

## **ALGEMENE VOORWAARDEN EURO RELAIS CONSUMENTEN**

### **BEGRIPPEN:**

In deze algemene voorwaarden wordt begrepen onder :

*EURO RELAIS:* EURO RELAIS Nederland B.V., haar dochter- of zusterondernemingen, althans aan EURO RELAIS Nederland gelieerde ondernemingen.

*(Hoofd)Huurder:* Een (natuurlijk) persoon, die een Vakantiehuis uit het aanbod van EURO RELAIS huurt of wenst te gaan huren.

*Medehuurder:* Degene die samen met (hoofd)Huurder in het vakantiehuis verblijft.

*Beheerder:* Degene die namens de eigenaar van een vakantiehuis taken van beheer van het vakantiehuis waarneemt.

*Consument:* Een natuurlijke persoon die een vakantiehuis huurt en niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

*Derden:* Ieder ander (rechts)persoon, niet zijnde EURO RELAIS of Huurder.

*Eigenaar:* De rechtsmatige eigenaar van een vakantiehuis (of diens vertegenwoordiger), die het vakantiehuis ter verhuur aan EURO RELAIS heeft aangeboden.

*Aanbieding:* Een aanbod als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek.

*Annulering:* Het herroepen of ontbinden van de boeking binnen de daarvoor geldende termijn.

*Bedenktermijn:* De termijn waarin de consument een boeking bij EURO RELAIS kosteloos kan annuleren.

*Boeking:* Een door EURO RELAIS geaccepteerde reservering van een vakantiehuis

*Ontbinding:* Het op een juridisch wijze "ongedaan maken" van de huurovereenkomst wegens het niet nakomen van verplichtingen uit de huurovereenkomst

*Vakantiehuis:* Bijvoorbeeld een huis of kasteel dat als vakantie-accommodatie door EURO RELAIS ter verhuur wordt aangeboden.

*Verblijf:* Het feitelijke gebruik van een vakantie-accommodatie.

*Verblijfticket:* Voucher.

### **1. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden**

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van, overeenkomsten met, leveringen en diensten van EURO RELAIS. Afwijkende bedingen, afspraken of regelingen gelden slechts indien en voorzover deze door EURO RELAIS schriftelijk zijn bevestigd.

Mondelinge afspraken en/of toezeggingen van medewerkers van EURO RELAIS zijn uitsluitend geldig indien zij schriftelijk zijn bevestigd door daartoe bevoegde medewerkers van EURO RELAIS.

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op rechts-verhoudingen tussen EURO RELAIS en consumenten en niet op rechtsverhoudingen tussen EURO RELAIS en bedrijven respectievelijk personen die handelen in de uitoefening van hun beroep.

### **2. Aanbiedingen, Prijzen en tarieven**

2.1. Aanbiedingen van EURO RELAIS zijn steeds vrijblijvend en geschieden onder voorbehoud van tussentijdse wijzigingen.

2.2 Alle vermeldingen in de brochure "THUIS IN VAKANTIEHUIZEN" en op de website van EURO RELAIS worden geacht te goeder trouw te zijn verstrekt en geschieden steeds onder voorbehoud van tussentijdse aanpassingen.

EURO RELAIS is niet aan kennelijke fouten en omissies in haar catalogus en website gebonden ! EURO RELAIS draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in de catalogus "THUIS IN VAKANTIEHUIZEN" of de website en aldaar opgenomen informatie die is opgesteld onder de verantwoordelijkheid van derden.

De Huurder verklaart kennis te hebben genomen van de omschrijving van het vakantiehuis door EURO RELAIS in de catalogus "THUIS IN VAKANTIEHUIZEN" of de website en daarvan geen nadere omschrijving te verlangen.

2.3 Prijzen zijn steeds inclusief omzetbelasting en de kosten van een schadeverzekering maar exclusief kosten van een annulerings- en reisverzekering en eventuele andere kosten. Bijzondere bijkomende kosten zoals energiekosten, schoonmaakkosten en plaatselijke door en vanwege de overheid vastgestelde vergoedingen worden apart vermeld !

Prijzen zijn gebaseerd op kostprijsbepalende factoren (zoals prijsindexcijfers, valuta- en rentestanden e.d.).

EURO RELAIS is gerechtigd in het geval van een aanpassing van deze kostprijsbepalende factoren een evenredige aanpassing van de gehanteerde prijzen en tarieven door te voeren.

De op enig moment geldende prijzen en tarieven staan uitsluitend vermeld op de website van EURO RELAIS.

Vermeldingen van prijzen en tarieven geschieden onder voorbehoud van kennelijke fouten en omissies !

