

Algemene voorwaarden KnapVilla B.V.

Artikel 1 Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten tot het verrichten van diensten of het leveren van producten door KnapVilla B.V. gedaan of aangegaan. Hieronder worden onder meer doch niet uitsluitend begrepen aanbiedingen en overeenkomsten in het kader van trainingen, workshops, verblijfsarrangementen, interim management en directievoering.

1.2 In deze voorwaarden wordt KnapVilla B.V., zijnde degene die deze algemene voorwaarden hanteert, aangeduid als 'KnapVilla', terwijl de wederpartij van KnapVilla wordt aangeduid als 'Opdrachtgever'. De door KnapVilla aan Opdrachtgever te leveren c.q. geleverde diensten of producten worden aangeduid als de 'Activiteit' of de 'Activiteiten'. De personen die namens Opdrachtgever deelnemen aan de door KnapVilla verzorgde Activiteiten worden aangeduid als de 'Deelnemer'.

1.3 Algemene voorwaarden van Opdrachtgever gelden niet, tenzij deze schriftelijk door KnapVilla zijn aanvaard.

1.4 Aanvullingen of afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig voor zover dat schriftelijk met KnapVilla is overeengekomen. Dergelijke aanvullingen of afwijkingen gelden slechts met betrekking tot de overeenkomst waarbij ze gemaakt zijn.

1.5 De rechten en verplichtingen uit overeenkomsten tussen KnapVilla en Opdrachtgever kunnen niet aan derden worden overgedragen, behalve met schriftelijke toestemming van KnapVilla.

Artikel 2 Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen van KnapVilla zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

2.2 Bij de aanbieding verstrekt documentatiemateriaal is uitsluitend informatief en bindt KnapVilla niet, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

Artikel 3 Overeenkomsten

3.1 Een overeenkomst wordt eerst geacht rechtsgeldig tot stand te zijn gekomen nadat de opdracht schriftelijk door Opdrachtgever is bevestigd.

3.2 De inhoud van de overeenkomst wordt bepaald door de offerte en/of opdrachtbevestiging aan KnapVilla en door deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 Aanmeldingen KnapVilla scholingsactiviteiten

4.1 Degenen die voor scholingsactiviteiten van KnapVilla willen inschrijven, dienen gebruik te maken van het aanmeldingsformulier van KnapVilla.

4.2 Aanmeldingsformulieren worden door KnapVilla in volgorde van binnenkomst behandeld.

4.3 Aanmeldingsformulieren dienen door Opdrachtgever volledig ingevuld en ondertekend te zijn.

Artikel 5 Prijzen

5.1 Alle door KnapVilla aangeboden of genoemde prijzen of tarieven zijn, voor zover niet uitdrukkelijk anders vermeld, exclusief BTW.

5.2 Indien in verband met een Activiteit verblijf in een accommodatie gewenst of noodzakelijk is, worden de verblijfkosten gelijktijdig met de kosten van de Activiteit in rekening gebracht. De verblijfkosten zijn gebaseerd op basisarrangementen. Verblijfkosten die niet tot het basisarrangement behoren, dienen door de Deelnemer ter plaatse en voor eigen rekening aan de accommodatie te worden voldaan.

Artikel 6 Betalingscondities

6.1 De aan de Activiteit verbonden prijs wordt voorafgaande aan de aanvang van de Activiteit door KnapVilla aan de Opdrachtgever in rekening gebracht en dient door Opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum aan KnapVilla te zijn betaald, tenzij anders is overeengekomen.

6.2 Het recht van Opdrachtgever om zijn eventuele vorderingen op KnapVilla te verrekenen wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

6.3 De Opdrachtgever is in geen enkel geval bevoegd zijn betalingsverplichtingen jegens KnapVilla op te schorten.

6.4 Bij niet tijdige betaling door Opdrachtgever van een factuur van KnapVilla, is de Opdrachtgever in verzuim door het enkele verloop van de overeengekomen betalingstermijn, zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist en ongeacht of de overschrijding van de betalingstermijn de Opdrachtgever kan worden toegerekend. In dat geval heeft KnapVilla het recht de uitvoering van de Activiteit op te schorten en de Deelnemer de toegang tot de Activiteit te weigeren.

6.5 Over niet tijdig betaalde bedragen is Opdrachtgever een rente verschuldigd van 1% per maand of gedeelte van een maand, te rekenen vanaf de datum waarop de betaling had dienen plaats te vinden tot de datum van algehele voldoening.

