

ALGEMENE VOORWAARDEN

Inleiding

Onderhavige Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Algemene Overeenkomst en alle reis- en aanverwante diensten die Beyond Expectations aan en in opdracht van de Opdrachtgever bemiddelt in haar hoedanigheid als tussenpersoon. Dit omvat onder andere het informeren en adviseren over – en vastleggen van – vervoerbewijzen (zoals tickets voor luchtvervoer), overnachtingen, autohuur of andere diensten op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin. Beyond Expectations voert deze werkzaamheden uitsluitend uit in opdracht van zakelijke partijen (met uitsluiting van consumenten) op basis van een algemene raamovereenkomst als bedoeld in Artikel 7:501 lid 1 onder c BW. Dientengevolge zijn de bepalingen van Titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (pakketreizen en gekoppeld reisarrangement) niet op de rechtsverhouding tussen Beyond Expectations en de zakelijke Opdrachtgever van toepassing maar wordt uitsluitend beheerst door onderhavige Algemene Voorwaarden.

Inhoud

Inleiding	1
Inhoud	1
Artikel 1. Definities	1
Artikel 2. Toepasselijkheid	2
Artikel 3. Looptijd en duur	2
Artikel 4. Aanbod en Opdracht	2
Artikel 5. 4BPrijs	3
Artikel 6. Betaling	3
Artikel 7. 8BWijzigingen en annuleringen	4
Artikel 8. 9BVrijwaring en (hoofdelijke) aansprakelijkheid	5
Artikel 9. Verplichtingen van de Opdrachtgever en/of Reiziger	5
Artikel 10. Privacy	6
Artikel 11. Overdracht	7
Artikel 12. Klachten	7
Artikel 13. Verval vorderingsrecht	8
Artikel 14. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank	8
Artikel 15. Overige bepalingen	8

Artikel 1. Definities

- 1.1. **Beyond Expectations:** Beyond Expectations BV, tevens handelend als Birdie Events, Chefs Table en BE-Move, telkens in de hoedanigheid van tussenpersoon en de verwerker van persoonsgegevens.
- 1.2. **Aanbod:** Het voorstel van Beyond Expectations aan de Opdrachtgever voor het verrichten of uitvoeren van een Reisdienst door een Reisdienstverlener ten behoeve van de Opdrachtgever en/of Reiziger(s).
- 1.3. **Opdracht:** De overeenkomst die tot stand komt tussen de Reisdienstverlener en de Opdrachtgever, waarbij Beyond Expectations voor rekening en risico van de Opdrachtgever bemiddelt.
- 1.4. **Opdrachtbevestiging:** een schriftelijke bevestiging van Beyond Expectations aan de Opdrachtgever van één of meerdere Opdrachten.
- 1.5. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon, rechtspersoon of groep van rechtspersonen, altijd handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf die aan Beyond Expectations opdracht geeft te bemiddelen in de totstandkoming van overeenkomsten met Reisdienstverleners en aanverwante partijen.
- 1.6. **Algemene Overeenkomst:** De algemene raamovereenkomst die tussen Beyond Expectations en de Opdrachtgever is afgesloten, inclusief de toepasselijkheid van onderhavige voorwaarden en alle annexen.
- 1.7. **Partij of Partijen:** Beyond Expectations of de Opdrachtgever, individueel of gezamenlijk.
- 1.8. **Reisdienst:** Het (laten) vervoeren van personen via bijvoorbeeld vliegtuig, bus, boot of trein, het verschaffen van accommodatie, het huren van voertuigen bestemd voor personenvervoer, excursies, transfers, en alle andere diensten die deel uit kunnen maken van – of verband houden met – reizen.

- 1.9. **Reisdienstverlener:** de vervoerder, accommodatieverschaffer of een andere dienstverlener met wie de Opdrachtgever een overeenkomst aangaat voor het leveren van een Reisdienst en die met inachtneming van diens toepasselijke voorwaarden verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Reisdienst.
- 1.10. **Reiziger:** de persoon (personen) aan wie op grond van de met de Opdrachtgever gesloten overeenkomst een (of meer) Reisdienst(en) word(t)(en) verleend.
- 1.11. **Werkdagen en kantooruren:** de dagen maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.30 uur, uitgezonderd de in Nederland erkende feestdagen.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. De Algemene Voorwaarden beheersen de rechtsverhouding tussen Beyond Expectations enerzijds en de Opdrachtgever anderzijds.
- 2.2. De in de Algemene Overeenkomst, Opdracht en Algemene Voorwaarden opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Beyond Expectations strekken mede ten behoeve van de werknemers van Beyond Expectations en diens hulp- en tussenpersonen.
- 2.3. De toepasselijkheid van de door de Opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 3. Looptijd en duur

