

Memo Tours

Dinkelstraat 43
7071 VM Ulft Nederland

ALGEMENE VOORWAARDEN MEMO TOURS

Algemeen

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- o **Opdrachtgever:** de partij die de opdracht geeft.
- o **Memo Tours:** Memo Tours, gevestigd te Ulft, met K.v.K-nummer 09082317
- o **Werkdagen:** alle dagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen, 1 januari, 2^e Paasdag, Hemelvaartsdag, 2^e Pinksterdag, 1^e en 2^e Kerstdag, de dagen die door de Overheid tot nationale feestdagen zijn of worden geproclameerd en de dag waarop de verjaardag van Z.M. de Koning officieel wordt gevierd.
- o **Dagen:** alle kalenderdagen
- o **Opdracht c.q. Overeenkomst:** de overeenkomst van opdracht op grond waarvan Memo Tours zich tegen betaling van honorarium en kosten jegens opdrachtgever verbindt diensten voor opdrachtgever te verrichten bestaande uit het organiseren van en faciliteren in reizen, waaronder kunnen vallen het verzorgen van vluchten, accommodaties, transport, service en de in het kader van de reis benodigde faciliteiten. Het bepaalde in de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW is niet van toepassing.
- o **De reis:** de in het kader van de opdracht door Memo Tours te verzorgen diensten in het kader van de opdracht, waaronder, indien overeengekomen, eventueel begrepen het vervoer naar de plaats van bestemming en het verblijf.

Artikel 1 – Offertes, prijzen en tarieven

1. Alle door Memo Tours uitgebrachte aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij daarin een termijn voor aanvaarding is genoemd. Memo Tours draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene reisinformatie, folders en foto's, advertenties, websites en andere informatiebronnen die de diensten van Memo Tours aanprijzen.
2. Indien in een offerte een aanvaardingstermijn wordt vermeld, heeft Memo Tours het recht om de opdracht alsnog te weigeren als deze eerst aanvaard wordt na verstrijken van de termijn.
3. Indien de aanvaarding van opdrachtgever afwijkt van de offerte dan is Memo Tours slechts aan deze afwijkende aspecten gebonden indien en voor zover zij zulks achteraf schriftelijk heeft bevestigd.
4. Tenzij de opdrachtgever een consument is, zijn alle door Memo Tours genoemde prijzen en tarieven exclusief BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen. De prijzen en tarieven gelden voor de in de offerte/opdrachtbevestiging genoemde termijn conform de opgegeven specificaties en de opgegeven periode(n).

Artikel 2 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt gevormd door deze algemene voorwaarden tezamen met de opdrachtbevestiging en komt tot stand op het moment dat de door Memo Tours en opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging retour is gekomen of indien via elektronische weg (via e-mail, of website) de bevestiging van het aanbod van Memo Tours is bereikt bij Memo Tours. De opdrachtbevestiging is gebaseerd op de ten tijde daarvan door opdrachtgever aan Memo Tours verstrekte informatie. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
2. De overeenkomst komt in de plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan.
3. Voor zover de overeenkomst omvat dat Memo Tours voor de opdrachtgever zorgdraagt voor het boeken van vluchten en overnachtingen en andere evenementen verleent de opdrachtgever door ondertekening of accordering van de overeenkomst een uitdrukkelijke volmacht aan Memo Tours om in naam van de opdrachtgever en voor rekening van de opdrachtgever deze overeenkomsten aan te gaan.
4. De overeengekomen reisdata en –tijdstippen gelden onder voorbehoud (zie artikel 3 lid 2)

