

### Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1. Deze algemene voorwaarden beheersen de rechtsverhouding tussen MGT Personeelsreizen enerzijds en haar Opdrachtgever(s) anderzijds.
- 1.2. Ter afbakening van de toepasselijkheid van deze voorwaarden enerzijds en de ANVR Consumentenvoorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden van MGT Personeelsreizen anderzijds geldt dat, als de Opdrachtgever een rechtspersoon is of een natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, uitsluitend de onderhavige voorwaarden gelden.
- 1.3. Deze voorwaarden en de hierin opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van MGT Personeelsreizen strekken mede ten behoeve van de werknemers en hulp- en tussenpersonen van MGT Personeelsreizen.
- 1.4. De toepasselijkheid van de door de Opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.5. Bij onderlinge strijdigheid tussen onderhavige voorwaarden, de specifieke voorwaarden in de offerte en/of op de bevestiging/factuur en eventuele andere voorwaarden geldt de volgende hiërarchie:
  - a) de specifieke voorwaarden die worden vermeld, zo nodig per reisonderdeel:
    - in de bevestiging/factuur, of;
    - in de offerte;
  - b) indien MGT Personeelsreizen bemiddelt tussen de Reiziger en een Dienstverlener, de Algemene Voorwaarden van de betreffende Dienstverlener;
  - c) de Algemene Voorwaarden Zakelijk van MGT Personeelsreizen.

### Artikel 2. Begripsbepaling

- 2.1. MGT Personeelsreizen kan de hoedanigheid aannemen van Reisagent (sub a) dan wel die van Reisorganisator (sub b).
  - a) De Reisagent (ook wel tussenpersoon) is degene die in de uitoefening van zijn bedrijf informatie verstrekt en adviezen geeft op het gebied van reizen zulks in de ruimste zin des woords, alsmede bemiddelt bij totstandkoming van overeenkomsten tussen de Opdrachtgever en Dienstverleners op het gebied van reizen;
  - b) De Reisorganisator is degene die in de uitoefening van zijn bedrijf en op eigen naam georganiseerde reizen aanbiedt en in dat kader met de Opdrachtgever een overeenkomst sluit waarbij hij zich jegens de Opdrachtgever verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden en georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede ten minste twee van de volgende diensten:
    - vervoer;
    - verblijf;
    - een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst die een significant deel van de reis uitmaakt.
- 2.2. Als gehandeld is in de hoedanigheid van Reisorganisator gelden in aanvulling op en gedeeltelijke afwijking van onderhavige voorwaarden de specifieke bepalingen geschreven voor Reisorganisatoren. In dat geval gaan bij strijdigheid met een andere bepaling in deze voorwaarden de bepalingen geschreven voor Reisorganisatoren vóór de algemene bepalingen.
- 2.3. Opdrachtgever: degene die aan MGT Personeelsreizen opdracht geeft diensten te verlenen op het gebied van reizen.

- 2.4. Reiziger: de natuurlijke persoon (personen) aan wie op grond van de met de Opdrachtgever gesloten overeenkomst een (of meer) dienst(en) word(t)(en) verleend
- 2.5. Dienstverlener: de vervoerder, accommodatieverschaffer of andere verlener van diensten op het gebied van reizen zulks in de ruimste zin des woords met wie de Opdrachtgever een overeenkomst aangaat tot het verschaffen van verblijf, vervoer of het verlenen van andere diensten en die met inachtneming van diens toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze diensten.
- 2.6. Onder schriftelijk in deze voorwaarden wordt mede langs elektronische weg begrepen.
- 2.7. Aanbod: Het voorstel van MGT Personeelsreizen aan de Opdrachtgever om op de in dit voorstel omschreven voorwaarden diensten te (laten) verrichten cq. uit te (laten) voeren ten behoeve van de Opdrachtgever.
- 2.8. Werkdagen en kantooruren: de dagen maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.
- 2.9. Aanvangsdatum: de vertrekdag van de reis of, indien de reis geen georganiseerd vervoer omvat, de aankomstdatum.

### Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst

- 3.1. Alle overeenkomsten die tussen de Reiziger en MGT Personeelsreizen tot stand komen zijn definitief, de Opdrachtgever en/of Reiziger heeft geen herroepingsrecht.
- 3.2. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Opdrachtgever van het Aanbod van MGT Personeelsreizen. Aanvaarding kan zowel schriftelijk als mondeling geschieden. Na aanvaarding is de Opdrachtgever gebonden aan de overeenkomst. MGT Personeelsreizen zal aan de Opdrachtgever altijd een schriftelijke bevestiging verstrekken welke geldt als bewijs voor de inhoud van de overeenkomst.
- 3.3. Het Aanbod van MGT Personeelsreizen is vrijblijvend tenzij er sprake is van een onherroepelijk Aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 3 J<sup>o</sup> 6:217 lid 2 BW.
- 3.4. Een vrijblijvend Aanbod kan nog onverwijld na ontvangst van de aanvaarding worden herroepen. Herroeping geschiedt zo spoedig mogelijk en wel binnen 2 werkdagen na de totstandkoming van de overeenkomst. Deze bepaling is overeenkomstig van toepassing in geval sprake is van wijzigingsvoorstellen van reeds gesloten overeenkomsten.
- 3.5. MGT Personeelsreizen is ook na het verstrijken van de termijn als bedoeld in artikel 3.4 niet gehouden een overeenkomst gestand te doen indien en voor zover de aanbidding of de schriftelijke bevestiging berust op een kennelijke fout of vergissing.

### Artikel 4. Garantiereregelingen

- 4.1. Indien de overeenkomst tussen MGT Personeelsreizen en de Opdrachtgever valt onder de reikwijdte van de garantiereregelingen van SGR en/of het Calamiteitenfonds, dan staat de Opdrachtgever ervoor in dat, in geval de Opdrachtgever bemiddelt in de totstandkoming van de overeenkomst tussen MGT Personeelsreizen en de Reiziger, dat er tussen MGT Personeelsreizen en iedere Reiziger een overeenkomst tot stand komt. De Opdrachtgever staat er jegens Mosae Group Travel onder andere voor in dat:
  - a) aan alle Reizigers de naam van de uitvoerende Reisorganisator en/of Dienstverlener bekend worden gemaakt;

- b) onderhavige voorwaarden en eventuele aanvullende / afwijkende voorwaarden, e.e.a. zoals blijkt uit de overeenkomst, integraal van toepassing worden verklaard op de overeenkomst met iedere Reiziger, inclusief de in dit artikel bedoelde garantieregelingen;
  - c) iedere Reiziger niet meer dan een evenredig deel van de overeenkomst voor zijn rekening neemt;
  - d) het handelen van de Opdrachtgever jegens de Reiziger er niet toe leidt, dat er tussen de Opdrachtgever en de Reiziger een nieuwe overeenkomst tot stand komt.
- 4.2. De Opdrachtgever is er mee bekend dat het niet voldoen aan het in 4.1 gestelde, kan leiden tot het vervallen van enige garantie zoals bedoeld in dit artikel.
- 4.3. Alleen de instanties die voornoemde garantieregelingen beheren, zijn exclusief bevoegd om zich over een definitieve schade-uitkering uit te spreken. MGT Personeelsreizen aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele schade dienaangaande van de Opdrachtgever of Reiziger.

#### **Artikel 5. Prijs**

- 5.1. De prijzen die door MGT Personeelsreizen worden genoemd of die worden vermeld in offertes en/of opdrachtbevestigingen zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de offerte en/of de totstandkoming van de overeenkomst bekende prijsbepalende factoren van de desbetreffende Dienstverleners en het door de Opdrachtgever opgegeven aantal Reizigers.
- 5.2. Indien de Opdrachtgever het aantal Reizigers vermindert dan heeft dit, naast de verschuldigde annuleringskosten voor deze Reizigers, een prijsaanpassing voor de overige Reizigers tot gevolg. MGT Personeelsreizen zal de Opdrachtgever, na ontvangst van voornoemde vermindering, de Opdrachtgever zo snel mogelijk een opgave verstrekken van de annuleringskosten en nieuwe prijs.
- 5.3. De in het Aanbod vermelde kamerprijzen zijn exclusief BTW, servicekosten van het desbetreffende hotel, city-taks en/of toeristenbelasting en maaltijden, , tenzij anders vermeld. In de kamerprijs zijn de extra diensten (zoals pay-tv, minibar en roomservice) niet inbegrepen, deze maken geen deel uit van het door MGT Personeelsreizen gedane Aanbod.
- 5.4. Alle overige in het Aanbod vermelde prijzen zijn exclusief de BTW. De vermelde reissom geldt per Reiziger, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 5.5. Indien MGT Personeelsreizen handelt in de hoedanigheid als Reisagent
- 5.5.1. Indien na het tot stand komen van de overeenkomst de prijzen van de prijsbepalende factoren (waaronder doch niet uitsluitend begrepen: vervoerskosten; belastingen; heffingen; toeslagen; en/of valutawijzigingen) stijgen en deze verhogingen worden doorberekend door de Dienstverleners, is MGT Personeelsreizen gerechtigd de prijswijzigingen eveneens in rekening te brengen bij de Opdrachtgever.
- 5.6. Indien MGT Personeelsreizen handelt in de hoedanigheid als Reisorganisator
- 5.6.1. MGT Personeelsreizen kan de reissom tot 20 dagen voor aanvang van de reis verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten, luchthavenbelastingen en andere heffingen of toeslagen) en de toepasselijke wisselkoersen.
- 5.6.2. Binnen 20 dagen voor vertrek zullen geen prijsverhogingen meer worden doorgevoerd behoudens als op uitdrukkelijk verzoek van de Opdrachtgever de namen van de Reizigers