- 3.1. De Algemene Overeenkomst wordt aangegaan met ingang van de datum dat de Opdrachtgever de dienstverlening van Beyond Expectations heeft aanvaardt en geldt tot en met 3 maanden na de laatste reisdatum van een Opdracht.
- 3.2. De Algemene Overeenkomst kan door ieder der Partijen tussentijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Opgezegd kan worden tegen het einde van een maand na de maand waarin de laatste Opdracht is uitgevoerd.
- 3.3. Opdrachten kunnen worden opgezegd tegen betaling van de aan Beyond Expectations en de Reisdienstverlener verschuldigde opzegvergoedingen, waarbij in het geval specifieke vergoedingen niet zijn overeengekomen, de vergoedingen gelden als bepaald in artikel ##.
- 3.4. Iedere Partij mag de Algemene Overeenkomst tussentijds beëindigen, zonder inachtneming van een opzegtermijn en zonder opgaaf van redenen indien (bij) een Partij:
 - a) Het faillissement aanvraagt of voor een Partij wordt aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, of onder de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen valt of komt te vallen;
 - b) In surseance verkeert of surseance aanvraagt of voor een Partij wordt aangevraagd;
 - c) De onderneming staakt of liquideert;
 - d) Conservatoir- of executoriaal beslag wordt gelegd op een substantieel gedeelte van het vermogen, roerende en/of onroerende zaken of andere bezittingen van een Partij waarbij er gerede twijfel bestaat of die Partij zijn betalingsverplichtingen uit de Algemene Overeenkomst of de hieruit voortvloeiende Opdrachten zal of kan voldoen.
 - e) De andere Partij aantoonbaar tekortschiet in de nakoming van enige verplichting die uit de Algemene Overeenkomst voortvloeit en deze toerekenbare tekortkoming niet binnen dertig (30) dagen is hersteld na een daartoe strekkende schriftelijke ingebrekestelling.

Artikel 4. Aanbod en Opdracht

- 4.1. Een Aanbod van Beyond Expectations is vrijblijvend en kan door Beyond Expectations worden herroepen, zelfs na aanvaarding door de Opdrachtgever. Herroeping dient zo spoedig mogelijk te geschieden en wel binnen 2 werkdagen na de datum van de Opdracht. Deze bepaling is overeenkomstig van toepassing in geval sprake is van een Aanbod of Opdracht die een wijziging inhouden van een reeds bestaande Opdracht.
- 4.2. Voor zover voor het doen van een Aanbod voorbereidende handelingen nodig zijn, zoals het optioneel vastleggen van een Reisdienst, geldt een uitnodiging voor het doen van dit Aanbod tevens als een machtiging van de Opdrachtgever om deze voorbereidende handelingen uit te voeren, voor zover dit door de Reisdienstverlener wordt vereist.
- 4.3. Een Opdracht komt tot stand door aanvaarding van het Aanbod van Beyond Expectations door de Opdrachtgever. Aanvaarding kan zowel schriftelijk als mondeling geschieden. Een betaling geldt in ieder geval als bewijs dat het Aanbod van Beyond Expectations door de Opdrachtgever is aanvaard.

- 4.4. Een Aanbod van Beyond Expectations kan betrekking hebben op meerdere Reisdiensten. Bij aanvaarding van dit Aanbod door de Opdrachtgever zal sprake zijn van meerdere Opdrachten, ongeacht hoe deze Reisdiensten aan de Opdrachtgever worden bevestigd en gefactureerd.
- 4.5. Beyond Expectations is gemachtigd om na aanvaarding van een Aanbod alle handelingen te verrichten die uit de Opdracht voortvloeien.
- 4.6. De Opdrachtgever is na aanvaarding van een Aanbod gebonden aan de Opdracht. Als door Beyond Expectations een Opdrachtbevestiging wordt verstrekt, geldt deze als bewijs voor de inhoud van de Opdracht.
- 4.7. Ingeval Beyond Expectations ten behoeve van de Opdrachtgever handelingen verricht in het kader van een Opdracht, zal het telkens de Opdrachtgever zijn die de overeenkomst aangaat met de Reisdienstverlener waarbij de voorwaarden van deze Reisdienstverlener gelden en die door de Opdrachtgever reeds nu voor alsdan worden geaccepteerd.
- 4.8. Beyond Expectations is ook na het verstrijken van de termijn als bedoeld in het eerste lid niet gehouden een Opdracht gestand te doen indien en voor zover het Aanbod en/of de (inhoud van de) Opdrachtbevestiging berust op een kennelijke fout of vergissing.

