

## Belvilla AG – Algemene voorwaarden voor onze gasten (1 februari 2021)

### 1. Algemeen

Uw contractuele partner is het bedrijf Belvilla AG (hierna te noemen 'Belvilla'). Belvilla is eigenaar van de merken 'Belvilla', 'AanZee', 'VillaXI', 'TopicTravel' en 'Ardennes Relais'. De volgende algemene voorwaarden zijn van toepassing op uw boeking.

### 2. Het aangaan van een reisovereenkomst

2.2.1 Boeking. Door een boeking te maken maakt u een reservering waarna u een boekingsbevestiging ontvangt. De boeking wordt pas definitief nadat de aanbetaling is ontvangen. Uiterlijk 6 weken voor de aankomstdatum en wanneer de totale reissom is voldaan, ontvangt u van ons uw reisbescheiden (voucher). De reisovereenkomst tussen Belvilla en u bestaat uit de voucher, de boekingsbevestiging en deze algemene voorwaarden.

2.2. Reisbescheiden. Alle reisbescheiden worden u per e-mail toegestuurd. U kunt de reisbescheiden ook online vinden via het gastenportaal.

2.3. Reisgezelschap. Houdt u er rekening mee dat u verantwoordelijk bent voor de rest van het reisgezelschap. Dit betekent dat u ervoor moet zorgen dat u en het reisgezelschap de contractuele verplichtingen nakomen en zich als goede gasten gedragen.

2.4. Online aanbod. De informatie over vakantiewoningen op onze website is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Door omstandigheden kan de beschrijving of foto's enigszins afwijken van de actuele situatie. Zo kan bijvoorbeeld het (buiten)zwembad in de winter gesloten zijn, kan er een andere bank in het vakantiehuis staan of is de bakker iets verder weg dan verwacht. Zolang deze verschillen niet significant zijn, kunnen wij hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

2.5. Fouten. Wij zijn niet gebonden aan een duidelijk herkenbare vergissing/fout, zoals prijsfouten, bijv. als gevolg van druk- of rekenfouten of allocatiefouten in het internet.

2.6. Onderverhuur/Marketing. Het doorverhuren van vakantiewoningen is niet toegestaan, evenmin als het vermarkten als reisorganisator met eigen prijsstelling.

2.7. Speciale verzoeken. Wij houden graag rekening met eventuele wensen van gasten bij een boeking. Belvilla kan echter niet garanderen dat aan dergelijke verzoeken wordt voldaan. De door ons aangeboden diensten zijn in principe niet geschikt voor mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Wij zijn echter graag bereid u hierover van geval tot geval te adviseren.

Speciale wensen alsmede boekingen onder voorwaarden en mondelinge afspraken zijn slechts geldig in die gevallen waarin deze schriftelijk door Belvilla zijn bevestigd.

### 3. Reissom

3.1. Betaling. De volledige reissom dient door u te worden voldaan in euro's, tenzij anders vermeld. Als datum van betaling geldt de datum waarop de betaling op de bankrekening van Belvilla is ontvangen. Bij betaling in een andere valuta, dient u rekening te houden met het prijsverschil ten gevolge van de wisselkoers.

3.2 Betalingstermijn. De aanbetaling bedraagt minimaal 30 % van de reissom, en de volledige premie van de eventuele reis- of annuleringsverzekering. De aanbetaling is onmiddellijk verschuldigd na ontvangst van de boekingsbevestiging. De boeking is pas definitief nadat de aanbetaling door Belvilla is ontvangen.

De betaling van het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor vertrek door Belvilla te zijn ontvangen. Bij boekingen die korter dan 6 weken voor vertrek worden gemaakt, dient de gehele reissom direct te worden betaald. Betaling per bankoverschrijving wordt in dit geval niet meer geaccepteerd.

3.3. Te late betaling. Als op de overeengekomen vervalddag geen aanbetaling en/of eindafrekening is ontvangen, heeft Belvilla het recht de reisovereenkomst te annuleren (ontbinden). Belvilla mag de annuleringskosten bij u

in rekening brengen. Na annulering van de reisovereenkomst zullen andere gasten het vakantiehuis kunnen boeken en kan Belvilla u geen beschikbaarheid van het vakantiehuis meer garanderen.

