

Algemene voorwaarden voor boekingen van reizen via www.lidl-reizen.nl

I. Inleiding

Deze algemene bemiddelingsvoorwaarden worden onderdeel van de tussen u (hierna "klant") en het als reisbemiddelaar handelende Lidl Digital International GmbH & Co. KG, D-74172 Neckarsulm (hierna "LDI") tot stand gekomen agentuurovereenkomst betreffende de bemiddeling bij de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en/of afzonderlijke diensten. Deze algemene bemiddelingsvoorwaarden zijn uitsluitend geldig indien LDI als bemiddelaar van aanbiedingen van andere reisorganisatoren handelt. De "Lidl holidays" -Algemene reisvoorwaarden" die u terugvindt op www.lidl-reizen.nl zijn in dat geval niet van toepassing; de "Lidl holidays" -Algemene reisvoorwaarden" zijn uitsluitend geldig wanneer LDI zelf reisorganisator van de geboekte reis is. De telkens aan te wenden voorwaarden worden u in het kader van het boekingsproces ter beschikking gesteld. Via de site www.lidl-reizen.nl (hierna "website") worden reisdiensten zoals vervoer, accommodatie en overige toeristische diensten (hierna samenvattend "toeristische diensten") van verschillende aanbieders van toeristische diensten en reisorganisatoren (hierna "aanbieders") aangeboden. Voor zover LDI niet zelf reisorganisator is, treedt LDI in het kader van haar activiteit als bemiddelaar tegenover de klant op uit naam en op rekening van de betreffende aanbieders van toeristische diensten. Reisovereenkomsten worden in dit geval niet tussen u als klant en LDI gesloten. Alle reisovereenkomsten komen direct tussen de klant en de betreffende aanbieder tot stand. De algemene voorwaarden van de aanbieder vormen vaak de basis voor de gesloten overeenkomst voor de toeristische dienst. Hierin kunnen met name betalingsvoorwaarden, bepalingen met betrekking tot looptijd, aansprakelijkheid, annulering, omboeking en teruggave evenals andere beperkingen en verplichtingen voor de klant zijn geregeld. Deze algemene voorwaarden van de aanbieders worden op de website beschikbaar gesteld zodat de klant deze kan inzien en accepteren voordat de betreffende boeking wordt voltooid.

II. Dienstverleningen van de tussenpersoon, contractuele relaties en geldigheidsgebied

- 1 Via de website kan de klant zich over de aangeboden toeristische dienstverleningen informeren en de beschikbaarheid ervan controleren. De op de website vermelde en aangeboden toeristische dienstverleningen fungeren niet als bindend contract uit naam van LDI en/of de aanbieder in kwestie. Het gaat hier eerder om een uitnodiging aan de klant om een bestelling te plaatsen bij de aanbieder van de toeristische dienstverlening om dan zo een overeenkomst te sluiten.
- 2 De klant kan een toeristische dienstverlening bestellen door de nodige gegevens in het online boekingsformulier in te vullen en door bevestiging van die gegevens wordt het aanbod ter afsluiting van dit reiscontract naar de betreffende aanbieder verstuurd. De klant kan zijn bestelling bovendien ook telefonisch, via het callcenter, plaatsen.
- 3 Enkel personen van 18 jaar of ouder kunnen een boeking doorvoeren. Boeking via de website kunnen bovendien enkel in het Nederlands worden gedaan. Diegene die voor zichzelf of voor derden een toeristische dienstverlening boekt, geldt als opdrachtgever en neemt bij gebrek aan een andersluidende verklaring de verplichtingen die voortvloeien uit het plaatsen van een bestelling tegenover de contractpartner in kwestie op zich.
- 4 De klant kan zijn gegevens rechtstreeks via de website invoeren. Bovendien kan de klant in geval van vragen over zijn boeking terecht bij het callcenter. Dit is bereikbaar via het telefoonnummer 0800 025 0024 (Gratis in Nederland.). De klant heeft daarenboven ook de mogelijkheid om via het contactformulier vragen te stellen.
- 5 Voor voltooiing van de boeking worden, afhankelijk van het soort reis, het desbetreffende formulier met standaardinformatie voor de reiziger (bij pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen), de wettelijk voorgeschreven precontractuele informatie (bij pakketreizen) en de Algemene voorwaarden van de desbetreffende aanbieder (bij pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en afzonderlijke diensten) aan de klant ter kennisname getoond. De klant moet van het formulier en de wettelijk verplichte precontractuele informatie kennis hebben genomen en de algemene voorwaarden hebben aanvaard vóór de boeking. De voorwaarden van de desbetreffende aanbieder worden onderdeel van de te sluiten overeenkomst over toeristische diensten.