Artikel 5. Prijs

- 5.1. De prijzen die Beyond Expectations noemt of vermeldt in het Aanbod en/of de Opdrachtbevestiging zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van het Aanbod en/of de op de datum en tijd van de Opdracht bekende prijsbepalende factoren die alle relevante kosten en vergoedingen van zowel Beyond Expectations als de Reisdienstverlener omvatten, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.2. Indien na het uitbrengen van een Aanbod of de datum van de Opdracht de prijzen van de prijsbepalende factoren (waaronder – doch niet uitsluitend – wordt begrepen: vervoerskosten; belastingen; heffingen; toeslagen en/of valutawijzigingen) stijgen en deze verhogingen worden doorberekend door de betrokken Reisdienstverlener, is Beyond Expectations gerechtigd het Aanbod of de Opdracht te wijzigen en de meerkosten bij de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.3. Alle bedragen in een Aanbod zijn exclusief BTW.

Artikel 6. Betaling

- 6.1. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit een Opdracht voortvloeien, ook als deze namens of ten behoeve van een derde zijn aangegaan.
- 6.2. Voor zover kosten van vervoer onderhevig zijn aan specifieke betalingsvoorwaarden, zal Beyond Expectations dit in het aanbod of de Opdracht aan de Opdrachtgever kenbaar maken. Dit houdt in dat, in geval een betalingstermijn door de Opdrachtgever niet wordt nagekomen, dit tot een stijging van de vervoerskosten kan leiden.
- 6.3. Ingeval de Algemene Overeenkomst of een Opdracht wordt aangegaan door of namens meerdere Opdrachtgevers, dan zijn deze Opdrachtgevers gezamenlijk en hoofdelijk gehouden tot nakoming jegens Beyond Expectations.
- 6.4. De Opdrachtgever heeft geen recht van opschorting of schuldvergelijking. Afdeling 7, Titel 1 van Boek 6 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Bij betwisting van een factuur van Beyond Expectations heeft de Opdrachtgever niet het recht de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten of achterwege te laten.
- 6.5. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de Reiziger(s) enerzijds en Beyond Expectations anderzijds verloopt uitsluitend via de Opdrachtgever.
- 6.6. Betaling dient op een door Beyond Expectations aan te geven wijze te geschieden binnen de op de factuur aangegeven termijn, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen of uit de aard of kenmerken van de Reisdienst volgt dat directe betaling dient plaats te vinden. Bij gebreke van een betalingstermijn op de factuur, dient betaling plaats te vinden binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum.
- 6.7. Alle kosten verband houdende met de wijze van betaling aan Beyond Expectations en/of de Reisdienstverlener komen voor rekening van de Opdrachtgever, waaronder creditcardtoeslagen.

- 6.8. Bij niet tijdige (volledige) betaling is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Als de Opdrachtgever in verzuim is, wordt hij door Beyond Expectations gemaand tot betaling en wordt hem een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen onder aanzegging dat bij niet betaling Beyond Expectations tevens aanspraak maakt op vergoeding van de kosten tot vaststelling van schade en aansprakelijkheid en die op het verkrijgen van betaling buiten rechte.
- 6.9. De Opdrachtgever die niet tijdig heeft betaald, is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke handelsrente verschuldigd. Voorts is hij vanaf de achtste dag na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. Deze buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2.500,-, met een minimum van € 100,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,-; 5% over de volgende € 5.000,- en 1 % over het meerdere.
- 6.10. Als de Opdrachtgever in verzuim is, heeft Beyond Expectations de bevoegdheid om – mede ter beperking van verdere schade – over te gaan tot het opzeggen (annuleren) van de nog uit te voeren Opdrachten en de dienstverlening aan de Opdrachtgever (tijdelijk) op te schorten. De Opdrachtgever is dan naast de kosten die derden reeds in rekening hebben gebracht dan wel kosten die derden ten gevolge van de opzegging (annulering) alsnog in rekening brengen, ook aan Beyond Expectations gehouden haar schade te vergoeden, die bestaat uit de kosten van haar dienstverlening verschuldigd. Eventueel reeds vooruitbetaalde gedeeltes van het verschuldigde zullen worden verrekend met deze kosten.
- 6.11. Betalingen aan Beyond Expectations strekken in de eerste plaats in mindering op de kosten waaronder begrepen de (buiten)gerechtelijke kosten, vervolgens in mindering op de verschonen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom (waarbij oudere vorderingen voor nieuwe gaan).
- 6.12. Eventuele restituties die de Opdrachtgever toekomen en die door Beyond Expectations van een Reisdienstverlener zijn ontvangen, zullen zo spoedig mogelijk aan de Opdrachtgever worden doorbetaald na verrekening van eventuele nog onbetaalde facturen. Beyond Expectations zal zich ervoor inspannen om deze restituties voor de Opdrachtgever te innen zonder op dit punt een resultaatsverbintenis op zich te nemen.
- 6.13. Tenzij voor een Opdracht andere afspraken gelden en als zodanig door Beyond Expectations aan de Opdrachtgever worden bevestigd, zal betaling aan een Reisdienstverlener uitsluitend aan Beyond Expectations plaatsvinden. Beyond Expectations is bevoegd hiervoor aan de Opdrachtgever een maximum kredietfaciliteit toe te kennen en/of van de Opdrachtgever nadere financiële zekerheden te verlangen.

