

(Zie hieronder voor Gebruiksvoorwaarden van de website)

Deze algemene voorwaarden en elk document waarnaar hierin wordt verwezen (samen de "Algemene voorwaarden") bepalen de voorwaarden waaronder Secret Escapes Limited ("Secret Escapes", "wij", "ons" of "onze") reserveringsdiensten aanbiedt voor hotels en vakanties door derden, via onze website www.secretescapes.com of eender welke app die wij uitgeven om u toegang te verlenen tot de reserveringsdienst die wij aanbieden (samen, de "Dienst").

Deze website wordt beheerd door Secret Escapes Limited, een in Engeland gevestigd bedrijf met ondernemingsnummer 07026107. Onze statutaire zetel is gevestigd te 4th Floor, 120 Holborn, Londen EC1N 2TD. Ons btw-nummer is GB103138366.

In het geval van de verkoop van door een externe touroperator georganiseerde pakketten, of de verkoop van individuele reisdiensten, worden deze diensten verkocht door Secret Escapes Limited als een agent van de betreffende aanbieder van de reisdienst. In deze gevallen zal de externe touroperator of het hotel verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van uw pakket of verblijf.

Wanneer Secret Escapes als een organisator pakketten verkoopt, worden deze pakketten verkocht door Secret Escapes GmbH, een in Duitsland geregistreerd bedrijf (ondernemingsnummer HRB 138671B), met statutaire zetel te Klosterstraße 62, 10179 Berlijn, Duitsland. In deze gevallen zal Secret Escapes GmbH verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van uw pakket.

Gelieve deze Algemene voorwaarden aandachtig te lezen voordat u gebruik maakt van de Dienst. Wanneer u van de Dienst gebruik maakt om een hotel of een vakantie te reserveren, wordt u uitgenodigd om akkoord te gaan met deze Algemene voorwaarden. U dient geen gebruik maken van de Dienst indien u niet akkoord gaat met deze Algemene voorwaarden.

Welkom bij Secret Escapes

Secret Escapes is een exclusieve reisclub voor clubleden die exclusieve hotelaccommodatie en vakantie-aanbiedingen van hotels en touroperators promoot en adverteert. Secret Escapes biedt u goedkope hoteltarieven en fantastische aanbiedingen voor (korte) vakanties van uiteenlopende reisaanbieders, met wie u een overeenkomst sluit voor het verstrekken van die hotelaccommodatie of vakantie.

Uw relatie met ons

Deze Algemene voorwaarden beheersen uw relatie met ons betreffende uw gebruik van de Dienst en hoe de reserveringen die u wenst te maken bij hotels en luxe touroperators van derden (samen de "Reisaanbieders") worden verwerkt door Secret Escapes. Het is belangrijk dat u de Algemene voorwaarden leest en begrijpt voordat u de Dienst gebruikt. Indien er iets onduidelijk is in de Algemene voorwaarden, dient u contact op te nemen met ons op klantenservice@secretescapes.nl om te bespreken wat dit voor u betekent.

U stemt in met deze Algemene voorwaarden door een account aan te maken of anderzijds 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.

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

Over ons

Secret Escapes Ltd is een in Engeland geregistreerd bedrijf met bedrijfsregistratienummer 07026107. Ons geregistreerd kantoor is gevestigd te 120 Holborn, London EC1N 2TD, Verenigd Koninkrijk. Ons BTW-nummer is GB103138366.

De Dienst die Secret escapes aanbiedt

Secret Escapes stelt accounthouders in staat om reserveringen te maken bij reisaanbieders voor hotelverblijven en arrangementen zoals geadverteerd op onze website en app ("Reisaanbiedingen"). 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.

REIZIGERSVOORWAARDEN

§ 1 Pakketreizen

Artikel 1 Inleiding

1.1. Deze reisvoorwaarden gelden voor boekingen vanaf 1 juli 2018 en zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die Secret Escapes als organisator met de reiziger sluit of aan de reiziger verkoopt als doorverkoper. Secret Escapes wordt hierna "de organisator" genoemd wanneer het pakketreizen samenstelt en als "de doorverkoper" als het pakketreizen van andere organisatoren verkoopt.