6 Na de boeking ontvangt de klant van LDI of van de aanbieder in kwestie een bevestiging. Daarin staat dat de bestelling naar behoren aan de aanbieder in kwestie werd doorgestuurd resp. dat laatstgenoemde de bestelling heeft ontvangen. Gelieve er nota van te nemen dat deze bevestiging niet betekent dat de aanbieder de boeking heeft aangenomen en er dus een reisovereenkomst tot stand is gekomen. De ontvangstbevestiging is dus niet gelijk aan de boekingsbevestiging. Enkel deze laatste bevestiging is het bewijs voor het effectief afsluiten van de overeenkomst.

7 Indien er een toeristische dienstverlening wordt geboekt, komt er tussen de klant en LDI een agentschapscontract tot stand, waarvan het onderwerp de verschaffing van toeristische dienstverleningen is. De uitvoering resp. oplevering van de toeristische dienstverlening behoort niet tot de contractuele plichten van de LDI tegenover de klant.

8 Na de aflevering van zijn boekingsbestelling is de klant er conform de algemene voorwaarden van de aanbieder (in principe gedurende een periode van maximum 1 week) aan gebonden. Binnen deze periode verklaart de aanbieder in kwestie dat hij ofwel akkoord gaat met de op het afsluiten van een overeenkomst gerichte bestelling van de toeristische dienstverlening of bezorgt hij de klant een nieuw contractaanbod, dat laatstgenoemde binnen de daarin genoemde termijn kan aanvaarden.

9 Een echte overeenkomst over de toeristische dienstverlening komt pas tot stand bij het versturen van een boekings-/reisbevestiging door de aanbieder of wanneer de klant het nieuwe aanbod verstuurd door de aanbieder in kwestie, aanvaardt.

III. Reisdocumenten

1 Na het afsluiten van de overeenkomst alsook de betaling van de volledige reisprijs worden alle reisdocumenten (bv. vliegtuigtickets op papier of als zogenaamde elektronische tickets / hotelvouchers en andere documenten voor toeristische dienstverleningen) direct door de aanbieder aan de klant verzonden. Dit gebeurt doorgaans per post en/of via e-mail.

2 Verdere informatie omtrent de mogelijke vormen van het bezorgen van de reisdocumenten vindt u rechtstreeks in de algemene handelsvoorwaarden van de organisator.

3 De klant wordt met aandrang geadviseerd om meteen na het ontvangen van de reisdocumenten te controleren of deze correct zijn. Indien er sprake is van afwijkingen tussen de geboekte en de bevestigde toeristische dienstverleningen moet de klant de aanbieder hier onmiddellijk van op de hoogte brengen.

IV. Annulering, opgeven van een vervanger (contractuele wijzigingen)

1 Na het afsluiten van het contract met de aanbieder van de toeristische dienstverlening en voor de aanvang van de reis behoudt de klant zich te allen tijde het recht voor om zich uit de overeenkomst terug te trekken resp. een vervangreiziger op te geven. De voorwaarden voor de door de klant veroorzaakte of gewenste contractuele wijzigingen (opgeven van een vervanger of terugtrekking uit het contract) of de vraag naar de mogelijkheid van andere contractuele wijzigingen en kosten schikken zich daarbij uitsluitend naar de bepalingen van de aanbieder in kwestie.

2 De klant moet zich rechtstreeks aan de aanbieder van de toeristische dienstverlening in kwestie richten indien hij wijzigingen aan het contract wil doorvoeren. Het adres van de aanbieder, waar de klant zijn wens tot contractuele wijziging aan moet richten, kan de klant terugvinden in de boekings-/reisbevestiging, de reisdocumenten of de voorwaarden van de aanbieder.

3 Ook voor eventuele bijkomende kosten voor veranderingen in de reisovereenkomst (bijv. het wijzigen van een reiziger of annulering) gelden de voorwaarden van de betreffende aanbieder en de kosten moeten door de klant aan deze aanbieder worden voldaan.