### **3. Totstandkoming en inhoud overeenkomst**

3.1 Een overeenkomst tussen EURO RELAIS en de Huurder komt tot stand door bevestiging van een telefonische, schriftelijke of elektronische (internet/e-mail) boeking van een vakantiehuis uit het actuele aanbod van EURO RELAIS.

3.2. Na boeking ontvangt de Huurder een bevestiging van de boeking/huurovereenkomst die als bewijs van de

overeenkomst dienen. *(Bewaar deze gegevens derhalve zorgvuldig !)*

3.3 Door EURO RELAIS gestuurde boekingsbevestigingen en huurovereenkomsten bevatten alle relevante gegevens voor het verblijf in het geboekte vakantiehuis. In het belang van een goede boeking en ter voorkoming van misverstanden, verplicht de Huurder zich om na ontvangst van de boekings-bevestiging of huurovereenkomst onmiddellijke de juistheid en volledigheid van de geboekte gegevens te controleren en eventuele onvolledigheden of onjuistheden binnen 7 dagen na ontvangst van de boekingsbevestiging of huurovereenkomst aan EURO RELAIS te melden. Blijft een dergelijke melding binnen gestelde termijn uit, dan is de Huurder niet gerechtigd zich op de onvolledigheid of onjuistheid van de boekingsbevestiging/ huurovereenkomst te beroepen.

3.4 EURO RELAIS heeft steeds het recht een boeking zonder opgave van redenen terug te trekken.

#### **4. Annulering en wijziging**

4.1 De Huurder is gerechtigd een boeking schriftelijk, zonder kosten binnen een bedenktijd van 7 dagen te annuleren, tenzij het verblijf in het vakantiehuis binnen 1 kalendermaand na de boeking valt. De datum van de poststempel of de datum van het betreffende e-mail bericht is bepalend voor de beantwoording van de vraag of de annulering tijdig is geschied.

4.2 Na afloop van de in 4.1 vermelde termijn is Huurder slechts gerechtigd tot schriftelijke annulering tegen voldoening van de volgende annuleringskosten:

- a. bij annulering tot de 42 e dag voor aanvang van de eerste verblijfsdag: 30% van de huursom;
- b. Bij annulering vanaf de 42 e dag tot de 28 e dag voor aanvang van de eerste verblijfsdag: 60% van de huursom;
- c. Bij annulering vanaf de 28 e dag tot de eerste verblijfsdag : 90% van de huursom;
- d. Bij annulering op de eerste verblijfsdag of later : de volledige huursom.

4.3 Het annuleren van een boeking door de (Hoofd)Huurder geldt ook als annulering ten laste van medehuurders.

4.4 De Huurder kan zich tegen annulering voor de verblijfsperiode bij een met Euro Relais bekend staande verzekeraar verzekeren.

4.5: Annulering door Euro Relais:

Euro Relais dient de reiziger binnen 48 uur (2 werkdagen) nadat de gewichtige omstandigheden zijn ingestreden een wijzigingsvoorstel te doen in de vorm van een alternatief aanbod. Deze verplichting vervalt, indien de oorzaak van de wijziging aan de huurder is toe te rekenen.

4.5.1 De wijzigingskosten bedragen Euro 35.

#### **5. Betaling**

5.1 Betaling van de volledige huursom (inclusief omzetbelasting, verzekeringskosten en andere expliciet vermelde bijkomende kosten) dient te zijn geschied, uiterlijk zes weken voor de eerste dag van het verblijf in het geboekte vakantiehuis. Betaling geschiedt in twee termijnen:

- a. 30% van de huursom dient te geschieden binnen 7 dagen na boeking;
- b. 70% van de huursom dient te geschieden uiterlijk 6 weken voor de eerste dag van het verblijf.

5.2. In afwijking van het bepaalde in 5.1. dienen betalingen van late boekingen (d.w.z. boekingen binnen zes weken voor de eerste dag van het verblijf) binnen 3 dagen na boeking in zijn geheel te zijn geschied. EURO RELAIS is in het geval van late boekingen gerechtigd om uitsluitend betaling á contant of middels creditcard te verlangen.

5.3 Betaling kan geschieden middels schriftelijke of elektronisch overboeking van de verschuldigde geldsom, middels creditcard of á contant. Bij betaling per giro of per bank geldt als datum van betaling de dag van bijschrijving van de huursom op van de bankrekening van EURO RELAIS. Op verlangen van EURO RELAIS dient de Huurder aan EURO RELAIS een bewijs van betaling te overleggen.