Artikel 3 – Medewerking door en eigen verantwoordelijkheid van de opdrachtgever

1. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat alle gegevens en bescheiden, in het bijzonder de gegevens omtrent hemzelf en zijn reisgezelschap, welke Memo Tours overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct en tijdig uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig, doch uiterlijk op de datum van totstandkoming van de onderhavige opdracht en in de door Memo Tours gewenste vorm en wijze aan Memo Tours ter beschikking worden gesteld. Bovendien draagt opdrachtgever er zorg voor dat hij gedurende de tijd van uitvoering van de opdracht goed bereikbaar is en blijft zodat Memo Tours hem kan informeren omtrent wijzigingen en relevante informatie.
2. Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor dat hij tijdig bij de relevante autoriteiten en dienstverleners bijzondere informatie omtrent de reis en het land van verblijf inwint. Tevens dient hij tijdig te verifiëren of de reis- en vluchtinformatie nog actueel is.
3. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat Memo Tours onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn. Hieronder is onder meer te vatten specifieke informatie (bijvoorbeeld zwangerschap, verslechterde geestelijke gesteldheid, beperkte mobiliteit, etc) omtrent de persoon van opdrachtgever of diens reisgezelschap die van invloed kan zijn op de reis, accommodatie of de evenementen die op de plaats van bestemming gepland zijn in het kader van de opdracht. Opdrachtgever draagt ter zake het risico voor het niet tijdig en op eigen initiatief verstrekken van deze informatie.
4. Tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit is opdrachtgever verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Memo Tours ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze via of van derden afkomstig zijn.

5. Opdrachtgever is mede verantwoordelijk voor een voortvarend en voorspoedig verloop van de reis en het verblijf. Memo Tours kan hem zo nodig gedurende de opdracht hierop aanspreken. De uit de oncoöperatieve medewerking of vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en extra honoraria, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verzochte gegevens, bescheiden, faciliteiten en/of personeel zijn voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 4 – Uitvoering van de opdracht

1. Alle diensten die door Memo Tours worden verricht, worden uitgevoerd naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Ten aanzien van de beoogde diensten is sprake van een inspanningsverbintenis aan de zijde van Memo Tours, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
2. Memo Tours is gerechtigd bij de uitvoering van de diensten derden te betrekken.
3. Memo Tours stelt de opdrachtgever waar mogelijk ten minste 8 dagen voor vertrek in bezit van de benodigde reisbescheiden, voor zover deze niet rechtstreeks aan opdrachtgever worden verstrekt door de vervoerder of andere dienstverlener.

Artikel 5 – Intellectueel eigendom

1. Memo Tours behoudt zich alle rechten van intellectuele eigendom voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt en/of ontwikkelt en/of heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de opdracht, en ten aanzien waarvan hij de auteursrechten of andere rechten van intellectuele eigendom heeft of geldend kan maken.
2. Het is de opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model) contracten en andere geestesproducten van Memo Tours een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
3. Verveelvoudiging en/of openbaarmaking en/of exploitatie is slechts na verkregen schriftelijke toestemming van Memo Tours toegestaan. Opdrachtgever heeft het recht de schriftelijke documenten te vermenigvuldigen voor gebruik binnen zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