nog niet definitief zijn doorgegeven en dientengevolge en voor zover van toepassing, vliegtickets of andere persoonsgebonden documenten nog niet zijn uitgegeven. De reissom kan alsdan aangepast worden aan de werkelijke kosten op het moment van uitgeven van de vliegtickets of persoonsgebonden documenten.

#### **Artikel 6. Betalingsvoorwaarden**

- 6.1. De Opdrachtgever die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de Reiziger(s) enerzijds en MGT Personeelsreizen anderzijds verloopt uitsluitend via de Opdrachtgever. De (andere) Reiziger(s) is (zijn) daarenboven voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.
- 6.2. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen dient betaling te geschieden in Euro's op de door MGT Personeelsreizen aan te wijzen bankrekening.
- 6.3. Betaling dient op een door MGT Personeelsreizen aan te geven wijze en zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de op de bevestiging/factuur aangegeven termijn(en). Bij gebreke van voornoemde betalingstermijn(en) op de factuur, dient betaling plaats te vinden op de navolgende wijze:
- a) Binnen 8 dagen na totstandkoming van de overeenkomst is de Opdrachtgever 30% van de reissom verschuldigd en, indien van toepassing, vermeerderd met de premie van de annuleringsverzekering en de bijdrage Calamiteitenfonds.
  - b) Uiterlijk 6 weken voor vertrek is de Opdrachtgever het restantbedrag van de overeenkomst verschuldigd.
  - c) Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de Aanvangsdatum tot stand komt, dient het gehele bedrag van de overeenkomst terstond te worden voldaan.
- 6.4. Door enkel overschrijding van enige betalingstermijn, zonder dat daartoe een sommatie of ingebrekestelling vereist zal zijn, is de Opdrachtgever in verzuim. Alsdan dient de Opdrachtgever alle door MGT Personeelsreizen ter incassering gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten aan MGT Personeelsreizen te vergoeden. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op ten minste vijftien procent van door de Opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van tweehonderdvijftig euro. Daarnaast is de Opdrachtgever aan MGT Personeelsreizen de wettelijke rente conform art. 6:119a BW en art. 6:119b BW over het openstaande bedrag verschuldigd vanaf het moment dat hij in verzuim is tot de dag der algehele voldoening.
- 6.5. Als de Opdrachtgever in verzuim is, heeft MGT Personeelsreizen de bevoegdheid om – mede ter beperking van verdere schade – over te gaan tot het opzeggen (annuleren) van de diensten die zijn vastgelegd ten behoeve van de Opdrachtgever, dan wel – in geval MGT Personeelsreizen heeft gehandeld in hoedanigheid van Reisorganisator – de reisovereenkomst.
- 6.6. De Opdrachtgever is dan naast de kosten die derden reeds in rekening hebben gebracht dan wel ten gevolge van de opzegging (annulering) alsnog in rekening brengen, ook verschuldigd een vergoeding voor de door MGT Personeelsreizen geleverde inspanningen ten bedrage van 20% van het totale bedrag van de ten behoeve van de Opdrachtgever vastgelegde diensten dan wel – in geval MGT Personeelsreizen heeft

gehandeld in hoedanigheid van Reisorganisator – de reisovereenkomst, met een minimum van tweehonderdvijftig euro, tot een maximum van het totale bedrag van de vastgelegde diensten of reisovereenkomst (inclusief voornoemde opzeggingskosten van derden). Eventueel reeds vooruitbetaalde gedeeltes van het verschuldigde zullen worden verrekend met deze kosten.