V. Betalingen

1 Betalingen mogen enkel tegenover de aanbieder van toeristische dienstverleningen worden gedaan. Bij ontvangst van de boekingsbevestiging van uw reisorganisator en ingang van het zekerheidscertificaat moet er een voorschot (in principe ten belope van 20-30% van de reisprijs) worden betaald. De rest van de som moet 42 dagen voor de afreis betaald worden. Verdere informatie over de mogelijke betalingswijzen kunt u terugvinden in de boekgegevens, de reisbevestiging of rechtstreeks in de handelsvoorwaarden van de aanbieder van de toeristische dienstverlening in kwestie.

2 Indien de klant te laat betaalt, dan schikken de daaruit voortvloeiende gevolgen zich ook naar de bepalingen van de organisator in kwestie. Eventuele extra kosten ten gevolge van een achterstallige betaling moeten door de klant rechtstreeks aan de aanbieder in kwestie worden betaald.

VI. Reisverzekeringen / Visa-/ Pas-en andere bepalingen

1 Bij boeking van een pakketreis via LDI als bemiddelaar informeren LDI en/of de desbetreffende aanbieder de klant over algemene paspoort- en visumverplichtingen in het land van bestemming, inclusief de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over geldende formaliteiten op het gebied van gezondheid.

2 De klant moet ervoor zorgen dat hij aan alle voorwaarden die te maken hebben met zijn persoon voldoet om gebruik te kunnen maken van de toeristische dienstverlening. Bovendien is de klant er zelf voor verantwoordelijk dat alle wettelijke bepalingen – in het bijzonder de pas-en Visabepalingen, de binnen-en buitenlandse immigratie-en emigratiebepalingen en de van toepassing zijnde gezondheidsvoorwaarden – door hem worden nageleefd. De klant staat zelf in voor het verkrijgen van de nodige reisdocumenten.

3 De LDI wijst in het bijzonder op de mogelijkheid van het afsluiten van een annuleringsverzekering alsook een verzekering ter dekking van de repatriëringskosten in geval van ongeval of ziekte.

VII. Garantie en aansprakelijkheid

1 Indien de klant gebreken in de tussenkomst van LDI ontdekt, moet hij deze tegenover LDI bewijzen en LDI de mogelijkheid bieden om het probleem te verhelpen, indien dit voor de klant billijk is.

2 LDI fungeert in het kader van de contractuele relaties tegenover de klant uitsluitend als tussenpersoon voor de toeristische dienstverleningen. LDI is daarom niet aansprakelijk voor de daadwerkelijke totstandkoming van de dienstverlening en/of de daadwerkelijke/probleemloze uitvoering van de toeristische dienst zelf. LDI is er enkel voor aansprakelijk dat de tussenkomst met de zorgvuldigheid van een oplettend koopman plaatsvindt.

3 Alle toeristische dienstverleningen die op de website worden weergegeven, zijn slechts beperkt beschikbaar. LDI is in geen geval aansprakelijk voor de volledige beschikbaarheid van een reis op het tijdstip van de boeking door de klant. Dit geldt niet indien LDI van de foutieve of onjuiste gegevens op de hoogte was of had moeten zijn als het de zorgvuldigheid in acht genomen had die in de handel en de branche gangbaar zijn. Indien LDI op de hoogte had moeten zijn, is LDI alleen aansprakelijk in geval van opzet of grove nalatigheid.

4 LDI moet in redelijke mate verzekeren dat de informatie, software en overige gegevens beschikbaar op de website, in het bijzonder met betrekking tot prijzen, beperkingen en praktische informatie, op het tijdstip van publicatie actueel, volledig en correct zijn. De afzonderlijke gegevens over de toeristische dienstverleningen berusten op de informatie van de aanbieder in kwestie. Ook dit geldt niet indien LDI van foutieve informatie, onjuiste gegevens of overige fouten op de hoogte was of had moeten zijn als het de in de handel en de branche gangbare zorgvuldigheid in acht genomen had. Indien LDI op de hoogte had moeten zijn, is LDI alleen aansprakelijk in geval van opzet of grove nalatigheid.