6.6 In het kader van de invordering van door Opdrachtgever niet, niet volledig of niet tijdig betaalde facturen zijn alle door KnapVilla gemaakte buitengerechtigde kosten, alsmede de daadwerkelijk gemaakte gerechtelijke kosten (ook voor zover deze de geliquideerde proceskosten te boven gaan) voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 7 Organisatie

7.1 Indien de aanmeldingen daartoe aanleiding geven, kan KnapVilla afwijken van de in haar aanbieding, opdrachtbevestiging of programma vermelde locaties en data.

7.2 KnapVilla behoudt zich het recht voor om in de Activiteiten en in haar programma organisatorische en/of inhoudelijke wijzigingen aan te brengen.

7.3 Bij niet doorgaan van een Activiteit door omstandigheden als ziekte van degene die de betreffende Activiteit zou uitvoeren of niet beschikbaarheid van ruimten, zal KnapVilla - indien redelijkerwijze mogelijk voor adequate vervanging zorgdragen en bij gebreke daarvan de voor deelname aan de betreffende Activiteit betaalde prijs aan de Opdrachtgever restitueren.

7.4 KnapVilla is gerechtigd het uitvoeren van de opdracht door derden te laten verrichten of derden bij de uitvoering van een opdracht te betrekken.

Artikel 8 Annulering

8.1 Indien de Opdrachtgever een aan KnapVilla verstrekte opdracht wenst te annuleren, dient hij per aangetekend schrijven KnapVilla daarover te berichten.

8.2 Indien de Opdrachtgever een verstrekte opdracht bij of na aanvang van de betreffende Activiteit annuleert, is hij de volledige kosten van deelname (inclusief eventuele verblijfkosten) verschuldigd.

8.3 Indien de Opdrachtgever een verstrekte opdracht binnen drie weken voor aanvang van de betreffende Activiteit annuleert, is hij 50% van de kosten voor deelname (inclusief eventuele verblijfkosten) verschuldigd, vermeerderd met de administratiekosten van € 50,-. In afwijking van het voorgaande, blijven de volledige verblijfkosten verschuldigd indien en voor zover KnapVilla deze kosten aan een derde verschuldigd is. Indien binnen twee jaar alsnog wordt deelgenomen aan de betreffende Activiteit, ontvangt de Opdrachtgever op de dan verschuldigde kosten van deelname een reductie ter grootte van de reeds in rekening gebrachte kosten van deelname (exclusief eventuele verblijfkosten).

8.4 Indien de Opdrachtgever een verstrekte opdracht uiterlijk drie weken voor aanvang van de betreffende Activiteit annuleert, is hij slechts administratiekosten ten bedrage van € 50,- verschuldigd. In verband met deelname te maken verblijfkosten worden evenwel slechts gerestitueerd indien en voor zover KnapVilla ter zake naar derden geen kosten behoeft te maken.

8.5 Onder verblijfkosten worden verstaan de kosten die de accommodatie per deelnemer aan KnapVilla BV in rekening brengt. Afhankelijk van de duur van het verblijf zijn dit de volgende kosten: zaalhuur, hulpmiddelen, koffie, thee, apparatuur, lunch, diner, overnachting en toeristenbelasting. Indien de deelnemer niet wenst te overnachten en dit tijdig schriftelijk aangeeft, ontvangt de Opdrachtgever een reductie ter grootte van het gedeelte van de verblijfkosten die betrekking hebben op de betreffende overnachting(en). Deze kosten worden evenwel slechts gerestitueerd indien en voor zover KnapVilla ter zake naar derden geen kosten behoeft te maken.

8.6. Indien men zich individueel heeft ingeschreven voor een cursus is na de bedenktijd van 14 dagen geen annulering meer mogelijk. Wel mag altijd een ander dan de oorspronkelijk opgegeven persoon een cursusplaats innemen. Dit dient wel vooraf aan KnapVilla gemeld te worden. Als u besluit af te zien van deelname nadat deze termijn is verstreken of nadat de opleiding is begonnen, geldt dat er geen restitutie van studiegeld wordt verleend.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

9.1 Behoudens voor zover door KnapVilla dan wel haar medewerkers opzettelijk of door grove schuld schade wordt veroorzaakt, is KnapVilla voor schade slechts aansprakelijk tot het beloop van de prijs van de aangeboden of overeengekomen Activiteit.

