus Pakkotreizen**

U kunt uw boeking nog annuleren tot 8 of 30 dagen voor de aankomstdatum en een volledige terugbetaling van de hotelkosten ontvangen (afhankelijk van de geboekte aanbieding), maar alleen voor de geboekte accommodatie. Tenzij anders vermeld, kunnen uw vluchten niet worden terugbetaald.

29.4 Indien wij genoodzaakt zijn een deel of het geheel van de reissom terug te betalen als gevolg van een geldige annulering, zullen wij de terugbetaling zonder onnodige vertraging uitvoeren en in ieder geval niet later dan 14 dagen na ontvangst van het annuleringsbericht.

29.5 Secret Escapes behoudt zich het recht voor om terugbetalingen tijdelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten en annuleringen volledig te weigeren in geval van verdenking van fraude of frauduleuze bedoelingen.

29.6 Annuleringen verzonden op niet-Werkdagen worden op de eerstvolgende Werkdag geacht te zijn ontvangen door de Organisator. Annuleringen buiten kantooruren maar op een Werkdag voor openingstijd worden op deze Werkdag geacht te zijn ontvangen door de Organisator. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen door de Organisator op de eerstvolgende Werkdag.

29.7 Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de Pakkotreis, en is de Pakkotreis nog niet aangevangen, dan kan de Reiziger de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de Organisator alle door hen vooruitbetaalde gelden terug. De Reiziger heeft in dit geval geen recht op schadevergoeding.

29.8 Voor reizen naar een gebied waarvoor door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds een calamiteit is vastgesteld, geldt dat wordt aangenomen dat er een situatie bestaat als in het vorige lid omschreven. De Reiziger kan dan vanaf drie (3) kalenderdagen voor vertrek kosteloos opzeggen of, als dat mogelijk is en de Reiziger dat wenst, omboeken.

## **30. Betaling**

30.1 De Reiziger ontvangt vóór het sluiten van de reisovereenkomst informatie van de Organisator wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De Organisator kan een aanbetaling verlangen. De hoogte van de aanbetaling maakt die vóór of bij het sluiten van de reisovereenkomst bekend. Heeft de Reiziger niet op het vermelde tijdstip aan hun financiële verplichtingen voldaan, dan is die van rechtswege in verzuim.

30.2 Als die in verzuim is, maant de Organisator of iemand namens hen de Reiziger aan tot betaling en stelt die een termijn van 14 dagen om alsnog aan hun verplichtingen te voldoen. De Reiziger wordt erop gewezen dat als die ook dan niet betaalt, de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. De Organisator verrekent reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. Als de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan moet de reiziger de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldoen.

30.3 Als de Reiziger niet tijdig heeft betaald, is die over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet de Reiziger na aanmaning de buitengerechtigde incassokosten van clausule 30.4 betalen.

30.4 De buitengerechtigde kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daaropvolgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van € 40. De Organisator kan in het voordeel van de Reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### **31. Verdere verplichtingen van de Reiziger**

31.1 De Reiziger is verplicht tot naleving van alle door of namens de Organisator gegeven aanwijzingen en die is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door hun gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte Reiziger.

31.2 Als de Reiziger zodanige hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan de Organisator de Reiziger van (voortzetting van) de reis uitsluiten, als de Reiziger van de Organisator in redelijkheid niet kan vergen dat die de overeenkomst verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor de rekening van de Reiziger.

31.3 de Reiziger is verplicht eventuele schade aan hun kant te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

31.4 De Reiziger moet zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis van het exacte tijdstip van vertrek vergewissen.

### **32. Klachten (procedure)**

#### **Tijdens de reis**

32.1 Onverminderd clause 337 meldt de Reiziger onverwijld eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet die – in deze volgorde – melden bij: 1. De betrokken Externe Leverancier; 2. De Organisator.