3.4 Waarborgsom en bijkomende kosten. Voor sommige vakantiewoningen is een borgsom van toepassing. Daarnaast kunnen extra kosten verschuldigd zijn, zoals voor bedlinnen of (eind)schoonmaak. De wijze van betaling van de borgsom en/of bijkomende kosten staat beschreven in de reisovereenkomst.

#### 4. Wijzigen en annuleren

4.1. Wijziging. Belvilla kan een kleine wijziging aanbrengen in u reisovereenkomst, maar Belvilla zal u hierover informeren. Bij een meer ingrijpende wijziging zal Belvilla u vragen of u hiermee akkoord gaat of dat u de boeking wilt annuleren.

Indien u de reisovereenkomst wilt wijzigen, bijvoorbeeld door de aankomstdatum te wijzigen of een ander vakantiehuis aan te vragen, brengt Belvilla u een bedrag in rekening dat gelijk is aan de annuleringskosten.

4.2. Annulering door Belvilla. Uiteraard wil Belvilla u niet teleurstellen, maar het kan voorkomen dat Belvilla uw definitieve boeking op de eerste werkdag na uw boeking annuleren. In dit geval wordt u aanbetaling/betaling gerestitueerd.

Ook vóór de aankomstdatum kan Belvilla de reisovereenkomst annuleren indien nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. In dit geval verliest Belvilla haar recht op de volledige betaling van de boeking en wordt het reeds betaalde bedrag terugbetaald.

4.3. Alternatief. In het geval dat een substantieel deel van uw verblijf niet (meer) mogelijk is door problemen met het vakantiehuis, zal Belvilla voor u een gelijkwaardig alternatief zoeken. Belvilla probeert hierbij zoveel mogelijk rekening te houden met de ligging, klasse en voorzieningen van het vakantiehuis en de samenstelling van het reisgezelschap. Als het alternatieve vakantiehuis van mindere kwaliteit is, krijgt u een vergoeding. Is het alternatieve vakantiehuis van hogere kwaliteit, dan wordt u verzocht een aanvullend bedrag te betalen. In beide gevallen heeft u ook de mogelijkheid om de reisovereenkomst op te zeggen.

4.4. Annuleringskosten. in geval van annulering door de gast. U heeft geen recht op een gratis annuleringsrecht. De huurprijs zoals vermeld op de factuur ('huurprijs') en door u betaald omvat een annuleringsbescherming die u de mogelijkheid biedt te annuleren met inachtneming van de geldende annuleringsvoorwaarden. De actuele annuleringsvoorwaarden die op uw boeking van toepassing zijn, kunt u vinden op onze website en/of in uw reisovereenkomst. Indien u een vakantiewoning heeft geboekt via een website van één van onze partners, is het mogelijk dat de annuleringsvoorwaarden van deze partner van toepassing zijn. Als dit het geval is, staat dit vermeld in uw reisovereenkomst.

U kunt de boeking op elk moment voor de aankomstdatum annuleren. Wij verwerken annuleringen tijdens werkdagen. Als een annulering ons na het einde van een werkdag bereikt, verwerken wij de annulering binnen 2 werkdagen. De eerstvolgende werkdag is bepalend voor de annuleringskosten.

4.5. Restitutie na annulering. Belvilla streeft ernaar het restant van het huurbedrag binnen 14 dagen na de annuleringsdatum terug te betalen.

4.6. Beëindiging wegens gedragsgerelateerde redenen. Belvilla kan de huurovereenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn beëindigen indien u, ondanks aanmaning, bij voortduring het verblijf verstoort of zich zodanig in strijd met de overeenkomst gedraagt, dat onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is. Dit is bijvoorbeeld het geval indien andere personen in gevaar worden gebracht. In dit geval zal de reissom worden verbeurd.

