

Algemene Reisvoorwaarden – reisproducten joyathomestyling

Algemene Voorwaarden Pakketreis

Opgesteld op basis van de Europese Richtlijn Pakketreizen 2015/2302/eu

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Ondernemer:** natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met een klant.
- b. **Klant:** natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de ondernemer betreffende een pakketreis
- c. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen ondernemer en klant waarbij de ondernemer zich tegenover de klant verbindt om een pakketreis te verzorgen
- d. **Elektronisch:** per e-mail of website.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten die de ondernemer sluit met de klant.
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing tussen ondernemer en klant. De klant wijst zijn gasten op de regels uit deze algemene voorwaarden. De klant vrijwaart de ondernemer van alle aanspraken die de gast jegens de ondernemer maakt, voor zover aansprakelijkheid van de ondernemer uitgesloten zou zijn indien de klant deze aanspraak jegens de ondernemer zou maken.
3. Deze voorwaarden strekken mede ten behoeve van alle natuurlijke en rechtspersonen waarvan de ondernemer, in de ruimste zin des woord, gebruik maakt of heeft gemaakt bij het sluiten en/of uitvoeren van de overeenkomst.
4. Deze voorwaarden zijn met uitsluiting en uitdrukkelijke verwerping van eventueel door de klant gehanteerde voorwaarden van toepassing, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders overeenkomen.
5. Indien de reis geen overnachting omvat of een periode van minder dan 24 uur beslaat of incidenteel zonder winstoogmerk aan een beperkte groep klanten wordt aangeboden zijn de artikelen 13 en 14 en de bepalingen van het Standaard Informatieformulier Pakketreis niet van toepassing.

Artikel 3 - Het aanbod

1. Een algemeen aanbod van de ondernemer in de vorm van folders, advertenties of websites is vrijblijvend en moet worden opgevat als een uitnodiging tot onderhandeling.
2. De ondernemer brengt het individueel aanbod schriftelijk dan wel elektronisch uit.
3. Het schriftelijke dan wel elektronische aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende de opgegeven termijn of bij ontbreken van een termijn gedurende 14 dagen na dagtekening.
4. Het aanbod vermeldt in ieder geval:
 - ✓ de aard, de inhoud en de omvang van de door de ondernemer te verrichten diensten;
 - ✓ de totale prijs van de reis, bij individuele boekingen per persoon en bij groepsboekingen per groep, en het percentage dat vooruit betaald dient te worden;
 - ✓ de wijze en termijn van betaling;
 - ✓ de datum en het tijdstip van de reis.
 - ✓ bij individuele boekingen het voorbehoud van annulering door de ondernemer (plus de termijn waarbinnen) als het vereiste minimale aantal aanmeldingen niet wordt bereikt.
 - ✓ een exemplaar van deze algemene voorwaarden, voor zover deze nog niet eerder zijn verstrekt.
 - ✓ het wettelijke Standaard Informatieformulier Pakketreis

Artikel 4 - Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod. In geval van een elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de klant.
2. De overeenkomsten worden schriftelijk dan wel elektronisch vastgelegd.
3. Van een schriftelijke overeenkomst dient een afschrift aan de klant te worden verstrekt.

Artikel 5 – Betalingsvoorwaarden

1. Betaling dient 14 dagen na ontvangst van de factuur, doch in ieder geval op de aanvangsdatum van de reis, op het kantoor van de ondernemer of door overmaking naar een door de ondernemer aan te wijzen bankrekening, te geschieden.
2. Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt joyathomestyling gebruik van STO Garant. Je kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina (www.sto-garant.nl/deelnemers). Alle informatie over STO Garant vindt u op www.sto-garant.nl. Bij elk reisaanbod van joyathomestyling wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantieregeling lees je wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden van toepassing zijn. Je vindt deze garantieregeling op de website van STO Garant (www.sto-garant.nl/downloads).