- 6.7. Betalingen van aan MGT Personeelsreizen toekomende bedragen strekken in de eerste plaats in mindering op de executiekosten, vervolgens op de gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, vervolgens in mindering op de verschuldigde rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom (waarbij oudere vorderingen voor nieuwe gaan).
- 6.8. Bij financieel onvermogen van de Opdrachtgever, waaronder mede wordt verstaan diens (aanvraag tot) faillietverklaring, onder curatelenstelling, overlijden, boedelafstand door de Opdrachtgever, surseance van betaling, het instellen van een bewind in de zin van Boek I BW of van een trust, wanneer diens goederen rechtsgeldig geheel of gedeeltelijk door derden mocht worden in beslag genomen, is het aan MGT Personeelsreizen verschuldigde alsdan in zijn geheel, en terstond, opeisbaar zonder dat daartoe een ingebrekestelling vereist zal zijn. Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, die alsdan naar redelijkerwijs naar oordeel van MGT Personeelsreizen gemaakt dienen te worden teneinde het op dat moment aan haar verschuldigde te kunnen innen, komen voor rekening van de Opdrachtgever.
- 6.9. MGT Personeelsreizen is te allen tijde gerechtigd van de Opdrachtgever (aanvullende) financiële zekerheden te verlangen welke strekken tot nakoming van de overeenkomst. Indien de Opdrachtgever de verlangde zekerheid niet kan verschaffen is MGT Personeelsreizen alsdan gerechtigd de Overeenkomst eenzijdig te ontbinden, zonder dat zij alsdan gehouden zal zijn tot het doen van schadevergoeding van enigerlei aard.

#### **Artikel 7. Wijzigingen en/of annuleringen door de Opdrachtgever**

- 7.1. De Opdrachtgever dient de overeenkomst schriftelijk op te zeggen (te annuleren). De overeenkomst geldt als te zijn opgezegd (geannuleerd) op de dag dat MGT Personeelsreizen de schriftelijke opzegging door de Opdrachtgever heeft ontvangen. Opzeggingen buiten kantooruren worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.
- 7.2. Indien MGT Personeelsreizen handelt in de hoedanigheid als Reisagent:
  - 7.2.1. Indien de Opdrachtgever wijzigingen wil aanbrengen na de totstandkoming van de overeenkomst met MGT Personeelsreizen en/of de Dienstverlener, dan is dat slechts mogelijk indien daartoe tussen partijen overeenstemming is bereikt en Opdrachtgever de kosten verbonden aan deze wijziging voor zijn rekening neemt. Indien (onderdelen van) de opdracht door derden wordt (worden) uitgevoerd, zullen ook deze derden akkoord moeten zijn gegaan met de wijzigingen.
  - 7.2.2. Indien de Opdrachtgever de overeenkomst opzegt (annuleert) zijn alle daaraan verbonden kosten voor zijn rekening en blijft hij aan MGT Personeelsreizen verschuldigd diens overeengekomen beloning en dient hij aan MGT Personeelsreizen alle kosten aan derden te

vergoeden die MGT Personeelsreizen eventueel reeds heeft voldaan dan wel verplicht is die nog te voldoen.

- 7.3. Indien MGT Personeelsreizen handelt in de hoedanigheid als Reisorganisator:
  - 7.3.1. De Opdrachtgever die een reisovereenkomst annuleert (opzegt) is, tenzij anders vermeld in de offerte en/of de overeenkomst, gehouden naast eventueel verschuldigde reserveringskosten, annuleringskosten te voldoen.
  - 7.3.2. Als een reis is samengesteld uit verschillende (reis)elementen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden bovendien per (reis)element de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.
  - 7.3.3. Indien – als onderdeel van de reis – het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd of bijzondere diensten zoals camperhuur, autohuur, nationale parken en culturele of sportevenementen worden aangeboden, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden.
  - 7.3.4. Wijziging van de vertrekdatum, vermindering van het aantal Reizigers of wijziging van één of meerdere diensten welke deel uitmaken van de reisovereenkomst worden beschouwd als een (deel)annulering waarop artikel 7.3.5 van toepassing is.
  - 7.3.5. Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd, dan worden door MGT Personeelsreizen naast de eventueel verschuldigde administratiekosten, annuleringskosten in rekening gebracht. Deze annuleringskosten worden als volgt berekend:
    - a) Voor vliegtickets wordt geen restitutie gegeven zodra de betreffende vliegtickets zijn uitgegeven.
    - b) Voor dossierkosten, reserveringskosten, administratiekosten, premies van een annuleringsverzekering en/of vliegticketverzekering worden geen restituties verstrekt. Waar sprake is van een verzekering wordt met premie de verschuldigde premie inclusief poliskosten en assurantebelasting bedoeld.
    - c) In alle andere gevallen gelden de volgende annuleringskosten en termijnen:
      - bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de Aanvangsdatum: de aanbetaling;
      - bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste kalenderdag (exclusief) vóór de Aanvangsdatum: 40% van de reissom;
      - bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de Aanvangsdatum: 75% van de reissom;
      - bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot en met de Aanvangsdatum of later: de volledige reissom;
- 7.3.6. In geval sprake is van deelannuleringen geldt in aanvulling op het onder 7.3.1 t/m 7.3.5 bepaalde nog het volgende:
  - a) Indien de Opdrachtgever het aantal deelnemende Reizigers vermindert, is hij voor de niet-deelnemende Reizigers annuleringskosten verschuldigd. Onder vermindering wordt hierin verstaan een lager aantal deelnemende Reiziger dan het minimum aantal zoals vermeld op de offerte en/of overeenkomst.