32.2 U moet ons onmiddellijk op de hoogte brengen van elke niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van uw Pakketreis ("Niet-Nakoming"). Dit geeft ons de mogelijkheid om het probleem tijdens uw vakantie te verhelpen. Indien wij weigeren dit te doen, of indien het noodzakelijk is om de Niet-Nakoming onmiddellijk te verhelpen, kunt u de Niet-Nakoming zelf verhelpen en ons verzoeken u de redelijke contante kosten te vergoeden. U heeft deze rechten echter niet indien herstel van de niet-nakoming onmogelijk is of onevenredig hoge kosten met zich meebrengt. In dit geval heeft u alleen het recht om een prijsvermindering of schadevergoeding te eisen overeenkomstig clause 33.

32.3 Indien een aanzienlijk deel van de Reisdiensten die deel uitmaken van uw Pakketreis niet kan worden geleverd zoals overeengekomen op het moment van boeking, zullen wij u zonder extra kosten geschikte alternatieve regelingen aanbieden voor de voortzetting van de Pakketreis. De alternatieve arrangementen moeten, indien mogelijk, van gelijkwaardige of hogere kwaliteit zijn dan de arrangementen die u bij uw boeking heeft opgegeven. Als ze van mindere kwaliteit zijn, heeft u recht op een prijsvermindering zoals beschreven in clause 33 hieronder. U kunt de door ons aangeboden alternatieve arrangementen alleen afwijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met de in de boeking gemaakte afspraken of als de prijsreductie onvoldoende is. Indien u de alternatieve arrangementen afwijst of wij niet in staat zijn deze aan te bieden, dan kunt u recht hebben op een prijsvermindering en/of compensatie overeenkomstig clause 33 hieronder.

32.4 Als een tekortkoming de levering van de Pakketreis wezenlijk beïnvloedt en wij dit niet binnen een redelijke termijn hebben verholpen, kunt u ervoor kiezen om door te gaan met de Pakketreis of uw boeking te annuleren zonder annuleringskosten te betalen. Als u ervoor kiest om te annuleren en uw Pakketreis omvatte vervoer naar uw bestemming, zullen wij u zonder onredelijke vertraging en zonder extra kosten naar uw vertrekpunt terugbrengen met een gelijkwaardig vervoermiddel. U kunt recht hebben op een prijsvermindering en/of schadevergoeding overeenkomstig clause 33 hieronder.

32.5 Indien wij door onvermijdelijke en buitengewone omstandigheden niet in staat zijn uw terugkeer naar uw vertrekpunt te verzekeren zoals overeengekomen in uw Pakketreis, zullen wij de kosten van de noodzakelijke accommodatie betalen, indien mogelijk in een gelijkwaardige categorie, voor een periode van maximaal drie nachten per persoon. Deze beperking is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen en niet-begeleide minderjarigen, en personen die speciale medische hulp nodig hebben, op voorwaarde dat u ons ten minste 48 uur voor de aanvang van de Pakketreis op de hoogte brengt van hun speciale behoeften.

32.6 Wanneer de wetgeving van de Europese Unie voorziet in een langere verblijfsperiode met betrekking tot uw repatriëring dan die in clause 32.5, of de vervoerder niet toestaat om hun verplichtingen zoals beschreven in clause 32.5 te beperken in geval van onvermijdbare of buitengewone omstandigheden, zullen in de plaats daarvan de beperkingen van die wetgeving van toepassing zijn.

32.7 Als de Reiziger niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door de Organisator aangegeven wijze verricht en de Externe Leverancier of de Organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan het eventuele recht op een schadevergoeding van de Reiziger (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

#### **Na de reis**

32.6 Als de klacht van de Reiziger niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet die deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum indien de reis werd geannuleerd, op de voorgeschreven wijze indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voegt die die daarbij.

32.7 Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet de Reiziger deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na hun kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor indienen.

32.8 Als de Reiziger de klacht niet tijdig indient, kan de Organisator besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij de Reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.

32.9 De Organisator geeft de Reiziger uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

### **33. Prijsvermindering en Schadevergoeding**

33.1 U heeft recht op een redelijke vermindering van de prijs voor elke periode gedurende welke er sprake is van een verzuim, tenzij het verzuim aan u te wijten is.