9.2 De Opdrachtgever vrijwaart KnapVilla tegen alle aanspraken van derden, de door KnapVilla in verband daarmee te maken kosten inbegrepen, die op enige wijze samenhangen met de Activiteiten van KnapVilla, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van KnapVilla of haar medewerkers.

9.3 Tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen, stelt KnapVilla zich niet aansprakelijk voor schade, die direct of indirect is veroorzaakt door een 'calamiteit' (w.o. bommelding en/of terroristische actie).

Artikel 10 Rechten van intellectuele eigendom

10.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, berusten de auteursrechten alsmede alle overige rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de Activiteiten van KnapVilla, waaronder tevens de rechten op het in het kader van een betreffende Activiteit door KnapVilla verstrekte of ter beschikking gestelde cursusmateriaal, bij KnapVilla.

10.2 Zonder toestemming van KnapVilla is het Opdrachtgever niet toegestaan het door KnapVilla verstrekte cursusmateriaal openbaar te maken, aan derden ter beschikking te stellen of te vermenigvuldigen.

Artikel 11 Overmacht

11.1 Onder overmacht in de zin van deze algemene voorwaarden wordt verstaan elke omstandigheid buiten de wil en het toedoen van KnapVilla, al dan niet ten tijde van het aangaan van de overeenkomst voorzienbaar, ten gevolge waarvan de nakoming van de opdracht redelijkerwijs niet van KnapVilla kan worden verlangd, zoals vervoersstoringen van welke aard ook, ziekte, gebrek aan personeel, staking, tekortkoming van derden die door KnapVilla ten behoeve van de uitvoering van de opdracht zijn ingeschakeld, etc.

11.2 Overmacht geeft KnapVilla het recht hetzij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, hetzij de uitvoering van haar verplichtingen op te schorten, zonder tot schadevergoeding verschuldigd te zijn. Ter zake van het reeds uitgevoerde gedeelte van de overeenkomst blijft de Opdrachtgever tot betaling gehouden.

11.3 Indien zich aan de zijde van KnapVilla een overmachtsituatie voordoet, zal de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk door KnapVilla op de hoogte worden gesteld en zal KnapVilla hem berichten of nakoming nog mogelijk is, en zo ja, binnen welke termijn.

Artikel 12 Informatie, vertrouwelijkheid en bewaring.

12.1 De opdrachtgever verschafft Knapvilla tijdig alle informatie die nodig is met het oog op de overeengekomen dienstverlening.

12.2 Knapvilla verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie die een vertrouwelijk karakter draagt. Knapvilla neemt ook overigens de nodige maatregelen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.

12.3 Knapvilla bewaart relevante bescheiden in haar archief. De bewaartermijn van bestuursstukken is vijf jaar. De bewaartermijn van financiële bescheiden is zeven jaar. Na afloop van de bewaartermijn dan wel na beëindiging van het contract kan opdrachtgever de betreffende bescheiden ophalen of laten toezenden. Indien opdrachtgever de bescheiden niet opvraagt, kan Knapvilla deze vernietigen.

Artikel 13 Geschillen.

13.1 Knapvilla doet zijn uiterste best om het werk naar tevredenheid uit te voeren.

13.2 Ondanks deze inzet, staat het een ieder vrij klachten in te dienen. Een klachtenformulier is op te vragen bij Knapvilla. Op deze klachten komt uiterlijk binnen vier weken een reactie. Het behandelen van de klacht kan uiteraard meer tijd in beslag nemen. Hiervan wordt de klager binnen de termijn van vier weken op de hoogte gesteld.

13.3 Beide partijen streven ernaar eventuele geschillen in der minne te schikken. In voorkomende gevallen zal door KnapVilla een vertrouwenspersoon, te weten dhr. ing. A. Essaghir, worden ingeschakeld. Het oordeel van de heer Essaghir is voor Knapvilla bindend; eventuele consequenties worden door Knapvilla snel afgehandeld.

13.4 Een geschil naar aanleiding van, in verband met of ter uitvoering van deze overeenkomst, zowel van feitelijke als van juridische aard, wordt alleen dan als zodanig aangemerkt, indien en zodra per aangetekend schrijven aan de wederpartij de redenen van het geschil gemotiveerd worden meegedeeld.

13.5 Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Ook van de klager wordt vertrouwelijkheid gevraagd.