#### 5. Verblijf

5.1. Bij aankomst. Gelieve bij aankomst uw reisdocumenten aan de huiseigenaar of beheerder te overhandigen. De sleutels worden niet altijd bij de vakantiewoning aan u overhandigd/door u bij de vakantiewoning zelf

ingeleverd. Tijdens het seizoen kan het zijn dat u moet wachten op de aangegeven plaats waar de sleutel aan u overhandigd/door u ingeleverd moet worden.

5.2. Check-in. Over het algemeen kunt u inchecken tussen 16:00 uur en 18:00 uur. Indien dit voor uw verblijf anders is, zal dit in uw reisovereenkomst worden aangegeven. U dient alles in het werk te stellen om op de in de reisbevestiging vermelde datum te arriveren, aangezien om organisatorische redenen niet altijd rekening kan worden gehouden met aankomst op andere data. Je dient altijd vooraf bij Belvilla te informeren of het mogelijk is op een andere datum aan te komen. Indien dit mogelijk is, zal dit door Belvilla worden bevestigd.

Indien u het vakantiehuis niet kunt betrekken zoals overeengekomen, bijvoorbeeld als gevolg van zeer druk wegverkeer of om persoonlijke redenen, en er geen sprake is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden op de plaats van bestemming of in de directe omgeving daarvan die een tijdige aankomst sterk bemoeilijken, (zoals genoemd onder artikel 4), heeft Belvilla recht op de betaling conform artikel 4.4. Hetzelfde geldt indien u de vakantiewoning eerder verlaat.

5.3. Check-out. Op de in de reisovereenkomst vermelde vertrekdatum moet het vakantiehuis in schone staat, d.w.z. in dezelfde staat als waarin het aan u is opgeleverd, uiterlijk om 10.00 uur te worden verlaten en opgeleverd aan de huiseigenaar, of diens vertegenwoordiger. Indien van toepassing vindt u in uw reisovereenkomst alternatieve uitchecktijden. Als u het vakantiehuis niet op het aangegeven tijdstip heeft verlaten, wordt dit u in rekening gebracht op basis van het beleid van het vakantiehuis.

5.4. Basisschoonmaak. Vóór uw vertrek dient u een basisschoonmaak uit te voeren. De basisschoonmaak omvat het schoonmaken van de keuken, het afspoelen en opbergen van het servies, het verwijderen van alle etensresten en alle afval, het strippen van de bedden en het vegen of stofzuigen van alle vertrekken, zodat het gehuurde in veegschone staat kan worden opgeleverd. Indien de basisschoonmaak niet naar behoren wordt uitgevoerd, is Belvilla gerechtigd de extra kosten aan u door te berekenen.

In sommige vakantiehuizen wordt u de mogelijkheid geboden om het vakantiehuis zelf schoon te maken. Als u de schoonmaak overlaat aan de huiseigenaar of beheerder, dan betaalt u een vergoeding die overeenkomt met de normale schoonmaaktarieven. Informatie hierover vindt u in de beschrijving van het vakantiehuis.

5.5. Hulp en bijstand. Mocht u tijdens uw verblijf dringend persoonlijke hulp of assistentie nodig hebben, dan kunt u voor informatie contact opnemen met de huiseigenaar/beheerder of met onze SOS-service. De telefoonnummers vindt u op de voucher.

5.6. Schade. Het kan natuurlijk gebeuren dat u of uw reisgezelschap schade veroorzaakt in of om het vakantiehuis. Wij verzoeken u de schade zo spoedig mogelijk aan de huiseigenaar/beheerder en aan Belvilla te melden, zodat niemand voor verrassingen komt te staan. In dat geval kunt u aansprakelijk worden gesteld voor de schade. Veel schadegevallen worden gedekt door onze schadeverzekering. De voorwaarden van deze verzekering ontvangt u bij uw boeking. Indien de schadeclaim niet onder de voorwaarden valt, wordt u aansprakelijk gesteld voor de geleden schade.