3. Indien de garantie van STO Garant van toepassing is op je boeking, dan betaalt je de reissom niet aan joyathomestyling maar aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt je reissom tot na afloop van je boeking. Wanneer diensten door financieel onvermogen van joyathomestyling niet (volledig en/of tijdig) worden verleend, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantieregeling lees je hoe je daar in dat geval aanspraak op maakt.
4. Indien de klant niet tijdig betaalt zal hij wettelijk gezien zonder enige ingebrekestelling in verzuim verkeren. Niettemin zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingsdatum één kosteloze betalingsherinnering, waarin hij de klant op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen, met vermelding van de verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten ten gevolge van niet betalen binnen de hiervoor genoemde termijn.
5. De ondernemer is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien de ondernemer hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten naar redelijkheid voor rekening van de klant. De ondernemer kan maximaal de hieronder vermelde incassokosten in rekening brengen.
 - Hoofdsom Percentage ten hoogste Vergoeding incassokosten:
(wettelijke wijzigingen voorbehouden)
 - Over de eerste € 2.500,00: 15% Minimum € 40,00
 - Over de volgende € 2.500,00: 10%
 - Over de volgende € 5.000,00: 5%
 - Over de volgende €190.000,00: 1%
 - Over het meerdere: 0,5%
 - Maximum € 6.775,00

Artikel 6 - Annulering

1. Indien de klant de overeenkomst wil annuleren dient hij de ondernemer daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch in kennis te stellen. De datum van ontvangst door de ondernemer wordt als datum van annulering aangemerkt.
2. In geval van annulering door de klant is de klant aan de ondernemer een gefixeerde schadeloosstelling van een percentage van de overeengekomen prijs verschuldigd, te weten:
 - 20% in geval van annulering tot 3 maanden voor aanvang van de reis;
 - 50% in geval van annulering tot 2 maanden voor aanvang van de reis;
 - 80% in geval van annulering tot 1 maand voor aanvang van de reis;
 - 100% in geval van annulering tot 1 week voor aanvang van de reis.
3. De klant kan de ondernemer tot uiterlijk 7 dagen vóór vertrek om een indeplaatsstelling verzoeken. Degene die de klant vervangt dient te voldoen aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden. De klant en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de nog verschuldigde prijs van de vaartocht, de wijzigingskosten ad € 50,00 en eventuele extra kosten.
4. De klant die de overeenkomst annuleert, is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij de werkelijke schade aantoonbaar 15% hoger of lager ligt dan het gefixeerde bedrag, in welk geval de klant dat aantoonbare hogere of lagere bedrag verschuldigd is. Dit bedrag kan niet meer bedragen dan de maximale prijs van de overeenkomst. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.
5. De ondernemer kan de overeenkomst annuleren als hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de klant daarvan direct en vóór het begin van de reis van in kennis stelt.
6. De ondernemer kan de overeenkomst opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.
7. In de hierboven in lid 5 en 6 genoemde gevallen betaalt de ondernemer alle door de klant voor de vaartocht reeds betaalde bedragen volledig terug zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 7 - Rechten en plichten van de ondernemer

1. De ondernemer kan tot twintig dagen voor aanvang van de reis de prijs verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten (met inbegrip van brandstofkosten) of de verschuldigde belastingen en heffingen. Bij toepassing van deze bepaling geeft de ondernemer aan op welke wijze de verhoging is berekend. De klant heeft in het geval de verhoging meer dan 8% bedraagt het recht de overeenkomst binnen tien dagen na ontvangst van deze schriftelijke mededeling kosteloos op te zeggen.
2. Indien de in het vorige lid bedoelde kosten na het sluiten van de overeenkomst en voor het begin van de reis dalen, dan heeft de klant recht op prijsverlaging. De ondernemer heeft in dat geval het recht om gemaakte administratieve kosten af te trekken van de terugbetaling.
3. De ondernemer kan de overeenkomst opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.

Artikel 8 - rechten en plichten van de klant

1. De klant en zijn gasten dienen te allen tijde de aanwijzingen van de ondernemer op te volgen. Dit geldt met name ten aanzien van de voorschriften en aanwijzingen welke in het belang zijn van de orde en de veiligheid.
2. Zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming is het verboden huisdieren mee te nemen.

Artikel 9 - Non-conformiteit

Indien een of meer diensten niet conform de overeenkomst worden uitgevoerd, zorgt de ondernemer dat de non-conformiteit wordt verholpen, tenzij dat:

- a. onmogelijk is; of
 - b. onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende diensten.
1. De consument dient de ondernemer direct in kennis te stellen van de non-conformiteit.