13.6 De overeenkomst met de Opdrachtgever wordt uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht

13.7 Alle geschillen worden beslecht door de Nederlandse bevoegde rechter, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd en een verdragsbepaling een buitenlandse rechter als bevoegd zou aanwijzen.

13.8 Geschillen welke voortvloeien uit een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en niet behoren tot de competentie van de kantonrechter zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van KnapVilla B.V.

Algemene voorwaarden studiereizen

Artikel 1: Begripsbepaling

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

a. Overeenkomst: de ingevulde en ondertekende aanmelding conform de wijze zoals genoemd in deze algemene voorwaarden, waarbij Knapvilla BV zich jegens u verbindt tot het verschaffen van een door haar aangeboden van te voren georganiseerde studiereis die een overnachting of een periode van meer dan vier en twintig (24) uren omvat alsmede ten minste twee (2) van de volgende diensten:

1. vervoer, 2. verblijf, 3. een andere niet met vervoer of verblijf verband houdende, educatieve dienst die een significant deel van de reis uitmaakt;

b. Werkdagen: de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.

Artikel 2: Toepasselijkheid

Op alle door en/of aan Knapvilla BV gedane offertes en alle met Knapvilla BV gesloten overeenkomsten zijn uitsluitend deze algemene voorwaarden van toepassing.

Artikel 3: Aanbiedingen en totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 Alle door Knapvilla BV gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend en kunnen worden herroepen. Herroeping zal onverwijld, doch uiterlijk binnen zeven (7) werkdagen na ontvangst van uw aanvaarding geschieden.

3.2 De overeenkomst komt tot stand door uw aanvaarding van het aanbod van Knapvilla BV.

3.3 Aanvaarding van een aanbieding kan uitsluitend geschieden door schriftelijke aanmelding per brief of telefax binnen de voor de betreffende reis gestelde sluitingstermijn. De dag van ontvangst van het volledig ingevulde en ondertekende aanmeldingsformulier geldt als de dag van totstandkoming van de overeenkomst.

3.4 Knapvilla BV behoudt zich het recht voor om in geval van onvoldoende deelname, dit uitsluitend ter beoordeling van Knapvilla BV, de overeenkomst op te zeggen zonder dat hieraan voor Knapvilla BV een verplichting tot schadevergoeding verbonden is. Wel heeft u recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom. Opzegging zal zo tijdig mogelijk geschieden.

3.5 Wanneer u namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst met Knapvilla BV aangaat, bent u met deze persoon hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

3.6 Bij overschrijding van het maximale aantal deelnemers heeft Knapvilla BV het recht te selecteren.

Artikel 4: Informatie en documenten

4.1 Indien de reis is opgenomen in een door Knapvilla BV uitgegeven publicatie of reisvoorstel, maken de hierin opgenomen gegevens deel uit van de overeenkomst. Kennelijke fouten en vergissingen in een publicatie of reisvoorstel binden Knapvilla BV niet.

4.2 Knapvilla BV draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal die door derden zijn uitgegeven, zelfs niet indien deze vanwege Knapvilla BV aan u zijn verstrekt.

4.3 De voor het uitvoeren van de overeenkomst benodigde gegevens betreffende uzelf en eventuele andere reizigers worden bij het sluiten van de overeenkomst door u aan Knapvilla BV doorgegeven. Het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens heeft tot gevolg dat u jegens Knapvilla BV aansprakelijk bent voor alle schade die Knapvilla BV dientengevolge mocht lijden.

4.4 Knapvilla BV zal algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied verstrekken. Onverminderd het voorgaande dient u zelf de nodige aanvullende informatie in te winnen bij de betrokken autoriteiten. Tevens dient u voor aanvang van de reis tijdig na te gaan of de eerder verkregen informatie niet is gewijzigd.

4.5 Bij aanvang van de reis en gedurende de reis dient u in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties en rijbewijs. Indien u de reis niet (geheel) kunt maken wegens het ontbreken van enig document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor uw rekening.

4.6 Vliegtickets worden op de luchthaven voor vertrek aan de deelnemers overhandigd, tenzij tevoren anders is aangegeven.

Artikel 5: Reis- en annuleringsverzekering

Knapvilla BV aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade welke mocht ontstaan als gevolg van deelname aan studiereizen.