5.4 EURO RELAIS is niet verplicht de Huurder vooraf opmerzaam te maken op het verstrijken van een betalingstermijn of rekeningoverzichten en dergelijke te zenden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

5.5 De Huurder heeft nimmer het recht de betaling op te schorten. Na het verstrijken van de betalingstermijn is de Huurder in verzuim. De Huurder kan het verzuim opheffen door binnen 3 dagen na het intreden van het verzuim alsnog de volledige huursom aan EURO RELAIS te voldoen.

5.6 Bij niet- of niet tijdige betaling komen alle gerechtelijke proces- en executiekosten alsmede de buitengerechtelijke inningskosten voor rekening van de Huurder. De buitengerechtelijke inningskosten bedragen tenminste vijftien procent van het factuurbedrag met een minimum van Euro 100,-.

5.7 EURO RELAIS heeft steeds het recht om zowel vóór als ná de totstandkoming van de huur overeenkomst zekerheid voor de betaling te verlangen, zulks onder opschorting van de uitvoering van de huurovereenkomst totdat de zekerheid is gesteld; een en ander onverminderd het recht van EURO RELAIS op nakoming, schadevergoeding en/of gehele of gedeeltelijke annulering , een en ander zonder enige rechterlijke tussenkomst en zonder dat EURO RELAIS tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.

#### **6. Borgsom**

6.1. De huurder dient voor het verblijf in een vakantiehuis ter plaatse een borgsom te betalen, bij gebreke daarvan zal de huurovereenkomst op de ingangsdatum als ontbonden worden beschouwd !

6.2 De borgsom dient bij aankomst op het verblijfsadres aan de Eigenaar of de Beheerder van het vakantiehuis te worden voldaan, tenzij in de huurovereenkomst en op het verblijfsticket (voucher) anders is bepaald. Na afloop van het verblijf in het vakantiehuis worden de bijkomende kosten zoals eventuele service- en schoonmaakkosten afgerekend en worden geconstateerde beschadigingen of vermissing van in of aan het vakantiehuis aanwezige

zaken met de borgsom verrekend en wordt het restant van de borgsom aan de Huurder gerestitueerd. De huurder dient ten behoeve van de restitutie zijn volledige adres- en bankgegevens (rekeningnummer, IBAN en BIC code) aan de eigenaar of de beheerder te melden.

## **7. Rechten en verplichtingen Huurder ter plaatse van het vakantiehuis**

7.1. Op de situatie ter plaatse is naast deze voorwaarden en de huurovereenkomst steeds het plaatselijk recht van toepassing. Voorzover bij wet niets anders is bepaald prevaleren deze voorwaarden en de huurovereenkomst.

7.2 De Huurder dient, tenzij in de huurovereenkomst of het verblijfsticket (voucher) anders is bepaald, bij aankomst op het verblijfsadres de sleutels van het vakantiehuis tussen 16.00 en 18.00 uur bij de Eigenaar of Beheerder van het vakantiehuis op te halen. Bij aankomst buiten de genoemde tijd dient de huurder met de eigenaar of de beheerder zelf een afspraak te maken.

7.3 De Huurder dient, tenzij in de huurovereenkomst of het verblijfsticket (voucher) anders is bepaald, het vakantiehuis uiterlijk op de in de huurovereenkomst aangegeven tijd te hebben geruimd. EURO RELAIS is nimmer verantwoordelijk voor de gevolgen van later vertrek dan de aangegeven tijd !

7.4 Bij een vertrek op een later tijdstip dan op het verblijfsticket (voucher) is aangegeven dient Huurder een extra huurbedrag per dag te betalen.

7.5. De Huurder dient zich te gedragen als een goed huurder en het vakantiehuis te gebruiken overeenkomstig de door EURO RELAIS of de eigenaar/beheerder gegeven redelijke gebruiksinstructies.

7.6 De Huurder is wettelijk aansprakelijk voor de door hem of zijn medehuurlers aan het vakantiehuis of de daarin aanwezige zaken toegebrachte schade. Een schadegeval dient door de Huurder direct aan de Eigenaar of de beheerder te worden gemeld. Reparatie- of vervangingskosten dienen door de Huurder onmiddellijk aan de Eigenaar/Beheerder op diens eerste verzoek te worden vergoed.

7.7. Bij vertrek dient de Huurder het vakantiehuis in een behoorlijke staat - dat wil zeggen: bezemschoon - achter te laten. De in het vakantiehuis aanwezige zaken dienen steeds op de oorspronkelijke plaats (bij aankomst) te worden teruggezet. Serviesgoed dient te zijn afgewassen en opgeborgen op de daartoe bestemde plaats. De Eigenaar/Beheerder is gerechtigd een eindcontrole op het tijdstip van vertrek te doen. Indien Eigenaar/Beheerder constateert dat (meerdere) zaken niet op hun oorspronkelijke plaats zijn teruggezet of indien het vakantiehuis niet bezemschoon is, is Eigenaar / Beheerder gerechtigd om extra (reinigings)kosten aan de Huurder in rekening te brengen.