## **6. Bijzondere voorwaarden en instructies**

6.1. Vaste / Variabele kosten. Vaste kosten die in alle gevallen moeten worden betaald, zijn inbegrepen in de prijs die op onze website wordt vermeld. Variabele kosten die afhankelijk zijn van het aantal personen dat meereist, de samenstelling van het reisgezelschap of van het verbruik (zoals de toeristenbelasting, elektriciteit, gas, verwarming, brandhout, water, wasserijkosten) kunnen aan de huiseigenaar of beheerder verschuldigd zijn, afhankelijk van het verbruik in het vakantiehuis. Indien u vragen heeft over de door u te betalen variabele kosten, kunt u contact opnemen met Belvilla.

6.2. Extra bedden en/of kinderbedjes. In de reserveringsbevestiging staat vermeld of er extra bedden en/of kinderbedjes aanwezig zijn. U dient altijd beddengoed voor een kinderbedje mee te nemen. Controleer of een kinderbedje is inbegrepen in het maximaal aantal toegestane personen om het vakantiehuis te huren, of dat er nog een persoon (kind) in het vakantiehuis mag verblijven. Kinderbedjes zijn over het algemeen geschikt voor kinderen tot 2 jaar. Extra bedden en kinderbedjes moeten altijd bij de reservering worden doorgegeven en, in

sommige gevallen, aan de gast worden bevestigd. De boekingsbevestiging moet een aantekening bevatten dat er een extra bed en/of kinderbedje is gereserveerd.

6.3. Huisdieren. In de beschrijving van het vakantiehuis staat ook vermeld of een huisdier (beperkt tot een hond of kat) is toegestaan in het vakantiehuis. Een huisdier moet altijd worden geregistreerd bij het maken van een boeking en er moet informatie worden verstrekt over het huisdier en de grootte ervan, zelfs als in de woningbeschrijving staat dat huisdieren zijn toegestaan. Bepaalde hondenrassen, meestal de zogenaamde vechthonden, zijn in veel landen onderworpen aan strenge regels, of zijn onderworpen aan een algeheel verbod. Informeer u zich tijdig over de voor u geldende voorschriften. Indien huisdieren zonder toestemming worden meegenomen, kan Belvilla eisen dat de betreffende dieren verwijderd worden. Het in artikel 4.4 aan Belvilla toekomende recht op ontbinding wordt door het voorgaande niet aangetast.

6.4. Verwarming. In vakantiewoningen in zomerbestemmingen, met name in het zuiden van Europa, is niet altijd verwarming aanwezig. Centrale verwarming in de vorm van gasverwarmingssystemen, elektrische verwarming, paraffine kachels of houtpelletkachels wordt over het algemeen door de gasten zelf aan/uit gezet. Als er een verwarmingssysteem is, zal informatie over het in- en uitschakelen ervan worden verstrekt door de huiseigenaar of beheerder.

6.5. Internet/Wifi. Internet/Wifi is alleen beschikbaar als dat uitdrukkelijk vermeld staat in de beschrijving/boekingsbevestiging van de vakantiewoning. Belvilla garandeert niet dat het altijd beschikbaar zal zijn, noch garandeert Belvilla snelheid, compatibiliteit en veiligheid. Als gevolg hiervan bent u verantwoordelijk voor het nemen van adequate veiligheidsmaatregelen voor uw apparaten. Het gebruik kan beperkt zijn. Internet/Wifi wordt normaal gesproken verstrekt voor vakantieoelinden en is daarom niet geschikt voor zakelijk gebruik. Het gebruik van internet/Wifi is op eigen risico van de gebruiker. Toepasselijke wetten moeten worden nageleefd bij het gebruik van internet/Wifi. In het bijzonder bent u verplicht zich te onthouden van het downloaden van bestanden of toegang tot gegevens die materiaal bevatten (bijv. films, muziek) dat beschermd is door auteursrecht, maar dat desondanks illegaal verspreid wordt op het internet via netwerken voor het delen van bestanden of soortgelijke netwerken. Het is ook toegestaan om bestanden met een criminele inhoud of met gebruikmaking van illegale middelen te downloaden. In het geval van een verwijtbare inbreuk, zoals bepaald in deze tekst onder het kopje 'Internet/Wifi', zult u Belvilla vrijwaren van alle aanspraken van derden.