- b) MGT Personeelsreizen verstrekt doet aan de Opdrachtgever een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde reis.
- c) Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels van artikel 6 gelden.
- d) Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle Reizigers geannuleerd en is de Opdrachtgever voor alle Reizigers annuleringskosten verschuldigd.

### **Artikel 8. Wijzigingen, annulering en/of ontbinding door MGT Personeelsreizen en/of Dienstverlener**

- 8.1. Indien MGT Personeelsreizen handelt in de hoedanigheid als Reisagent:
- 8.1.1. Voor zover de uitvoerende Dienstverlener wijzigingen aanbrengt in onderdelen van de ten behoeve van Opdrachtgever vastgelegde diensten, dan wel deze onderdelen annuleert, is MGT Personeelsreizen jegens de Opdrachtgever niet aansprakelijk voor het nadeel c.q. de schade die daaruit voortvloeit voor de Opdrachtgever.
  - 8.1.2. MGT Personeelsreizen zal zoveel als redelijkerwijs van hem gevegd kan worden zich ervoor inspannen om alternatieven te zoeken voor de onderdelen van de overeenkomst die op deze wijze zijn weggevallen zonder dit te kunnen garanderen. De overige onderdelen van de overeenkomst blijven in stand.
  - 8.1.3. Indien een Dienstverlener op grond van overmacht (waaronder mede begrepen brand, overstromingen, aardbevingen of andere natuurrampen) één of meerdere onderdelen van de ten behoeve van Opdrachtgever vastgelegde diensten annuleert laat dit de door MGT Personeelsreizen aan de Opdrachtgever berekende dossierkosten onverlet.
- 8.2. Indien MGT Personeelsreizen handelt in de hoedanigheid als Reisorganisator
- 8.2.1. MGT Personeelsreizen is gerechtigd om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen of te ontbinden wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat (verdere) gebondenheid van MGT Personeelsreizen aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd. MGT Personeelsreizen zal de Opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis stellen.
  - 8.2.2. In geval de overeenkomst valt onder de dekking van de Stichting Calamiteitenfonds Reizen geldt aanvullend dat een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking vastgesteld door de Calamiteitencommissie een gewichtige omstandigheid is op grond waarvan MGT Personeelsreizen wijzigingen kan aanbrengen in de overeenkomst, dan wel de overeenkomst kan ontbinden.
  - 8.2.3. De Opdrachtgever heeft, als het gaat om een wijziging van één of meer wezenlijke punten en van hem in redelijkheid niet verlangd kan worden de geboekte dienst(en) door te laten gaan, het recht de overeenkomst te ontbinden. Dit recht vervalt 48 uur nadat de kennisgeving betreffende de wijziging is gedaan. Kennisgevingen gedaan buiten kantooruren worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.
  - 8.2.4. Ingeval de overeenkomst overeenkomstig het bepaalde in artikel 8.2.1 of 8.2.2 van deze voorwaarden wordt

ontbonden, is MGT Personeelsreizen verplicht om eventuele betalingen voor niet genoten prestaties aan de Opdrachtgever te restitueren. Door restitutie van eventuele betalingen van de Opdrachtgever is MGT Personeelsreizen terzake van haar verplichtingen volledig gekweten. De Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op enige aanvullende schadevergoeding van welke aard ook.