Artikel 6 - Betaling

1. Betaling door opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, of een andere op de factuur vermelde termijn. Betaling dient te geschieden in op de factuur aangegeven valuta, door middel van overmaking ten gunste van een door Memo Tours aan te wijzen bankrekening. Bezwaren tegen de hoogte van de ingediende facturen schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
2. Memo Tours heeft tot 20 dagen voor de dag van vertrek (indien de reis door middel van eigen vervoer geschiedt tot 20 dagen voor aankomst bij geboekte accommodatie) de reissom te verhogen althans verhoging aan opdracht door te berekenen vanwege gewijzigde vervoerskosten, waaronder begrepen belastingen en heffingen. Indien opdrachtgever dit niet accepteert dient hij dit binnen 24 uur na kenbaarmaking van de verhoging te vermelden. Alsdan heeft Memo Tours het recht de opdracht met onmiddellijke ingang op te zeggen met compensatie althans kwijtschelding voor reeds betaalde bedragen aan opdrachtgever.
3. Indien de consument opdrachtgever niet, niet volledig of niet tijdig betaalt, is hij zonder voorafgaande ingebrekestelling in verzuim. Opdrachtgever is in dat geval de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag, vanaf het moment van verzuim tot aan de dag der algehele voldoening. Een gedeelte van een maand heeft in de berekening van de wettelijke rente te gelden als een hele maand.
4. Indien de consument opdrachtgever niet, niet volledig of niet tijdig betaalt, wordt aan hem een herinneringssommatie gestuurd met daarin een aanvullende betalingstermijn van 14 dagen, waarin hem de buitengerechtelijke kosten worden aangezegd indien binnen de aanvullende termijn niet of niet volledig wordt betaald. Na het verstrijken van deze termijn is de consumentopdrachtgever tevens buitengerechtelijke kosten verschuldigd over het openstaande bedrag. Deze kosten worden in rekening gebracht conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
5. Indien de opdrachtgever, niet-consument, niet, niet volledig of niet tijdig betaalt, is hij zonder voorafgaande ingebrekestelling in verzuim. Opdrachtgever is in dat geval de wettelijke handelsrente en tevens buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd over het openstaande bedrag. Een gedeelte van een maand heeft in de berekening van de wettelijke rente te gelden als een hele maand. Deze kosten worden in rekening gebracht conform rapport Voorwerk II, of, indien deze aantoonbaar hoger zijn, de daadwerkelijk gemaakte kosten.
6. Indien de financiële positie en/of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het oordeel van Memo Tours daartoe aanleiding geeft, is Memo Tours gerechtigd van opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Memo Tours te bepalen vorm en/of een voorschot geeft. Indien opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Memo Tours gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen opdrachtgever aan Memo Tours uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
7. Ingeval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het volledige factuurbedrag.

Artikel 7 - Annuleringskosten

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd door opdrachtgever gelden de volgende gefixeerde kosten:

- bij annulering tot de 90ste dag vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 90ste dag tot de 28ste dag vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;

- bij annulering vanaf de 28ste dag tot de 21ste dag vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21ste dag tot de vertrekdag: 100% van de reissom;

Artikel 8 - Klachten

1. Klachten met betrekking tot het verloop van de reis of het evenement dienen zo spoedig mogelijk mondeling te worden gemeld bij de leiding van de betrokken accommodatie, dienstverlener of Memo Tours en dienen daarna schriftelijk en gemotiveerd te worden bevestigd ten minste een maand na terugkomst van de reis of het evenement, op straffe van verval van rechten ter zake.
2. Klachten met betrekking tot ontvangen of te ontvangen reisbescheiden of andere bescheiden dienen schriftelijk binnen 10 dagen na verzenddatum van de stukken of informatie waarover opdrachtgever klaagt, dan wel binnen 10 dagen na het moment dat deze hadden moeten worden ontvangen gemotiveerd te worden gemeld, doch uiterlijk binnen 3 dagen voorafgaand aan de datum van vertrek van de reis, op straffe van verval van rechten, zulks ter beoordeling van Memo Tours.
3. Klachten met betrekking tot het factuurbedrag dienen binnen twee maanden te worden gemeld bij Memo Tours op straffe van verval van recht.
4. Klachten als bedoeld in het eerste, tweede en derde lid schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever zijnde niet-consument niet op. Opdrachtgever is in geen geval gerechtigd op grond van een klacht met betrekking tot een bepaalde dienst betaling uit te stellen of te weigeren van andere geleverde diensten van Memo Tours waarop de klacht geen betrekking heeft.
5. Ingeval van een terecht uitgebrachte klacht heeft opdrachtgever de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte bedrag, het aanbieden van een gelijkwaardige vervangende activiteit of accommodatie of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de dienst tegen restitutie naar evenredigheid van het door opdrachtgever reeds betaalde of nog te betalen bedrag, het een en ander onverminderd het in artikel 13 gestelde.