7.8 De Huurder dient linnengoed op bedden te gebruiken en is niet gerechtigd bedden zonder lakens te gebruiken.

## **8. Beëindiging van de huurovereenkomst**

EURORELAIS is gerechtigd de huurovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen:

- a. indien, na in gebreke te zijn gesteld, in verzuim geraakt terzake de nakoming van enige zwaarwegende verplichting voortvloeiende uit de huurovereenkomst en/of deze voorwaarden;
- b. indien de Huurder zich, na daartoe te zijn gesommeerd, niet gedraagt als een goed huurder, in het bijzonder indien de Huurder, ondanks waarschuwingen van de Eigenaar of de Beheerder, ernstige hinder veroorzaakt aan zijn verblijfsomgeving.

## **9. Klachten**

9.1 Ieder vakantiehuis is zorgvuldig door EURO RELAIS geselecteerd en geïnspecteerd. EURO RELAIS staat in voor de juistheid van de omschrijving van de vakantiewoning, met dien verstande dat een afwijking van 30% van de opgegeven woon-, tuinoppervlakte en afstanden aanvaardbaar wordt geacht. De beschrijving en indrukken van het vakantiehuis en de directe omgeving, waaronder voorzieningen, inrichtingen, faciliteiten en recreatiemogelijkheden vallen, kunnen naar hun aard of vanwege tussentijdse veranderingen of seizoeninvloeden afwijken van de beschrijving in de catalogus "THUIS IN VAKANTIEHUIZEN" en de website van EURO RELAIS. Medewerkers van EURO RELAIS verstrekken desgewenst informatie terzake de aan EURO RELAIS ter kennis gekomen tussentijdse wijzigingen. De bedoelde informatie wordt geacht persoonlijk en subjectief te zijn.

9.2 De Huurder is steeds gerechtigd zijn grieven middels een klacht aan EURO RELAIS voor te leggen. EURO RELAIS dient een klacht steeds adequaat en met bekwaame spoed te behandelen, aldus dat de klacht naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid wordt behandeld.

9.3. De Huurder dient een klacht, ontstaan bij aankomst op het verblijfsadres of gedurende het verblijf, uiterlijk binnen 24 uur te melden aan de Eigenaar/Beheerder. De Beheerder/Eigenaar zal trachten de klacht onverwijld ter plaatse op te lossen. Indien de geconstateerde klacht niet ter plaatse met de Eigenaar/ Beheerder kan worden opgelost, dient de Huurder de klacht uiterlijk binnen 48 uur na constatering telefonisch te melden aan EURO RELAIS teneinde EURO RELAIS de mogelijkheid te bieden om de klacht alsnog ter plaatse te kunnen oplossen. De melding kan telefonisch tijdens kantooruren op het telefoonnummer van EURO RELAIS (+31 40 2110101, 032750505 vanuit België ) geschieden. Buiten de kantooruren kan het zogenaamde S.O.S.- telefoonnummer op het verblijfsticket (voucher) worden gebeld.

9.4 U dient Euro Relais te allen tijde in de gelegenheid te stellen om een passende oplossing voor de klacht te bewerkstelligen tijdens uw verblijf. Een vroegtijdig vertrek of het zelfstandig betrekken van een ander vakantiehuis dan door Euro Relais aangeboden, ontheft Euro Relais van iedere verplichting tot schadeloosstelling.

9.5 Indien een klacht, na overleg met de eigenaar/beheerder en EURO RELAIS, ter plaatse niet naar tevredenheid van de Huurder kan worden opgelost, dient de Huurder een bij Eigenaar/Beheerder aan te vragen

meertalig klachtenformulier in te vullen en dit binnen 30 dagen na het vertrek van de verblijfplaats aan EURO RELAIS te worden gezonden, bij gebreke hiervan wordt de klacht niet in behandeling genomen. EURO RELAIS zal de klacht binnen 30 dagen na ontvangst behandelen en indien de klacht terecht blijkt te zijn, zoeken naar een passende oplossing, overeenkomstig de ernst van de klacht.