- 8.3. Ingeval de oorzaak van de ontbinding de Opdrachtgever kan worden toegerekend, is hij jegens MGT Personeelsreizen en/of Dienstverlener aansprakelijk voor vergoeding van de hieruit voortvloeiende schade.

### **Artikel 9. Reisbescheiden**

- 9.1. MGT Personeelsreizen stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 5 kalenderdagen voor de Aanvangsdatum in het bezit van de Opdrachtgever, tenzij dit redelijkerwijs niet van MGT Personeelsreizen kan worden gevegd.
- 9.2. Voor zover het verstrekken van reisbescheiden via e-mail niet mogelijk is, zullen reisbescheiden kosteloos en per gewone post in het bezit van de Opdrachtgever worden gesteld. Slechts op verzoek van de Opdrachtgever is een andere verzendwijze mogelijk tegen betaling van de daarmee verband houdende kosten.

### **Artikel 10. Aansprakelijkheid MGT Personeelsreizen**

- 10.1. Indien MGT Personeelsreizen handelt in de hoedanigheid als Reisagent:
- 10.1.1. MGT Personeelsreizen zal zo zorgvuldig als in de gegeven omstandigheden in redelijkheid mag worden verwacht de belangen van de Opdrachtgever en de Reiziger in acht nemen.
  - 10.1.2. MGT Personeelsreizen aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken Dienstverleners bij de uitvoering van de diensten.
  - 10.1.3. MGT Personeelsreizen aanvaardt evenmin aansprakelijkheid indien hij de opdracht niet kan uitvoeren wegens overmacht. Onder overmacht wordt verstaan een tekortkoming in de nakoming van enige verplichting ten gevolge van onvoorzienne omstandigheden die ondanks alle in redelijkheid te nemen voorzorgsmaatregelen niet voorkomen kan worden. Meer in het bijzonder wordt onder overmacht begrepen vertragingen veroorzaakt door technische mankementen aan het vervoermiddel, weersomstandigheden, drukte in het verkeer, stakingen, molest, oproer, terrorismedreiging, blokkades, het missen van aansluitingen, overboekingen, wijzigingen in de reis aangebracht door de Dienstverlener of annulering door de Dienstverlener.
  - 10.1.4. MGT Personeelsreizen aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de juistheid van de door of namens deze Dienstverleners verstrekte informatie, waaronder doch niet uitsluitend begrepen foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal.
  - 10.1.5. Indien ten gevolge van toerekenbaar tekort schieten door MGT Personeelsreizen schade voor de Opdrachtgever ontstaat, aanvaardt MGT Personeelsreizen aansprakelijkheid, welke alsdan wordt beperkt tot éénmaal de waarde van de gefactureerde diensten.
  - 10.1.6. Voor financieel onvermogen van de Dienstverlener is MGT Personeelsreizen niet aansprakelijk.
  - 10.1.7. MGT Personeelsreizen aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade welke gedekt is door een

- ziektekosten/ongevallen-, reis- en/of annuleringsverzekering.
- 10.1.8. MGT Personeelsreizen is nimmer aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade (waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie), dan wel voor de schade die de Opdrachtgever c.q. de Reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
- 10.2. Indien MGT Personeelsreizen handelt in de hoedanigheid als Reisorganisator:
- 10.2.1. MGT Personeelsreizen is verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de Opdrachtgever op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
- 10.2.2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in artikel 10.2.1 bedoelde verwachtingen, is de Opdrachtgever verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 13.2.1 en artikel 13.2.3.
- 10.2.3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in artikel 10.2.2 bedoelde verwachtingen, is MGT Personeelsreizen verplicht de eventuele schade van de Opdrachtgever te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan MGT Personeelsreizen is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:
- De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de Opdrachtgever of de Reiziger, of;
  - de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken, of
  - de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die MGT Personeelsreizen of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen, of;
  - de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in 10.2.4.
- 10.2.4. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.
- 10.2.5. MGT Personeelsreizen is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de Opdrachtgever of de Reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
- 10.2.6. Indien MGT Personeelsreizen jegens de Opdrachtgever aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
- 10.2.7. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van MGT Personeelsreizen voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de Reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van MGT Personeelsreizen. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.
- 10.2.8. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de MGT Personeelsreizen gelden ook ten behoeve van werknemers van MGT Personeelsreizen, het boekingskantoor en betrokken Dienstverleners, alsmede hun personeel.
- 10.2.9. Indien op een in de overeenkomst begrepen dienst een verdrag (waaronder ook wordt begrepen een Europese Verordening) van toepassing is, dan kan MGT Personeelsreizen zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of die Verordening aan een Dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