Artikel 9 – Huur of bruikleen van zaken

1. Indien van de overeenkomst deel uitmaakt de huur of bruikleen van zaken tijdens de reis geldt het navolgende in dit artikel.
2. Opdrachtgever is gehouden om bij inontvangstneming van zaken deze direct en zorgvuldig op schade en defecten te controleren. Voor zover hij schade of defecten aantreft dient hij dit direct, bij inontvangstneming, te melden zodat van deze schade registratie kan worden gedaan met het oog op retournering van de zaak en afwikkeling van de huur of bruikleen. Indien hij aldus geen schade meldt, wordt opdrachtgever geacht de zaken in goede staat te hebben ontvangen. Op opdrachtgever rust aldus de bewijslast dat de zaken aanstonds beschadigd of defect zijn ontvangen en dat de schade niet voor zijn rekening dienen te komen.
3. Tijdens de huur of bruikleen is opdrachtgever verplicht om zorgvuldig als een goed huisvader met de zaken te om te gaan. Reparaties aan de gehuurde of geleende zaken komen voor rekening van opdrachtgever.
4. Memo Tours is gerechtigd voorafgaand aan of bij het verstrekken van de zaken een waarborgsom in rekening te brengen. Deze waarborgsom zal bij retournering van de zaken zo spoedig mogelijk worden terugbetaald. Memo Tours is evenwel gerechtigd om de waarborgsom te verrekenen met de kosten omtrent herstel van schades en defecten die door Memo Tours worden geconstateerd tijdens de huur- of bruikleenperiode of bij terugname van de zaken, onverminderd het recht om schadevergoeding te vorderen voor het resterende schadebedrag dat de waarborgsom overstijgt.
5. Opdrachtgever dient de herstelkosten van defecten en/of schades te vergoeden die bij terugname van de gehuurde of geleende zaken worden geconstateerd, tenzij hij daaromtrent melding heeft gemaakt overeenkomstig lid 2 of indien hij bewijst dat de schade of het defect niet tijdens de huur- of leenperiode is ontstaan.
6. Memo Tours is niet aansprakelijk voor schade aan opdrachtgever of derden voortvloeiende uit het gebruik van de gehuurde of geleende zaak. Opdrachtgever vrijwaart Memo Tours voor claims van derden omtrent de gehuurde of geleende zaak en is gehouden de kosten ter zake rechtsbijstand en proceskosten voortvloeiende uit claims van derden te vergoeden.

Artikel 10 – wijzigingen van de reis of een evenement

1. Memo Tours heeft te allen tijde het recht om de reis of een evenement te wijzigen indien er sprake is van gewichtige omstandigheden. Memo Tours zal opdrachtgever alsdan ten minste 24 uur van tevoren informeren.
2. Opdrachtgever heeft in geval van lid 1 slechts het recht om deze wijziging af te keuren indien de wijziging structureel afwijkt van het oorspronkelijk overeengekomene. Alsdan heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst per direct op te zeggen. Voor zover de opdracht op dat moment nog niet is volbracht heeft opdrachtgever het recht op een evenredige compensatie.

Artikel 11 – Opzegging

1. Opdrachtgever en Memo Tours kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
2. Memo Tours is voorts gerechtigd bij gewichtige redenen, waaronder bijvoorbeeld geringe deelname voor een geplande reis of evenement zulks ter harer oordeel te bepalen, de overeenkomst op te zeggen, met restitutie van de eventueel aanbetaalde bedragen.
3. Indien tot (tussentijdse) opzegging is overgegaan door opdrachtgever, heeft Memo Tours recht op vergoeding van het aan haar zijde ontstane en aannemelijk te maken kosten, waaronder bezettingsverlies, alsmede van additionele kosten die zij redelijkerwijs moet maken ten gevolge van de vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst (zoals onder meer kosten met betrekking tot de inschakeling van derden), tenzij er overwegend feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Memo Tours zijn toe te rekenen.
4. Bij beëindiging van de overeenkomst dient ieder der partijen alle in haar bezit zijnde goederen, zaken en documenten die in eigendom toebehoren aan de andere partij onverwijld aan die andere partij ter hand te stellen.