6.6. Zwembad. In de vakantiehuisinformatie staat vermeld of een vakantiehuis over een zwembad beschikt, meestal samen met informatie over de openingsdata van het zwembad in het seizoen. Houdt u er echter rekening mee dat de vermelde data voor het begin en het einde van het seizoen kunnen worden gewijzigd als gevolg van weersomstandigheden. Houdt u rekening met de openingstijden van de zwembaden in de vakantiecomplexen en de eventuele regels voor het gebruik van het zwembad.

6.7. Hoge laadbelasting. Het is niet toegestaan om zaken met een hoge oplaadbelasting te gebruiken of aan te sluiten, zoals, maar niet uitsluitend, airconditioning, e-bikes en elektrische auto's, tenzij anders vermeld in de reisovereenkomst.

6.8. Maximum aantal gasten. De vakantiewoning mag niet worden bewoond en gebruikt door een groter aantal gasten dan in de boekingsbevestiging is bevestigd. Het genoemde maximum aantal personen geldt ook voor kinderen en peuters, tenzij anders overeengekomen met Belvilla en bevestigd in de boekingsbevestiging. Overbezetting van de vakantiewoning geeft Belvilla het recht om de huurprijs met terugwerkende kracht naar evenredigheid te verhogen, vermeerderd met eventuele meerkosten. Het aan Belvilla toekomende recht op ontbinding in artikel 4 wordt door het bovenstaande niet aangetast.

## **7 Niet zoals verwacht**

7.1 Ter plaatse melden. Mocht uw vakantiehuis niet aan uw verwachtingen voldoen, meld dit dan onmiddellijk bij de huiseigenaar/beheerder. Indien u er met de huiseigenaar/beheerder niet uitkomt, dient u Belvilla hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Belvilla kan een passende oplossing voorstellen, mits deze oplossing redelijkerwijs haalbaar is en geen buitensporige kosten met zich meebrengt.

Indien u Belvilla niet onmiddellijk op de hoogte stelt van het feit dat het vakantiehuis niet aan uw verwachtingen voldoet, verliest u het recht op schadevergoeding.

7.2 Klacht. Indien de tekortkoming van dien aard is dat deze ernstige gevolgen heeft voor de rest van uw verblijf en het niet mogelijk is een oplossing of alternatief te vinden, heeft u de mogelijkheid de reisovereenkomst te ontbinden en heeft u, indien van toepassing, recht op, naar keuze van Belvilla, een inhouding op de reissom of een schadevergoeding.

Indien Belvilla niet binnen een redelijke termijn een passende oplossing biedt, heeft u het recht om een klacht in te dienen zoals aangegeven op onze website. Belvilla raadt u aan om eventuele klachten zo snel mogelijk na uw verblijf in te dienen.

Houd er rekening mee dat de dienstverleners (zoals de huiseigenaar en beheerder) geen partij zijn bij de reisovereenkomst en niet functioneren als vertegenwoordigers van Belvilla, noch bevoegd zijn tot het erkennen van claims en het afgeven en/of ontvangen van juridisch bindende verklaringen.

## **8. Aansprakelijkheid/Beperking aansprakelijkheid**

8.1. Recht op schadevergoeding. Als uw verblijf niet in overeenstemming is met de reisovereenkomst, kunt u recht hebben op schadevergoeding, tenzij de schade te wijten is aan de volgende oorzaken:

- verwijtbaar handelen of nalaten van u of van een met u meereizende persoon;
- onvoorzienbare of onvermijdelijke tekortkomingen van derden
- onvermijdbare, buitengewone omstandigheden.

8.2. Externe factoren. Externe factoren, overmacht en bijzondere regionale factoren zoals de aanwezigheid van insecten, loslopende honden, gure weersomstandigheden of de toestand van de openbare weg, geven u niet het recht om een vordering tegen Belvilla in te stellen.