Artikel 10 - Ontbinding en opschorting

1. Indien één der partijen haar verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, dan is de wederpartij bevoegd de daartegenover staande verplichting op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis de opschorting of ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Ontbinding van de overeenkomst is in ieder geval mogelijk als;
 - de wederpartij faillieert, aan deze surseance van betaling wordt verleend, er sprake is van schuldsanering, dan wel onder curatele wordt gesteld;
 - de wederpartij niet binnen 14 dagen na schriftelijk in gebreke te zijn gesteld zijn verplichtingen uit de overeenkomst nakomt.
 - door de ondernemer als binnen de in de aanbieding vermelde termijn het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.
3. Opzegging of ontbinding dient met vermelding van de gronden waarop deze is gebaseerd, schriftelijk te geschieden. De overeenkomst wordt geacht buitenrechtelijk te zijn ontbonden nadat de opzeggingsbrief is ontvangen, maar in ieder geval 5 dagen na verzending van de opzeggingsbrief.
4. Indien de oorzaak van de opzegging of ontbinding aan de klant en of gasten kan worden toegerekend, komt de schade die hieruit voortvloeit voor rekening van de klant.
5. De klant kan in het geval van ontbinding door de ondernemer aanspraak maken op vergoeding van eventuele door hem geleden schade, tenzij de tekortkoming de ondernemer niet kan worden toegerekend. Deze schadevergoeding is beperkt tot de overeengekomen prijs voor de vaartocht.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade is beperkt tot het bedrag van de reis tenzij sprake is van persoonlijk letsel of de schade is veroorzaakt door opzettelijke dan wel nalatig handelen van de ondernemer.
2. Indien er op een uitgevoerde dienst een Verdrag of Verordening van toepassing is, kan de ondernemer zich op de daarin opgenomen uitsluiting of beperking van zijn aansprakelijkheid beroepen.
3. De verjaringstermijn voor het indienen van een vordering tot schadevergoeding is twee jaar.
4. De ondernemer is niet aansprakelijk indien de klant/gast zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een door hem afgesloten verzekering.
5. Indien de ondernemer bewijst dat schuld of nalatigheid van de klant en/of gast de schade heeft veroorzaakt of daartoe heeft bijgedragen, wordt de aansprakelijkheid van de ondernemer daardoor geheel of gedeeltelijk opgeheven.
6. De ondernemer is niet aansprakelijk voor verlies van of schade aan bagage of bezittingen (waaronder contant geld, sieraden, elektronische apparatuur of andere kostbaarheden) als dit het gevolg is van onvoldoende zorg van de klant, hieronder wordt mede verstaan het onbeheerd achterlaten van kostbare bezittingen in de accommodatie.

Artikel 12 - Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan iedere niet-voorzienbare omstandigheid tengevolge waarvan de uitvoering van de overeenkomst wordt vertraagd of verhinderd, voor zover deze omstandigheid door de ondernemer niet vermeden kan worden en zij niet op grond van de wet, de overeenkomst of maatschappelijke opvattingen voor diens rekening moet komen.
2. Na ontbinding van de overeenkomst op grond van overmacht heeft de ondernemer recht op vergoeding van de door hem gemaakte kosten voor zover deze zijn gemaakt voordat er sprake was van de overmacht situatie die tot ontbinding van de overeenkomst heeft geleid en voor zover de klant daarbij gebaat is.

Artikel 13 - Hulp en bijstand

De ondernemer is verplicht de klant en de gasten hulp en bijstand te verlenen indien deze in moeilijkheden verkeren. Indien de oorzaak aan de klant en/of gasten is toe te rekenen dan komen de kosten van die bijstand voor rekening van klant en/of gasten.

Artikel 14 – Insolventie

De ondernemer neemt de maatregelen die nodig zijn om te verzekeren dat, wanneer hij wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen jegens de klant niet of niet verder kan nakomen, wordt zorggedragen hetzij voor overneming van zijn verplichtingen door een ander hetzij voor terugbetaling van het bedrag van de reis of, indien de reis reeds ten dele zijn is voltooid, een evenredig deel daarvan.

Artikel 15 - Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Mocht dit niet tot een bevredigend resultaat leiden of wordt de klacht pas na de reis ontdekt, dan dient de klacht schriftelijk of per e-mail en behoorlijk omschreven en toegelicht, binnen bekwame tijd na constatering ter kennis te worden gebracht van de ondernemer.
2. Klachten over facturen dienen, bij voorkeur schriftelijk en behoorlijk omschreven en toegelicht, binnen bekwame tijd na ontvangst van de desbetreffende factuur, bij de ondernemer te worden ingediend.
3. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klant zijn rechten ter zake verliest, tenzij de overschrijding van de termijn in redelijkheid niet aan de consument kan worden tegengeworpen.
4. Als duidelijk is geworden dat de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, is er sprake van een geschil.

Artikel 16 - Geschillen en forumkeuze

Op alle geschillen met betrekking tot deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, tenzij op grond van dwingende regels ander nationaal recht van toepassing is.