U bent zelf verantwoordelijk om een reisverzekering, ongevallenverzekering en/of annuleringsverzekering af te sluiten

Artikel 6: Reissom

6.1 De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders is aangegeven. In de reissom zijn begrepen de diensten en voorzieningen die in de publicatie worden vermeld, inclusief de organisatiekosten van Knapvilla BV.

6.2 Knapvilla BV mag de reissom tot twintig (20) dagen voor aanvang van de reis verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten met inbegrip van de brandstofkosten, de verschuldigde heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. Knapvilla BV geeft daarbij aan op welke wijze de verhoging is berekend.

6.3 Indien Knapvilla BV na het sluiten van de overeenkomst de reissom met meer dan tien (10) procent verhoogt, kunt u de verhoging afwijzen. U dient – op straffe van verval – binnen zeven (7) werkdagen na ontvangst van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik te maken.

6.4 Wanneer u de verhoging afwijst, kan Knapvilla BV de overeenkomst opzeggen. U heeft alsdan recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom.

Artikel 7: Betaling

7.1 Na ontvangst van het aanmeldingsformulier zendt Knapvilla BV u een factuur voor de gehele reissom. Betaling dient binnen veertien (14) dagen na facturering te geschieden. Bij niet-tijdige betaling van de volledige reissom kan u de toegang tot de reis worden ontzegd.

7.2 Bij niet-tijdige betaling bent u over de hoofdsom twee (2) procent rente verschuldigd over iedere maand of een gedeelte van een maand dat de betaling uitblijft. Daarnaast bent u Knapvilla BV buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd gelijk aan vijftien (15) procent van het gevorderde, met een minimumbedrag van vijftig Euro (€ 50,-), tenzij dit bedrag, de incasso-werkzaamheden in aanmerking genomen, onbillijk is.

Artikel 8: Wijziging van de Overeenkomst

8.1 Knapvilla BV heeft te allen tijde het recht om geringe wijzigingen in de overeenkomst aan te brengen wanneer de omstandigheden zulks wenselijk maken, mits de wijzigingen onverwijld aan u worden meegedeeld. Daarnaast mag Knapvilla BV de overeenkomst op een wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, onverwijld aan u meegedeelde omstandigheden. U kunt een wijziging slechts afwijzen wanneer zij u tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

8.2 Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden van zodanige aard dat verdere gebondenheid van Knapvilla BV aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

Artikel 9: Opzegging door de reiziger

9.1 Bij schriftelijke annulering van de betreffende studiereis bij annulering van meer dan 2 maanden vóór datum vertrek, bent u niet verplicht de reissom te voldoen. U ontvangt een factuur à tien (10) procent van de reissom met een minimum van honderd Euro (€ 100,-) voor de door ons gemaakte administratiekosten.

9.2 Bij schriftelijke annulering van minder dan twee maanden maar meer dan 6 weken vóór vertrek, dient 60 % van de reissom te worden voldaan. Bij annulering minder dan 6 weken voor vertrek, bent u verplicht de gehele reissom te voldoen.

9.3 Indien geen annulering plaatsvindt, maar u kiest voor indeplaatsstelling, is art. 10 van toepassing.

9.4 Voor sommige reizen kunnen afwijkende annuleringsbepalingen gelden, doch uitsluitend indien deze expliciet in de desbetreffende publicatie vooraf zijn vermeld.

Artikel 10: Indeplaatsstelling

10.1 Wanneer u verhinderd bent aan de reis deel te nemen, kunt u een ander onder de in de volgende leden vermelde voorwaarden in uw plaats laten deelnemen.

10.2 Een verzoek tot indeplaatsstelling dient zo spoedig mogelijk voor aanvang van de reis schriftelijk aan Knapvilla BV te worden doorgegeven, en wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht.

10.3 De andere persoon dient aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden te voldoen.

10.4 Indeplaatsstelling is niet mogelijk wanneer de voorwaarden van bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken dienstverleners zich daartegen verzetten.

10.5 De aan indeplaatsstelling verbonden kosten bedragen drie (3) procent van de reissom met een minimum van dertig Euro (€ 30,-) voor noodzakelijke administratiekosten en dienen voor aanvang van de reis te zijn voldaan. Indien er aanvullende kosten blijken die door derden in rekening worden gebracht als gevolg van de wijziging, komen deze voor rekening van de deelnemer.

10.6 U bent met de degene die uw plaats inneemt hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de reissom en de aan indeplaatsstelling verbonden kosten.