33.2 U heeft het recht om van ons een redelijke schadevergoeding te vorderen voor enig verlies dat u heeft geleden als gevolg van een tekortkoming in de nakoming, tenzij de tekortkoming: (a) aan u te wijten is; (b) te wijten is aan een derde partij die geen verband houdt met de levering van de Reisdiensten die deel uitmaken van de Pakketreis en deze onvoorzienbaar of onvermijdelijk is; of (c) te wijten is aan onvermijdbare of buitengewone omstandigheden.

33.3 Wij zijn niet verplicht u een schadevergoeding te betalen in verband met uw Pakketreis als er internationale verdragen zijn die de omvang of voorwaarden beperken waaronder een vergoeding verschuldigd zou zijn door een van onze Externe Leveranciers. Deze beperkingen zijn ook op ons van toepassing, alsof zij rechtstreeks op ons van toepassing waren. Deze internationale verdragen omvatten (maar zijn niet beperkt tot) het Verdrag van Montreal inzake het internationale luchtvervoer (en elk voorafgaand verdrag), het Verdrag van Athene inzake zeevervoer, het Verdrag van Bern inzake het spoorwegvervoer (Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF) van 9 mei 1980), het Verdrag van Genève inzake het wegvervoer en het Verdrag van Parijs inzake het verstrekken van accommodatie. Wij zijn gerechtigd tot het voordeel van elke beperking van schadevergoeding vervat in deze en alle andere internationale verdragen die van toepassing zijn op de reisarrangementen die deel uitmaken van de Pakketreis. Indien u exemplaren van deze internationale verdragen wenst te lezen, kunt u ze bij ons opvragen.

33.4 Onze aansprakelijkheid is ook beperkt onder de contractuele voorwaarden van de Externe Leveranciers die het vervoerselement van uw Pakketreis verzorgen, alsof die beperkingen rechtstreeks op ons van toepassing waren.

33.5 Onze aansprakelijkheid jegens u in verband met de Pakketreis is beperkt tot een maximum van driemaal de kosten van uw Pakketreis, met uitzondering van aansprakelijkheid voor letsel aan leven, lichaam of gezondheid en in het geval van grove nalatigheid wanneer dergelijke schade is veroorzaakt door ons of onze Externe Leveranciers.

33.6 Als u van een andere partij een schadevergoeding of een prijsvermindering krijgt in verband met hetzelfde verzuim dat u van ons vordert, dan kunnen wij, indien van toepassing, de schadevergoeding of prijsvermindering die u van de andere partij krijgt, in mindering brengen op het bedrag dat wij betalen.

33.7 Behalve zoals hierboven beschreven, zijn wij niet aansprakelijk voor enige claim, verlies, onkosten, schade of aansprakelijkheid met betrekking tot uw Pakketreis, behalve in het geval van overlijden, persoonlijk letsel of ziekte waarbij wij nalatig zijn geweest in het veroorzaken van dergelijke schade.

## **34. Vluchten**

### **34.1 Vluchten met Low-Cost Luchtvaartmaatschappijen**

Als u, in verband met onze Diensten, de aankoop aanvraagt van een vlucht geleverd door een Low-Cost Luchtvaartmaatschappij (hetzij als onderdeel van een Pakketreis of op zichzelf), zullen wij optreden als uw Agent bij het maken van de boeking en zullen wij betaling van u aannemen om ons in staat te stellen de boeking te maken als uw Agent en niet als agent voor de Low-Cost Luchtvaartmaatschappij die de Externe Leverancier is.