5 LDI is aansprakelijk voor schade aan de klant die is ontstaan door een technische fout in het boekingsstelsel van LDI, tenzij de technische fout niet aan LDI te wijten is. Bovendien is LDI jegens de klant aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door een fout van LDI in de boekingsprocedure, tenzij de fout aan de reiziger te wijten is of door onvermijdelijke, buitengewone omstandigheden is veroorzaakt. Voor het overige is LDI alleen aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove nalatigheid. Indien wezenlijke verplichtingen als gevolg van nalatigheid niet worden nagekomen, is de aansprakelijkheid van LDI beperkt tot voor het contract typische, voorzienbare schade en in elk geval tot driemaal de waarde van de toeristische dienst waarvoor LDI heeft bemiddeld. De aansprakelijkheid voor schade als gevolg van persoonlijk letsel blijft van kracht.

6 LDI kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van hoger geweld. Onvermijdelijke, buitengewone omstandigheden zijn omstandigheden die zich voordoen onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren. Dit omvat verordeningen van autoriteiten, oorlog, interne onrust, vliegtuigkapingen, terreuraanslagen, brand, overstromingen, stroompannes, ongevallen, storm,stakingen, lockouts of andere maatregelen naar aanleiding van arbeidsconflicten, die een invloed uitoefenen op de diensten van LDI of andere leveranciers.

VIII. Slotbepalingen

1 De overeenkomst tussen de klant en LDI is – ongeacht de nationaliteit van de klant – onderhevig aan het recht van de Bondsrepubliek Duitsland. Indien de dwingende Nederlandse wettelijke bepalingen ter bescherming van de consument / klant over de Duitse bepalingen stijgen, dan zullen de Nederlandse bepalingen in dat opzicht toegepast worden. De enige bevoegde rechtbank voor kooplieden, publiekrechtelijke rechtspersonen of publiekrechtelijke spLDiale fondsen is Neckarsulm (Duitsland). Hetzelfde geldt wanneer de klant zijn woonplaats of gebruikelijke adres na het sluiten van deze overeenkomst uit het geldigheidsbereik van de Nederlandse wet heeft verschoven of indien de woonplaats of het gebruikelijke adres van de klant op het tijdstip van het indienen van de klacht niet gekend is.

2 Deze algemene handelsvoorwaarden omvatten alle overeenkomsten van het tussen de klant en LDI bestaande contract en vervangen alle voorafgaande overeenkomsten, ongeacht of deze mondeling, elektronisch of schriftelijk werden vastgelegd, tenzij de voorafgaande overeenkomsten door LDI uitdrukkelijk gegarandeerd of verzekerd werden.

3 LDI behoudt zich het recht voor deze algemene handelsvoorwaarden te allen tijde met toekomstige werking te wijzigen, zonder dat hij de klant daarvan op de hoogte moet brengen. De website bevat de telkens actuele versie van de algemene handelsvoorwaarden vanaf hun tijdstip van geldigheid. Met het verdere gebruik van de website na een wijziging van de algemene handelsvoorwaarden verklaart de klant dat hij met deze wijzigingen akkoord gaat.

4 Indien een van bovengenoemde bepalingen ongeldig is of wordt, dan zal dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aantasten. De ongeldige bepaling moet worden vervangen door een bepaling die het best overeenstemt met het economische doel van de te vervangen bepaling.

5 Vanaf 15 februari 2016 stelt de EU-commissie een platform voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting beschikbaar. Consumenten kunnen zo geschillen in verband met hun onlinebestelling eerst oplossen zonder een rechtbank in te schakelen. Het platform voor geschillenbeslechting is bereikbaar via de externe link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Wij streven ernaar om eventuele meningsverschillen naar aanleiding van een overeenkomst in goed overleg op te lossen. Daarnaast zijn wij niet verplicht om aan een procedure voorgeschillenbeslechting deel te nemen en kunnen wij u de deelname aan een dergelijke procedure helaas ook niet aanbieden.

Gebruiker:

Lidl Digital International GmbH & Co. KG

Stiftsbergstr. 1

74172 Neckarsulm

Hoofdzetel:

Neckarsulm, Kantoor van Inschrijving Stuttgart HRA 721466

Complementair vennoot: Lidl Digital International Beteiligungs-GmbH, Sitz: Neckarsulm,

Kantoor van Inschrijving Stuttgart HRB 723191

Zaakvoerders: Marcus Rodermann, Christian Welz, Christoph Hahn, Markus Hermanutz, Thomas Treutler, Michael Nieberl, Stefan Köhler

Versie: Juli 2018