1.2. Boekingen gebeuren on line en zijn steeds definitief. Er bestaat geen herroepingsrecht in hoofde van de reiziger.

1.3. 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.

Artikel 2 Informatie van de organisator

2.1. Als organisator of desgevallend als doorverkoper 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.

2.2. De organisator kan aan het sluiten van de pakketreisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan de reiziger ook vragen om aan te tonen dat hij dit heeft gedaan.

2.3. 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.

2.4. Het aanbod dat online staat op onze website en daar hierin vermelde gegevens maken deel uit van de overeenkomst, tenzij anders in het aanbod is vermeld. Het online-aanbod van een organisator kan snel wijzigen. Als de reiziger later wilt kunnen aantonen wat het aanbod precies inhoudt maakt hij dan bij boeking best een print van het scherm (print screen) waarop het aanbod van de organisator staat.

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

2.6. Bij vliegvervoer maakt de organisator de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij de organisator bekend is, aan de reiziger bekend. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 3 Door de reiziger te verstrekken informatie

3.1. De reiziger verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over hemzelf en de door hem 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 zijn e-mailadres(sen).

3.2. de reiziger vermeldt de bijzonderheden over zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand, en die over de door hem aangemelde groep reizigers, die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.

3.3. Als de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat de organisator of iemand namens hem de reiziger en zijn eventuele medereiziger(s) van (verdere) deelname aan de reis uitsluit. In dat geval brengt de organisator alle hiermee gemoede kosten aan de reiziger in rekening.

3.4. De reiziger kan zowel om medische als om andere redenen de organisator verzoeken om het reisaanbod 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 hij dat wel, dan is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door de organisator

4.1. 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.

4.2. Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkomsten 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 hij het aanbod van de organisator hebt geaccepteerd.

4.3. De organisator kan de reisovereenkomst 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 art. 4.5.

4.4. Het aanbod van de organisator is vrijblijvend. Hij kan zo nodig het aanbod, ook nog na aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door hem, herroepen. De organisator moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, maar in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeegebied), 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.

4.5. In alle gevallen dat de reiziger recht heeft op terugbetaling van reeds door hem verrichte betalingen, doet de organisator dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.

4.6. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator 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.

Artikel 5 Wijzigingen door de organisator

5.1. De organisator heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als hij de reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. De reiziger kan deze wijziging niet afwijzen.

5.2. Als de organisator zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de reis deze op een ingrijpend punt te wijzigen, stelt hij de reiziger daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt hem of hij de voorgestelde wijzigingen wilt aanvaarden of de reisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis vermindert dan doet de organisator gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten als bedoeld in artikel 2.1.

5.3. 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 hij 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 mee deelt. Als de reiziger niet binnen de gestelde termijn zijn besluit meedeelt, geldt dat hij de wijzigingen heeft geaccepteerd.

5.4. De organisator heeft tot 20 dagen voor vertrek het recht om de prijs van de reis 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 vliegvelden. De organisator kan in zijn aanvullende voorwaarden opnemen dat hij zich dit recht op prijsverhoging ook voorbehoudt bij verhoging van wisselkoersen die voor de pakketreis 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 artikel omschreven dalen.

5.5. Als de organisator binnen de grenzen van artikel 5.4 de reissom met meer dan 8% verhoogt, heeft de reiziger het recht deze verhoging af te wijzen en heeft hij het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.2 en 5.3 zijn dan ook van toepassing.

5.6. In afwijking van artikel 5.4 wijzigt de organisator de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de organisator en de reiziger de reissom ook daadwerkelijk betaald heeft.

5.7. Als de reiziger de wijzigingen niet aanvaardt en de organisator kan hem geen alternatieve reis aanbieden of als hij deze niet aanvaardt, betaalt de organisator alle door hem betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaardt de reiziger het aangeboden alternatief wel, dan heeft hij in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging.

Artikel 6 Hulp en bijstand

6.1. 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. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt de kosten hiervan.

6.2. Zijn deze moeilijkheden het gevolg van opzet of nalatigheid van de reiziger, dan komen ook de kosten van de organisator zelf voor zijn rekening. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de organisator en de eventueel door hem ingeschakelde derden gemaakte kosten.