#### **Artikel 11. Verplichtingen van de Opdrachtgever en/of Reiziger**

- 11.1. De Opdrachtgever verstrekt voor of bij het sluiten van de overeenkomst of zo spoedig mogelijk daarna alle gegevens betreffende hemzelf en de Reiziger(s) die nodig zijn voor een goede uitvoering van de overeengekomen diensten, op een wijze die door MGT Personeelsreizen zal worden bepaald.
- 11.2. De Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat MGT Personeelsreizen de gegevens, waaronder mobiele telefoonnummer en/of e-mailadres, van de Opdrachtgever en eventuele andere Reizigers, die voor de goede uitvoering van de overeengekomen diensten van belang zijn, doorgeeft aan de Dienstverleners (bijvoorbeeld luchtvaartmaatschappijen). De Opdrachtgever staat er jegens MGT Personeelsreizen voor in dat:
- uitdrukkelijke toestemming is verkregen van de Reiziger(s) voor het verstrekken van hun persoonsgegevens aan MGT Personeelsreizen en het verwerken van deze persoonsgegevens in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens door MGT Personeelsreizen (waaronder eveneens wordt begrepen het verstrekken hiervan aan de betrokken Dienstverleners) noodzakelijk voor de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst en/of de overeenkomst met de Dienstverlener(s) en voor de optimalisering van de aangeboden diensten en
  - dat de Opdrachtgever de Reiziger(s) voorafgaand aan het verkrijgen van de hiervoor bedoelde toestemming alle wettelijke voorgeschreven informatie zal verstrekken, waaronder tenminste de volgende informatie:
    - welke persoonsgegevens zij aan MGT Personeelsreizen zal verstrekken;
    - dat de Dienstverleners, waaronder luchtvaartmaatschappijen, waaraan MGT Personeelsreizen persoonsgegevens verstrekt voor het verlenen van diensten, gehouden kunnen zijn bepaalde persoonsgegevens te verstrekken aan buitenlandse autoriteiten die zich in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) kunnen bevinden die geen vergelijkbare privacybescherming bieden als de landen binnen de EER ingevolge de Europese Privacy richtlijn 95/46/EC, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de US Bureau of Customs and Border Protection;
    - dat Dienstverleners zich kunnen bevinden in landen buiten de EER die geen vergelijkbare privacybescherming bieden als landen binnen de EER ingevolge de Europese Privacy richtlijn 95/46/EC en gehouden kunnen zijn persoonsgegevens te verstrekken aan buitenlandse autoriteiten;
    - dat Reizigers binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving het recht hebben inzage te vragen in de persoonsgegevens die MGT Personeelsreizen over hen heeft

en dat indien deze persoonsgegevens feitelijk onjuist, onvolledig, of niet ter zake dienend zijn, of anderszins worden verwerkt in strijd met een wettelijk voorschrift, de Reiziger kan verzoeken deze gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen en de Reizigers te informeren dat zij voor meer informatie over de rechten en/of een dergelijk verzoek contact kunnen opnemen met MGT Personeelsreizen en;

- alle overige informatie die nodig is om tegenover de Reiziger(s) een behoorlijke en zorgvuldige verwerking van hun persoonsgegevens door MGT Personeelsreizen te kunnen leveren.
- 11.3. De Opdrachtgever en/of de Reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot grensdocumenten en eventuele vaccinaties en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie ondertussen niet is gewijzigd.
- 11.4. De Opdrachtgever en Reiziger(s) zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van MGT Personeelsreizen ter bevordering van een goede uitvoering van de dienst(en) (waaronder doch niet uitsluitend aanwijzingen ten aanzien van de inchecktijden en overstaptijden) en zijn jegens MGT Personeelsreizen en/of Dienstverlener aansprakelijk voor schade voortvloeiend of anderszins verband houdend met hun gedragingen en/of nalaten, c.q. dienen de hieruit voortvloeiende eigen schade zelf te dragen.
- 11.5. De Reiziger die zodanige hinder of last oplevert dat een goede uitvoering van de dienst(en) daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door MGT Personeelsreizen en/of Dienstverlener van (voortzetting van) de dienst(en) worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle hieruit voortvloeiende schade komt voor rekening van de Opdrachtgever.
- 11.6. De Opdrachtgever en de Reiziger(s) zijn verplicht eventuele (verdere) schade te voorkomen en/of zoveel mogelijk te beperken, onder meer door klachten overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 tijdig te melden.