Artikel 12 – Opschorting en ontbinding

1. Indien de opdrachtgever één of meer op hem rustende verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, heeft Memo Tours het recht om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten tot het moment dat de opdrachtgever alsnog haar verplichtingen jegens Memo Tours nakomt.
2. Indien bij Memo Tours de gegronde vrees leeft dat de opdrachtgever haar verplichtingen niet na zal (kunnen) komen, is Memo Tours gerechtigd om de op haar rustende verplichtingen op te schorten. In dat geval geeft Memo Tours de opdrachtgever de gelegenheid om door middel van een verklaring zekerheid te stellen omtrent de nakoming van de op haar rustende verplichtingen. Indien de opdrachtgever hier niet binnen 14 dagen na dagtekening van het verzoek van Memo Tours aan voldoet, heeft Memo Tours het recht om de overeenkomst te ontbinden.
3. Het in lid 1 en 2 van dit artikel bepaalde geldt onverminderd eventuele andere rechten en aanspraken van Memo Tours.
4. Memo Tours heeft voorts het recht om de overeenkomst met de opdrachtgever zonder voorafgaande ingebrekestelling buitengerechtelijk te ontbinden indien:
 - Aan de opdrachtgever surséance van betaling wordt verleend, het faillissement van de opdrachtgever wordt aangevraagd of de opdrachtgever zelf zijn faillissement aanvraagt, de opdrachtgever aan zijn schuldeisers een (onderhands) akkoord aanbiedt of (met dit doel) een vergadering van schuldeisers bijeen roept;
 - Indien met betrekking tot de opdrachtgever toepassing wordt verzocht of verleend van de Wet schuldsanering natuurlijke personen;
 - De onderneming van de opdrachtgever wordt geliquideerd en/of de ondernemingsactiviteiten van de opdrachtgever feitelijk worden gestaakt of naar een plaats buiten Nederland worden verplaatst.
5. Indien één van de in dit artikel genoemde situaties zich voordoet, worden alle vorderingen van Memo Tours op de opdrachtgever direct en volledig opeisbaar.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid

1. Memo Tours is jegens opdrachtgever of derden slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van opzet of grove schuld.
2. Memo Tours is evenwel slechts aansprakelijk tot het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekeraar in een voorkomend geval maximaal uitkeert.
3. Indien schade ontstaat doordat opdrachtgever aan Memo Tours onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Memo Tours voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
4. Opdrachtgever vrijwaart Memo Tours voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat opdrachtgever aan Memo Tours onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij opdrachtgever aantoonde dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten die hem is toe te rekenen dan wel is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van Memo Tours en tenzij enige dwingende (inter)nationale wet of regelgeving een dergelijke bepaling niet toestaat.
5. De in dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperking wordt mede bedongen ten behoeve van de door Memo Tours voor de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden.
6. Memo Tours is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens opdrachtgever, Memo Tours of derden.

Artikel 14 – Overmacht

1. Memo Tours is gerechtigd haar leveringen en diensten op te schorten voor zover er sprake is van overmacht.
2. 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.
3. Indien de overmacht voortduurt voor een periode van 2 maanden is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 15 – Vervaltermijn

1. Voor zover in de overeenkomst niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever uit welken hoofde ook jegens Memo Tours in ieder geval na het verstrijken van één jaar vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat opdrachtgever deze rechten en/of bevoegdheden jegens Memo Tours kan aanwenden.

Artikel 16 - Nawerking

1. De bepalingen van deze overeenkomst, waarvan het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat zij ook na beëindiging van deze overeenkomst van kracht blijven, zullen nadien van kracht blijven en partijen beiden blijven binden.

Artikel 17 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en Memo Tours is Nederlands recht van toepassing.
2. Inzake alle uit deze overeenkomst voortvloeiende geschillen is bevoegd de rechter van de woonplaats van de Memo Tours, tenzij op grond van de wet een andere rechter dwingend rechtelijk bevoegd is.