6.3. Verloopt de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben, door omstandigheden die noch aan hem, noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, dan draagt ieder zijn eigen schade. Voor de organisator bestaat deze bijvoorbeeld uit de extra inzet van menskracht en voor de reiziger bijvoorbeeld uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

6.4. Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor de terugkeer van de reiziger op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heeft hij recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een, als dat mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking tot 3 nachten geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat zij de organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

Artikel 7 Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid organisator

7.1. De organisator zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en de reiziger de organisator daarvan onverwijld op de hoogte heeft gesteld, zorgt de organisator er alsnog voor dat de overeenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Dit tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat de reiziger dit in redelijkheid niet van de organisator kan verlangen.

7.2. Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt de organisator voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat hij hiervoor kosten in rekening brengt. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de organisator een passende prijsverlaging aan.

7.3. De reiziger heeft het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de reisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kan de reiziger het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.

7.4. Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden: • De situering van de accommodatie in de plaats van bestemming; • De aard en klasse van de accommodatie; • De faciliteiten die de accommodatie verder biedt. • De samenstelling van het reisgezelschap; • De aan de organisator bekende en door hem bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door deze gemelde en door de organisator geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.

7.5. De reiziger mag een tekortkoming zelf verhelpen en hebt recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als: a. de reiziger de organisator er tijdig op heeft gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die hij redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de organisator deze tekortkoming niet binnen een door hem gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de organisator te kennen geeft dat hij de tekortkoming niet kan verhelpen; b. De tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.

7.6. Als de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de overeenkomst kosteloos opzeggen. Hij heeft in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd zijn recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.

7.7. De aansprakelijkheid van de organisator voor schade die de reiziger lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk, of nalatig handelen van de organisator. De organisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger.

7.8. De organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan de reiziger zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde die niet door de organisator is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.

7.9. Als op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de organisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat. Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging als in dit artikel bedoeld, mag de organisator de vergoedingen met elkaar verrekenen.

7.10 Excursies of andere diensten die de organisator in het programma aanbiedt als onderdeel van de geboekte reis vallen onder haar aansprakelijkheid. Maar boekt de reiziger op de bestemming -al dan niet via de reisleiding- een excursie of andere dienst, dan aanvaardt de organisator in het algemeen geen aansprakelijkheid.

7.11 Als doorverkoper is Secret Escapes nooit aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten.

Artikel 8 De rechten van de reiziger

8.1. Indeplaatsstelling

8.1.1. de reiziger kan de organisator verzoeken om hem 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 dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

8.1.2. De aanmelder, 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.

8.1.3 Op verzoek van de reiziger maakt de organisator deze kosten inzichtelijk en hij voorziet hem als hij daarom vraagt van stukken waaruit deze kosten blijken.

8.2. Reisbescheiden

8.2.1. De organisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke manier hij de reisbescheiden aan de reiziger ter beschikking stelt.

8.2.2. Als de reiziger op het door de organisator meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden ontvangen hebt, meldt de reiziger dit onverwijld aan de organisator of de doorverkoper.

8.3 Garantie bij financieel onvermogen

8.3.1 Als de organisator wegens financieel onvermogen niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, zal zorggedragen worden voor de uitvoering van een reis door een ander, of voor terugbetaling van de reissom, of als de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

8.3.2. Als de pakketreis personenvervoer omvat, voorziet deze garantie ook in de repatriëring. De garantie dekt in ieder geval de redelijkerwijs voorzienbare kosten, waaronder de financiering van verblijf in afwachting van eventuele repatriëring en de reeds geheel of gedeeltelijk (vooruit) betaalde reissom, overeenkomstig de garantievoorzieningen van het desbetreffende garantiefonds.

8.3.3. De organisator biedt deze garantie voor een pakketvakantie zonder vlucht door lid te worden van Serenity Travel Trusts, t/a Travel Trust Services Ltd, Enlightened House, 60 Featherbank Lane, Horsforth, Leeds, LS18 4NW (<http://serenitytrusts.co.uk/for-consumers/>). De organisator maakt voor het sluiten van de reisovereenkomst bekend op welke manier en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

8.4. UW FINANCIËLE BESCHERMING - PAKKETREIZEN INCLUSIEF VLUCHT

8.4.1 Wij bieden u een volledige financiële bescherming voor onze pakketreizen middels een garantie van Swiss Re International SE, Niederlassung Deutschland Arabellastrasse 30 81925 München, Duitsland.