### **34.2 Vluchten met Traditionele Luchtvaartmaatschappijen**

34.2.1 Als u, in verband met onze Diensten, verzoekt om de aankoop van een vlucht die wordt geleverd door een Traditionele Luchtvaartmaatschappij (als onderdeel van een Pakketreis of op zichzelf), worden deze vluchten geleverd door Airtrade NL ("Airtrade"), die optreedt als agent voor de Traditionele Luchtvaartmaatschappijen met de bevoegdheid om tickets voor reizen uit te geven. Wij treden op als agent voor Airtrade. Dit houdt in dat wij namens Airtrade optreden en een platform aanbieden via welke u met Airtrade een contract kunt sluiten voor de levering van vluchten met Traditionele Luchtvaartmaatschappijen. Wij sluiten niet rechtstreeks een contract met u voor de levering van de door u gekochte tickets van Traditionele Luchtvaartmaatschappijen. Wij treden niet op als agent voor u met betrekking tot het onderhandelen over of het sluiten van een contract tussen u en Airtrade. Uw contract voor de Traditionele Luchtvaartmaatschappijen wordt verstrekt door Airtrade, handelend als agent voor de Traditionele Luchtvaartmaatschappijen. Als zodanig zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing op uw gebruik van onze Diensten, maar de levering van de Traditionele Luchtvaartmaatschappij tickets zal worden onderworpen aan de algemene voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij bij wie u hebt geboekt (de "Traditionele Luchtvaartmaatschappij Algemene Voorwaarden").

34.2.1 Door de Diensten te gebruiken om Traditionele Luchtvaartmaatschappijen van Airtrade te kopen, gaat u akkoord met de Traditionele Luchtvaartmaatschappij Algemene Voorwaarden en gaat u ermee akkoord dat u rechtstreeks een contract aangaat met de Traditionele Luchtvaartmaatschappij (via de agent van de Traditionele Luchtvaartmaatschappij Airtrade) met betrekking tot het gekochte ticket van de Traditionele Luchtvaartmaatschappij.

34.2.3 Secret Escapes is niet zelf eigenaar of leverancier van de Traditionele Luchtvaartmaatschappijen tickets. Deze worden allen verstrekt door Airtrade (als agent voor de Traditionele Luchtvaartmaatschappij). Indien u, na aankoop van een ticket van een Traditionele Luchtvaartmaatschappij, vragen of zorgen heeft over het ticket van de Traditionele Luchtvaartmaatschappij, neem dan rechtstreeks contact op met de desbetreffende Traditionele Luchtvaartmaatschappij.

34.2.4 Aangezien uw contract voor het ticket van de Traditionele Luchtvaartmaatschappij tussen u en de Traditionele Luchtvaartmaatschappij zal zijn, zullen wij op geen enkele wijze verantwoordelijk zijn voor de levering van het Traditionele Luchtvaartmaatschappijen ticket of vlucht. Als zodanig aanvaarden wij geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor enig verlies dat u lijdt als gevolg van het gebruik van het ticket of de vlucht van de Traditionele Luchtvaartmaatschappij.

## **35. Geschillen**

35.1 Voor klachten die niet tot tevredenheid worden opgelost zijn de rechtbanken van Nederland bevoegd.

35.2 Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis niet heeft plaatsgevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

35.3 Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

## **36. Elke Voorwaarde Is Onafhankelijk Van Toepassing (Scheidbaarheidsclausule)**

Elke clausule van deze Algemene Voorwaarden is onafhankelijk van de andere van toepassing. Indien een rechtbank of andere bevoegde autoriteit besluit dat een van deze clausules (of een deel daarvan) onwettig of niet-afdwingbaar is, blijven de overige clausules (en delen daarvan) onverminderd van kracht.

### **37. Contactinformatie**

37.1 Als u vragen heeft over deze Voorwaarden, kunt u ons een bericht sturen via ons online formulier of per e-mail naar [klantenservice@secretescapes.nl](mailto:klantenservice@secretescapes.nl). Ons telefoonnummer is +31 (0) 205 320 898

37.2 Wij nemen contact met u op per e-mail of per vooruitbetaalde post naar het adres dat u ons gaf toen u uw boeking maakte.

Deze Voorwaarden werden voor het laatst bijgewerkt op 05/08/2022.