9.6 De Huurder kan binnen 3 maanden nadat een klacht aan Euro Relais is voorgelegd, het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie Thuiswinkel (Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag) aanhangig maken. Alvorens van die mogelijkheid gebruik te maken dient de huurder Euro Relais eerst in de mogelijkheid te stellen zelf de klacht te behandelen. Aan het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie Thuiswinkel zijn kosten verbonden, welke kosten worden gedragen door degene, die het geschil aan de Geschillencommissie Thuiswinkel voorlegt. De Geschillencommissie Thuiswinkel beslist bij wege van een bindend advies. EURO RELAIS zal informatie omtrent de procedures van de Geschillencommissie Thuiswinkel op eerste verzoek aan de Huurder laten toekomen.

9.7 De Huurder is gerechtigd een klacht die bij de Geschillencommissie Thuiswinkel aanhangig is gemaakt en waarop door de Geschillen commissie is beslist, binnen één jaar na toezending van de uitspraak, bij de daartoe bevoegde rechter aanhangig te maken, indien de klacht naar mening van de Huurder niet naar tevredenheid is opgelost. De Huurder doet afstand van enige recht van schadevergoeding of alternatieve compensatie indien hij zijn klacht niet in eerste instantie aanhangig maakt bij de Geschillencommissie Thuiswinkel.

## **10. Overmacht**

10.1 In geval van overmacht, zowel van blijvende als tijdelijke aard, is EURORELAIS gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of tijdelijk op te schorten zonder dat de HUURDER aanspraak op nakoming en/of schadevergoeding kan doen gelden. Onder overmacht wordt onder meer, doch niet uitsluitend verstaan : oorlogsgevaar, oorlog, opstand, molest, stakingen, boycot, storingen in het verkeer of transport, maatregelen van overheidswege, schaarste aan grondstoffen, natuurrampen en voorts alle omstandigheden, buitengewone weersomstandigheden, overlijden van de eigenaar, echtscheiding van de eigenaar, onaangekondigde verkoop en/of ingebruikname van het vakantiehuis door de eigenaar e.d. waaronder gehele of gedeeltelijke nakoming van de overeenkomst naar redelijkheid en billijkheid niet van EURO RELAIS kan worden gevergd.

10.2 Indien de overmacht intreedt terwijl de Huurder slechts ten dele gebruik van het vakantiehuis heeft kunnen maken, dient de huurovereenkomst ook voor de reeds benutte tijd als ontbonden te worden beschouwd.

## **11. Aansprakelijkheid**

11.1 EURO RELAIS kan niet aansprakelijk worden gehouden voor door de Huurder of derden tengevolge het verblijf in het vakantiehuis geleden schade; de huurder vrijwaart EURO RELAIS tegen aanspraken dienaangaande. In het bijzonder is EURO RELAIS niet aansprakelijk voor storingen in en om het vakantiehuis zoals doch niet uitsluitend, storingen en uitval van stroom- en watervoorzieningen en technische installaties, niet of ontijdig aangekondigde bouwwerkzaamheden en veranderingen aan toegangs- of hoofdwegen.

11.2 EURO RELAIS kan slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade die is te wijten aan de grove schuld of de nalatigheid van EURO RELAIS.

11.3 Onverminderd het in de vorige leden bepaalde is de aansprakelijkheid van EURO RELAIS, indien en voor zover EURO RELAIS uit enige hoofde terzake de huurovereenkomst in rechte aansprakelijkheid wordt gehouden, steeds beperkt tot directe schade en is elke vorm van gevolgschade uitgesloten. De aansprakelijkheid van EURO RELAIS is voorts steeds beperkt tot het maximumbedrag dat de verzekeraar van EURO RELAIS in het voorkomende geval zal uitkeren.

## **12. Privacy**

EURO RELAIS zal alle haar verstrekte of bekend geworden persoonsgegevens steeds behandelen overeenkomstig de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. EURO RELAIS zal een daarvoor in aanmerking komende verwerking van persoonsgegevens aanmelden bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

## **13. Slotbepaling**

13.1 Voorzover bij wege van regels van internationaal privaatrecht niet anders bepaald, is op de onderhavige voorwaarden uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

13.2 Alle geschillen voortvloeiende uit de huurovereenkomst of deze voorwaarden zullen in eerste aanleg worden beslecht door de bevoegde rechter in Nederland, voorzover de regels van internationaal privaatrecht niet anders bepalen.

13.3. Geen van de partijen kan haar rechten en verplichtingen aan derden over dragen voorzover in de onderhavige voorwaarden niets anders is bepaald.

13.4 Indien en voorzover enige bepaling in de huurovereenkomst en de onderhavige voorwaarden nietig mocht blijken, blijven de overige voorwaarden in stand en wordt het nietige artikel aldus geacht te zijn geconverteerd aldus dat het in overeenstemming met de kennelijke bedoelingen van partijen wordt gebracht.

EURO RELAIS