

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ULAYA B.V.

Artikel 1 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten van Ulaya b.v., zowel ter zake van de leveringen van zaken als ter zake van het verrichten van werkzaamheden en het verlenen van diensten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Verwijst de wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst naar haar eigen algemene voorwaarden dan wijst Ulaya b.v. deze nu voor alsdan van de hand, behoudens het geval waarin wij schriftelijk uitdrukkelijk te kennen geven deze voorwaarden te accepteren.
3. De onderhavige voorwaarden gelden ook ten gunste van derden, door wie Ulaya b.v. de overeenkomst geheel of gedeeltelijk laat uitvoeren.

Artikel 2: Offertes

1. De offertes en prijzen van Ulaya b.v. zijn immer geheel vrijblijvend. Afbeeldingen, beschrijvingen in prospecti en dergelijke zijn immer geheel vrijblijvend en binden Ulaya b.v. niet.
2. Toezending van aanbiedingen en/of brochures en/of documentatie en/of prijslijsten en dergelijke verplichten Ulaya b.v. niet tot levering c.q. acceptatie van de order.
3. Ulaya b.v. behoudt zich het recht voor om opdrachten en/of bestellingen zonder opgaaf van redenen te weigeren.

Artikel 3: Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de wederpartij van het aanbod van Ulaya b.v..
2. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de wederpartij schriftelijk of langs elektronische weg een reserveringsbevestiging.
3. Het aanbod van Ulaya b.v. is vrijblijvend en kan zo nodig worden herroepen. De herroeping dient zo spoedig mogelijk na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De wederpartij heeft in dat geval recht op restitutie van eventueel betaalde gelden.
4. Ulaya b.v. heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal zoals vermeld in de overeenkomst, waarna het door de wederpartij betaalde deel van de reissom zal worden gerestitueerd.



5. De wederpartij verstrekt aan Ulaya b.v. voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Tevens vermeldt de wederpartij bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Ulaya b.v..
6. Indien de wederpartij in deze informatieplicht tekortschiet zullen eventuele kosten aan hem in rekening worden gebracht.
7. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
8. De aan de overeenkomst gekoppelde reservering is geldig voor het aantal personen zoals vermeld op de reserveringsbevestiging of voucher. Afwijking van het in de overeenkomst vermelde aantal personen is slechts mogelijk in overleg met Ulaya b.v..

Artikel 4: Prijzen en Betaling

1. Alle prijzen van Ulaya b.v. zijn inclusief BTW (reisbureauregeling), toeslagen en belastingen, tenzij anders vermeld. Na het tot stand komen van de overeenkomst dient bij vooruitbetaling de totale overeengekomen opdrachtsom te worden voldaan.
2. Prijzen zijn onder voorbehoud van prijswijzigingen toeleveranciers.
3. De tarieven voor gidsen zijn exclusief entreegelden, lunch- en consumptiekosten voor de gidsen. De tarieven voor de gidsen zijn inclusief telefoon- en vervoerskosten alsmede inclusief BTW en belastingen voor zover deze van toepassing zijn.
4. Bij niet tijdige betaling is de wederpartij in verzuim. Hij wordt daar door Ulaya b.v. schriftelijk of elektronisch op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen vijf werkdagen te voldoen.
5. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. Ulaya b.v. heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 8 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.
6. Indien de wederpartij zich niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens Ulaya b.v. heeft gehouden, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechterlijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde.



Artikel 5: Reisdocumenten

1. De wederpartij dient bij vertrek in het bezit te zijn van alle vereiste geldige reisdocumenten.
2. Mocht de wederpartij de vereiste reisdocumenten niet in bezit hebben dan aanvaardt Ulaya b.v. geen enkele aansprakelijkheid.

Artikel 6: Wijzigingen door de wederpartij

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de wederpartij wijziging daarvan verzoeken, onder de voorwaarde dat de gewijzigde opdrachtsom onder aftrek van de reeds betaalde gelden wordt voldaan. Bovendien worden wijzigingskosten in rekening gebracht.
2. Over het verzoek tot wijziging zal zo spoedig mogelijk worden beslist.
3. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de wederpartij onverwijld worden meegedeeld. De wederpartij kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 7 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de wederpartij op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

Artikel 7: Annulering door de wederpartij

1. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de wederpartij naast de verschuldigde boekingskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd (tenzij anders vermeld in de overeenkomst):

Met betrekking tot Hotels en accommodatie:

- a. boekingskosten zijn niet annuleerbaar;
- b. bij annulering tot 60 uur voor het tijdstip van aankomst worden geen kosten in rekening gebracht;
- c. in alle overige gevallen worden de kosten voor de eerste overnachting in rekening gebracht;
- d. indien hotels of andere accommodatie strengere annuleringsvoorwaarden hanteren zijn deze van overeenkomstige toepassing op de desbetreffende aanbieding van Ulaya b.v.;

Met betrekking tot Transfers:

- e. bij annulering tot 72 uur voor de datum van aankomst van het vliegtuig worden geen annuleringskosten in rekening gebracht;
- f. bij annulering vanaf 72 uur tot 24 uur voor aankomst van het vliegtuig wordt 50% in rekening gebracht van de transferkosten;



- g. bij annulering vanaf 24 uur voor aankomst van het vliegtuig wordt 100% van de transferkosten in rekening gebracht;
- Met betrekking tot Gidsen:
- h. bij annulering tot twee weken voor aankomst wordt er 50% van de geoffreerde kosten in rekening gebracht;
 - i. bij annulering tot vijf dagen voor aankomst wordt er 75% van de geoffreerde kosten in rekening gebracht;
 - j. in alle andere gevallen wordt 100% van de geoffreerde kosten in rekening gebracht.
2. Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

Artikel 8: Annulering door Ulaya b.v.