8.4.2 Wanneer u een pakketreis van ons koopt, ontvangt u een certificaat dat is uitgegeven door Swiss Re International SE. Hiermee heeft u een overzicht van wat er financieel is beschermd, waar u informatie kunt vinden over wat dit voor u betekent, en met wie u contact kunt opnemen als er iets misgaat.

Artikel 9 Als de reiziger wilt opzeggen

9.1. De reiziger kan de reisovereenkomst voor het begin van de pakketreis opzeggen. Doet hij dit, dan is hij verplicht om aan de organisator of desgevallend aan de doorverkoper de schade te vergoeden die hij ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze schade bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

9.2 Secret Escapes, indien een lid een wijziging wenst door te voeren in hun aangekochte reisaanbieding, naar eigen goeddunken redelijke inspanningen leveren om een lid te assisteren bij de pogingen van een lid om te overleggen met de reisaanbieder om een wijziging door te voeren in de bijzonderheden van hun aangekochte reisaanbieding. Secret Escapes geeft geen enkele garantie dat dergelijke pogingen succesvol zullen zijn en is niet verantwoordelijk voor eventuele kosten die het lid mogelijk moet betalen om een dergelijke wijziging in een aangekochte reisaanbieding te bewerkstelligen.

9.3. Als de reiziger de reisovereenkomst opzegt, moet hij deze annuleringskosten voldoen. Als geen vaste annuleringskosten zijn overeengekomen, verstrekt de organisator op verzoek van de reiziger een verantwoording van de in rekening gebrachte annuleringskosten.

9.4. Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de dienstverlener. Uiterlijk bij de boeking deelt de organisator mee of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

9.5. 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.

9.6. 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 reis, en is de reis nog niet aangevangen, dan kan de reiziger de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de organisator alle door hem vooruitbetaalde gelden terug. De reiziger heeft in dit geval geen recht op schadevergoeding.

9.7. 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 wilt, omboeken.

Artikel 10 Betaling

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

10.2. Als hij in verzuim is, maant de organisator, de doorverkoper, of iemand namens hem de reiziger aan tot betaling en stelt hij een termijn van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. De reiziger wordt erop gewezen dat als hij 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.

10.3. Als de reiziger niet tijdig heeft betaald is hij over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet hij na aanmaning de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4 van dit artikel voldoen.

10.4. De buitengerechtelijke 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 Euro. De reisorganisator kan in het voordeel van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 11 Verdere verplichtingen van de reiziger

11.1. De reiziger is verplicht tot naleving van alle door of namens de organisator gegeven aanwijzingen en hij is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

11.2. Als de reiziger zodanige hinder of overlast oplevert of kunt 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 hij de overeenkomst verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor de rekening van de reiziger.

11.3. de reiziger is verplicht eventuele schade aan zijn kant te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

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

Artikel 12 Klachten (procedure)

Tijdens de reis

12.1. Onverminderd artikel 7 meldt de reiziger onverwijld eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij – in deze volgorde – melden bij: 1. De betrokken dienstverlener; 2. De reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is; 3. De organisator.

12.2. Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet de reiziger dit in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, melden bij de organisator in Nederland.

12.3. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de organisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).

12.4. De organisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

12.5. 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 dienstverlener 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

12.6. Als de klacht van de reiziger niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet hij deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voegt hij die daarbij.

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

12.8. 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.

12.9. De organisator geeft de reiziger uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

Artikel 13 Geschillen

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

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

13.3. 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.

§ 2 Losse reisdiensten

Artikel 1 Inleidende bepalingen

1.1 Deze boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op boekingen vanaf 1 juli 2018 en gelden als de reiziger een of meer enkelvoudige reisdiensten boekt bij Secret Escapes (hierna in dit geval "reisagent" genoemd).

1.2 In deze voorwaarden wordt verstaan tenzij anders in het artikel vermeld onder:

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

Dienstverlener: 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.