Artikel 11: Opzegging door Knapvilla BV

11.1 Onverminderd het in art. 3.4 en 6.4 eerste volzin bepaalde, kan Knapvilla BV de overeenkomst slechts opzeggen wegens gewichtige, onverwijld aan u meegedeelde omstandigheden.

11.2 Van gewichtige omstandigheden is onder meer – doch niet uitsluitend – sprake wanneer een van de begeleiders van Knapvilla BV, die voor de reis noodzakelijke kennis of capaciteiten bezit, verhinderd is en vervanging van deze begeleider niet mogelijk is.

11.3 Bij opzegging als in de vorige leden bedoeld biedt Knapvilla BV u een andere reis van gelijke of betere kwaliteit aan. Indien u de alternatieve reis niet aanvaardt, heeft u recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom, of indien de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

Artikel 12: Aansprakelijkheid

12.1 Knapvilla BV is jegens u verplicht tot uitvoering van de overeenkomst, overeenkomstig de verwachtingen die u op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

12.2 Indien de reis niet verloopt overeenkomstig uw verwachtingen, bent u verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de vertegenwoordigers van Knapvilla BV.

12.3 Geen aansprakelijkheid bestaat indien de tekortkoming niet is toe te rekenen aan Knapvilla BV noch aan de persoon van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst aan u is toe te rekenen; of b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van in de reis begrepen diensten is betrokken; of c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Knapvilla BV of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in artikel 12.4.

12.4 Onder overmacht wordt verstaan onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

12.5 Wanneer Knapvilla BV aansprakelijk is, zal haar aansprakelijkheid zijn beperkt tot ten hoogste één (1) maal de reissom.

12.6 Knapvilla BV aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor een aanspraak bestaat op grond van de door u afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering. Ook niet indien de deelnemer geen verzekering heeft afgesloten.

12.7 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van aansprakelijkheid gelden ook ten aanzien van werknemers van Knapvilla BV, betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel.

12.8 De deelnemer is tijdens de reis verplicht zich te houden aan instructies van Knapvilla BV of een ieder die bevoegd is namens haar op te treden.

12.9 Indien de deelnemer dusdanig gedrag vertoont waardoor ernstige verstoring van de studiereis ontstaat – zulks ter beoordeling van de vertegenwoordiger van Knapvilla BV - daar bij herhaling op is gewezen en is gewaarschuwd, is de vertegenwoordiger van Knapvilla BV gerechtigd de deelnemer van verdere deelname uit te sluiten.

12.10 In het geval onder 12.9 behoudt Knapvilla BV zich het recht voor de deelnemer aansprakelijk te stellen voor geleden schade van Knapvilla BV zelf of een van de andere deelnemers.

Artikel 13: Verlening van hulp en bijstand

Knapvilla BV is naar gelang van de omstandigheden verplicht hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die u op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Indien de oorzaak daarvan aan u moet worden toegerekend, is Knapvilla BV tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van haar geveerd kan worden.

De kosten voor de verleende hulp en bijstand komen in dat geval voor uw rekening. De kosten voor verleende hulp komen voor rekening van Knapvilla BV, indien de tekortkoming in de nakoming aan haar of aan de persoon van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, is toe te rekenen.

Artikel 14: Klachtenregeling

14.1 Als u naar aanleiding van een op de plaats van bestemming geconstateerde nalatigheid bij de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in art. 12.2 een klacht wilt indienen, dient u deze zo spoedig mogelijk schriftelijk of in andere passende vorm in te dienen bij de vertegenwoordiger van Knapvilla BV, die onmiddellijk moet streven naar passende oplossingen. Als de klacht ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk één maand na terugkeer in Nederland schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Knapvilla BV. Heeft de reis geen doorgang gevonden, dan geldt voor klachten een termijn van één (1) maand na de oorspronkelijke datum van aanvang van de reis.

14.2 Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid is opgelost of als terzake geen genoegdoening is verschaft, kunt u zich wenden tot de bevoegde rechter. Dit vorderingsrecht vervalt een half jaar na afloop van de reis, of wanneer de reis geen doorgang heeft gevonden, één maand na de oorspronkelijke datum van aanvang van de reis.

Artikel 15: Slotbepaling

15.1 Van deze algemene voorwaarden kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.

15.2 Op elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. In eerste instantie zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Eindhoven. Een geschil is aanwezig indien één der partijen dat stelt.