8.3. Beperking aansprakelijkheid. De aansprakelijkheid van Belvilla voor schade die voortvloeit uit een tekortkoming in de nakoming van de contractuele verplichtingen of met betrekking tot zaakschade is beperkt tot driemaal de huursom, behoudens in die gevallen waarin een beperking van de aansprakelijkheid voor aanspraken op bijvoorbeeld lichamelijk letsel niet is toegestaan.

## **9. Tijdig vorderen**

9.1 Termijn. Uw recht om schadevergoeding en/of compensatie te vorderen verjaart na één jaar.

9.2 Aanvang verjaringstermijn. De in artikel 10.1 genoemde verjaringstermijn begint te lopen op de laatste dag van uw verblijf zoals vastgelegd in de reisovereenkomst.

## **10. Gast (contact) informatie**

De gevraagde informatie van u en uw reisgezelschap is nodig voor de boeking. De manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, wordt uitgelegd in ons Privacybeleid .

## **11. Om verwarring te voorkomen**

11.1 Geen zakelijke gasten. Belvilla is gespecialiseerd in de verhuur van vakantiewoningen en de vakantiewoningen zijn dus niet geschikt voor zakenreizen.

11.2 Vakantie. Aangezien het vakantiehuis bedoeld is voor een vakantie, kunt u bij ons een vakantiehuis huren voor een periode van maximaal 3 maanden. De maximale periode in Italië is 1 maand.

11.3 Alleen volwassenen. U kunt alleen een boeking maken als u 18 jaar of ouder bent.

11.4 Jeugdgroepen. Sommige vakantiewoningen zijn in de eerste plaats bedoeld voor gezinnen. Groepen die volledig uit jongeren bestaan, worden hier dan ook niet toegelaten. In de regel worden onder jongeren personen

tot 25 jaar verstaan, tenzij anders vermeld in de reisovereenkomst. Indien dit van toepassing is, zullen wij dit duidelijk vermelden op onze website en in de reisovereenkomst. Boeking die hiermee in strijd zijn, worden geannuleerd en annuleringskosten worden in rekening gebracht.

11.5. Feesten, evenementen en bijeenkomsten met genodigden. Het vakantiehuis is bedoeld voor u en uw reisgezelschap. Het is niet toegestaan feesten, evenementen of bijeenkomsten te organiseren met genodigden anders dan personen uit het reisgezelschap. Indien dit niet wordt nageleefd, zal Belvilla de reisovereenkomst beëindigen en kosten in rekening brengen, waaronder, indien van toepassing, schoonmaakkosten en schadevergoeding.

11.6. Extra reisdiensten. Indien u via een link op onze website een aanvullende reisdienst boekt bij een derde, dan maakt deze aanvullende reisdienst geen deel uit van uw reisovereenkomst met Belvilla.

11.7. Toepasselijk recht. Het recht van Zwitserland is van toepassing, tenzij dit in strijd is met het recht van uw eigen land.

11.8. Individuele bepalingen. Indien afzonderlijke bepalingen van de reisovereenkomst nietig zijn, heeft dit niet tot gevolg dat de reisovereenkomst in haar geheel nietig is.

## **12. Voorschriften inzake paspoorten, visa, gezondheid, douane en vreemde valuta**

12.1. Naleving. Als gast bent u persoonlijk verantwoordelijk voor de naleving van de geldende voorschriften voor de landen van binnenkomst en vertrek, evenals de gezondheidsvoorschriften, paspoort- en visumvoorschriften en de voorschriften voor de toelating van huisdieren.

De ambassades/consulaten in de landen die u zult bezoeken, zullen u eveneens informatie verschaffen. Alle boetes die u oploopt als gevolg van het niet naleven van deze voorschriften, in het bijzonder de betaling van annuleringskosten, zijn voor uw rekening, tenzij ze het gevolg zijn van het verstrekken van onjuiste of onvoldoende informatie door Belvilla.

### **Contractspartij:**

Belvilla AG  
Flurstrasse 55  
8048 Zurich  
Zwitserland

### **Functionaris gegevensbescherming:**

Eamonn Haughian  
Flurstrasse 55  
8048 Zurich  
Zwitserland