#### **Artikel 12. Vrijwaring en hoofdelijke aansprakelijkheid**

- 12.1. De Opdrachtgever vrijwaart MGT Personeelsreizen tegen aanspraken van de Reizigers(s) en/of van derden welke voortvloeien uit of samenhangen met deze overeenkomst, met inbegrip van de door de Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens van alle Reizigers, of het gevolg zijn van handelen of nalaten van de Opdrachtgever en/of de betrokken Reizigers.
- 12.2. De Opdrachtgever is hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen van de Reiziger(s) ten opzichte van MGT Personeelsreizen en/of Dienstverlener voor zover die voor de Reizigers voortvloeien uit de ter zake tot stand gekomen overeenkomst(en).

#### **Artikel 13. Klachten**

- 13.1. Klachten met betrekking tot de dienstverlening van MGT Personeelsreizen
  - 13.1.1. Klachten over de door MGT Personeelsreizen verstrekte adviezen en informatie en de afhandeling van reserveringen, dienen uiterlijk binnen één maand na

kennisname door de Opdrachtgever van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd bij MGT Personeelsreizen te worden ingediend.

- 13.1.2. MGT Personeelsreizen streeft er naar om de klacht met de nodige voortvarendheid af te handelen.
- 13.2. Klachten over de uitvoering van de dienst(en)
  - 13.2.1. De Opdrachtgever dient eventuele klachten met betrekking tot uitvoering van de dienst onverwijld bij de (vertegenwoordiger van de) Dienstverlener te melden en dient eerst ter plaatse met de (vertegenwoordiger van de) Dienstverlener tot een oplossing trachten te komen.
  - 13.2.2. De Opdrachtgever dient de Dienstverlener te allen tijde in de gelegenheid te stellen om een passende oplossing voor de klacht te bewerkstelligen.
  - 13.2.3. Indien de klacht niet ter plaatse met de (vertegenwoordiger van de) Dienstverlener kan worden opgelost, dient de Opdrachtgever onverwijld contact op te nemen met MGT Personeelsreizen. MGT Personeelsreizen zal zich inspannen om, voor zover dit binnen zijn mogelijkheden ligt, de klacht naar tevredenheid op te lossen.
  - 13.2.4. Indien MGT Personeelsreizen handelt als Reisagent, speelt hij bij geschillen tussen de Dienstverlener en de Opdrachtgever over de uitvoering van de dienst slechts een bemiddelende rol.
  - 13.2.5. Mocht de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost, dan dient deze zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na terugkeer schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de Dienstverlener dan wel MGT Personeelsreizen. MGT Personeelsreizen zal de klacht – voor zover deze betrekking heeft op de uitvoering van de dienst – voor verdere behandeling doorgeleiden aan de Dienstverlener. Zowel de Dienstverlener als MGT Personeelsreizen streven er naar om de klacht met de nodige voortvarendheid af te handelen.

#### **Artikel 14. Slotbepalingen**

- 14.1. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de Reiziger(s) enerzijds en MGT Personeelsreizen anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.
- 14.2. Ieder vorderingsrecht ter zake van de aansprakelijkheid van MGT Personeelsreizen vervalt na verloop van één jaar, te rekenen vanaf het moment waarop de geboekte dienst is uitgevoerd en/of verleend.
- 14.3. Indien en voor zover een of meer bepalingen van deze voorwaarden in strijd mochten komen met dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen, dan worden laatstgenoemde bepalingen geacht in de plaats te zijn getreden van de desbetreffende bepalingen of een gedeelte van de bepalingen van de voorwaarden, onverminderd de geldigheid van de overige bepalingen van deze voorwaarden.
- 14.4. Op alle geschillen tussen de Opdrachtgever en MGT Personeelsreizen is Nederlands recht van toepassing en is de Rechtbank Limburg te Maastricht bevoegd, tenzij MGT Personeelsreizen kiest voor de bevoegde rechter van de woonplaats van de Opdrachtgever.

© 2016 MGT Personeelsreizen  
Weert 13  
6222 PG Maastricht  
Telefoon 043-3112061  
Email [info@mgtpersoneelsreizen.nl](mailto:info@mgtpersoneelsreizen.nl)  
KvK Nr. 14107317