1. Ulaya b.v. heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Ulaya b.v. aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.
3. Indien de oorzaak van de opzegging aan de wederpartij kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de wederpartij.

Artikel 9: Niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming

1. Onder een niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming wordt verstaan: een tekortkoming die niet te wijten is aan de schuld van Ulaya b.v. en die noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Ulaya b.v. behoort te komen. Oorzaken van niet toerekenbare tekortkomingen zijn: werkstaking of uitsluiting, (afkondiging van de staat van) oorlog of beleg, mobilisatie, oproer, brand, transportmoeilijkheden, extreme weersomstandigheden, maatregelen van overheidswege die de uitvoering van de overeenkomst verhinderen of belemmeren, alsmede wanprestatie door de leveranciers van Ulaya b.v. waardoor Ulaya b.v. haar verplichtingen jegens de wederpartij niet meer kan nakomen en alle overige van haar wil onafhankelijke omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst bemoeilijken of uitsluiten.
2. In geval van een niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming heeft Ulaya b.v. het recht om in overleg met de wederpartij een termijn af te spreken waarbinnen nakoming alsnog kan plaatsvinden. Indien nakoming niet meer mogelijk is hebben partijen het recht de overeenkomst als ontbonden te beschouwen. Zij dienen in dat geval de andere



partij hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen; zij zijn dan niet tot enige schadevergoeding gehouden.

3. Ulaya b.v. is gerechtigd betaling te vorderen van de prestaties die bij de uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, voordat van een situatie als bedoeld in dit artikel is gebleken.

Artikel 10: Aansprakelijkheid

1. Ulaya b.v. garandeert de aan haar opgedragen activiteiten met grote zorgvuldigheid uit te voeren. Ulaya b.v. zal in geval van ernstige voortgangsproblemen zodanige maatregelen treffen dat een zo spoedig mogelijke oplossing kan worden bereikt. Wederpartij garandeert Ulaya b.v. bij de ontplooiing van de aan haar opgedragen activiteiten alle medewerking te verlenen. Indien het gewenste resultaat uitblijft dan is de wederpartij te allen tijde gehouden zijn verplichtingen uit hoofde van deze en de bijzondere overeenkomst na te komen. De wederpartij wordt slechts van die verplichting ontheven indien er sprake is van opzet, grove schuld of grove onachtzaamheid aan de zijde van Ulaya b.v.. Uitdrukkelijk wordt uitgesloten de aansprakelijkheid van Ulaya b.v. ter zake van:
 - a. Schade, die direct of indirect ontstaat, doordat de activiteiten van Ulaya b.v. niet en/of niet tijdig verricht kunnen worden, tengevolge van gebeurtenissen en omstandigheden, die aan haar volgens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet toe te rekenen zijn.
 - b. Schade, direct of indirect ontstaan, door een gebrekkige medewerking van de - wederpartij, nadat wederpartij door Ulaya b.v. op deze gebrekkige medewerking gewezen is.
 - c. Wederpartij vrijwaart Ulaya b.v. voor alle aanspraken van derden ter zake van door haar geleverde zaken en/of verrichte werkzaamheden, tenzij rechtens komt vast te staan dat deze aanspraken direct een gevolg zijn van grote nalatigheid van de kant van Ulaya b.v. en wederpartij bovendien aantoonbaar dat hem ter zake geen enkel verwijt treft.
2. De aansprakelijkheid van Ulaya b.v. is te allen tijde beperkt tot het factuurbedrag van de door haar geleverde zaken en/of diensten.

Artikel 11: Verplichtingen wederpartij

1. De wederpartij is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Ulaya b.v. ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen.



2. De wederpartij die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Ulaya b.v. van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van haar in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de wederpartij.
3. Op de wederpartij rust de verplichting eventuele schade te vermijden dan wel zo veel mogelijk schade beperkende maatregelen te treffen.
4. De wederpartij dient zich voor aanvang van de overeengekomen reis adequaat te verzekeren middels een volledige dekking verschaffende reis- en ongevallenverzekering.
5. De wederpartij vrijwaart Ulaya b.v. voor alle gevolgen van het niet afsluiten van een adequate reis- en ongevallenverzekering.

Artikel 12: Klachtenmelding

1. Klachten dienen onverwijld gemeld te worden aan de eigenaar (of de vertegenwoordiger van de eigenaar) van de accommodatie, de gids, of transfer verzorger.
2. Indien de klacht zoals genoemd in lid 1 niet wordt opgelost dient onverwijld de klacht gemeld te worden aan Ulaya b.v..

Artikel 13: Klachtenafhandeling

1. De wederpartij die zonder overleg met de eigenaar en Ulaya b.v. andere accommodatie betreft, andere gids neemt, of anderzins van leverancier wisselt, heeft geen recht op restitutie.
2. Bij opzettelijke en grove onachtzaamheid van Ulaya b.v. is zij gehouden tot schadevergoeding. Deze vergoeding zal nimmer meer bedragen dan het factuurbedrag.

Artikel 14: Toepasselijk recht

Op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Ulaya b.v. en de uitvoering daarvan is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 15: Geschillen

Alle geschillen, waaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig beschouwd worden, voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn of de betreffende voorwaarden zelf en haar uitleg of uitvoering, zowel van feitelijke als juridische aard, zullen worden beslist door de bevoegde Burgerlijke Rechter.