Opricht: de overeenkomst tussen de reiziger en de reisagent, waarbij de reisagent zich tegenover de reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen.

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 reisagent uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.

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

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

1.4 De reisagent kan een reservering voor de reiziger maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen de reiziger en de gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan een reservering maken voor bijvoorbeeld losse vliegtickets, of voor treinkaartjes, theatertickets en hotelkamers, of namens de reiziger een verzekering afsluiten.

1.5 De reiziger heeft geen herroepingsrecht.

1.6 De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde dienst. Hierop zijn uitsluitend de voorwaarden van de betrokken dienstverlener (bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotel) van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende dienst, zoals een correcte afhandeling van de reservering.

1.7 De reisagent kan, voor het verlenen van zijn dienst, een bedrag in rekening brengen waarvan hij de reiziger op voorhand informeert.

Artikel 2 De opdracht in het algemeen

2.1 Het online boekingsproces is zo ingericht dat de reiziger vóór de reservering op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat en dat door de bevestiging van de boeking door de reisagent hij gebonden is aan deze overeenkomst.

2.2 De reiziger is tegenover de reisagent aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en tegenover de dienstverlener voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met deze dienstverlener. De overige reizigers zijn aansprakelijk voor hun aandeel in de opdracht.

Artikel 3 De reserveringsopdracht

3.1 Informatieplicht

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

3.2 Prijswijzigingen

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

3.3 Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever

Eventuele wijzigingen in de verstrekte opdracht(en), of annuleringen van gereserveerde diensten kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de reiziger plaatsvinden. Als de reisagent op verzoek van de reiziger een wijziging aanbrengt in gemaakte reserveringen of als je gereserveerde diensten annuleert, brengt de reisagent de daaraan verbonden kosten in rekening als hij deze kosten tijdig – voorafgaand aan het definitief worden van de wijziging - aan de reiziger heeft medegedeeld. Naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, kunnen dat ook de kosten zijn die de reisagent moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen.

3.4 De reisagent stuurt alle mededelingen over de reserveringsopdracht uitsluitend aan naar de aanmelder.

Artikel 4 Betalingen

4.1 De reiziger moet de verschuldigde bedragen bij de boekingsvoldoen, of op een door de reisagent aan te geven manier en binnen de opgegeven termijn. De reisagent is bevoegd – zo nodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) – de verschuldigde bedragen te incasseren.

4.2 De reisagent kan bij het door de reiziger verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, die in ieder geval niet hoger is dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s), vermeerderd met de boekingskosten. Als de reisagent een aanbetaling verlangt, maakt hij de hoogte hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de reiziger bekend.

4.3 De reiziger moet ervoor zorgen dat de reisagent het restant van het verschuldigde bedrag uiterlijk op de in de bevestiging c.q. factuur genoemde datum heeft ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.

4.4 Als de reiziger niet tijdig (aan)betaalt, stuurt de reisagent na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft hij 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 hij in verzuim en wordt (en) de overeenkomst(en) geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft het recht de aan de annulering verbonden en vooraf opgegeven kosten in rekening te brengen of te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Als de reiziger de reis binnen 14 dagen voor vertrek reserveert en niet tijdig betaalt, is hij onmiddellijk in verzuim.

4.5 De reisagent doet eventuele terugbetalingen alleen aan de aanmelder.

Artikel 5 Aansprakelijkheid

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

Artikel 6 Documenten

6.1 Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst verstrekt de reisagent aan de reiziger algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.

6.2 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.

6.3 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.

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

6.5 De reisagent kan aan de reiziger informatie verstrekken over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

Artikel 7 Rente en incassokosten

7.1 Als de reiziger niet tijdig betaalt, is hij 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 reisagent verrichte opdracht: de wettelijke rente; • Voor betalingen met betrekking tot de door de dienstverlener (te) verrichte(n) diensten: de wettelijke rente, of als de dienstverlener een ander rentepercentage in rekening brengt, dit laatstgenoemde percentage, als de reisagent dit percentage, of de vindplaats hiervan, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de reiziger heeft meegedeeld.

7.2 Voorts is de reiziger na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke 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.

Artikel 8 Geschillen

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

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

8.3. 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.

9/5/2019