Artikel 7. 8B Wijzigingen en annuleringen

7.1. Wijziging en annulering door de Opdrachtgever

- a) Indien de Opdrachtgever een Opdracht wil wijzigen, dan is dat slechts mogelijk indien daartoe tussen de Opdrachtgever, Beyond Expectations en de betrokken Reisdienstverlener(s) overeenstemming is bereikt en de Opdrachtgever de kosten verbonden aan deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- b) Indien de Opdrachtgever een Opdracht opzegt (annuleert), dan zijn alle daaraan verbonden kosten die de Reisdienstverlener en Beyond Expectations in rekening brengen voor rekening van de Opdrachtgever.
- c) De Opdrachtgever dient een Opdracht schriftelijk op te zeggen (te annuleren). De Opdracht en de hierin opgenomen Reisdienst(en) gelden als te zijn opgezegd (geannuleerd) op de dag dat Beyond Expectations de schriftelijke opzegging door en van de Opdrachtgever heeft ontvangen. Opzeggingen buiten Kantooruren worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.
- d) Op de kosten van een wijziging en annulering door de Opdrachtgever is het bepaalde in artikel 5 lid 1 onverkort van toepassing.

7.2. Wijziging en annulering door de Reisdienstverlener

- a) Indien en voor zover een Reisdienstverlener enig onderdeel van de Opdracht wijzigt, dan wel de Opdracht volledig of gedeeltelijk opzegt (annuleert), is Beyond Expectations jegens de Opdrachtgever niet aansprakelijk voor enige schade dan wel enig ander nadeel voor de Opdrachtgever dat daaruit voortvloeit of kan voortvloeien.
- b) Beyond Expectations zal zoveel als redelijkerwijs van haar gevergd kan worden zich ervoor inspannen om alternatieven te zoeken voor de gewijzigde en/of opgezegde Opdracht, zonder dit te kunnen garanderen. Andere Opdrachten die betrekking hebben op dezelfde reis, blijven in stand.



Artikel 8. Vrijwaring en (hoofdelijke) aansprakelijkheid

- 8.1. Beyond Expectations zal zo zorgvuldig als in de gegeven omstandigheden in redelijkheid mag worden verwacht, de belangen van de Opdrachtgever en de Reiziger in acht nemen.
- 8.2. Bij een combinatie van Reisdiensten of Opdrachten voor dezelfde reis is Beyond Expectations niet aansprakelijk voor schade of enig ander nadeel in geval deze Reisdiensten of Opdrachten onderling niet of niet meer op elkaar aansluiten.
- 8.3. Beyond Expectations aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de bij de uitvoering van de Reisdiensten betrokken Reisdienstverleners.
- 8.4. Beyond Expectations aanvaardt evenmin aansprakelijkheid indien een Opdracht niet kan worden uitgevoerd wegens niet aan Beyond Expectations toe te rekenen omstandigheden (hierna aangeduid met: "Overmacht"). Onder Overmacht wordt verstaan een tekortkoming in de nakoming van enige verplichting ten gevolge van onvoorziene omstandigheden, die ondanks alle in redelijkheid te nemen voorzorgsmaatregelen niet voorkomen kan worden. Hieronder worden in het bijzonder doch niet daartoe beperkt, technische storingen in de bij het vastleggen van de Reisdienst(en) gebruikte systemen, annuleringen van (delen van) de reis, of wijzigingen die in de reis worden aangebracht, door de Reisdienstverlener, of door de Opdrachtgever of Reiziger, ongeacht of Beyond Expectations hiervan tijdig in kennis is gesteld, vertragingen, het missen van aansluitingen, overboekingen, storingen of onderbrekingen in nutsvoorzieningen, weersomstandigheden, natuur- en/of nucleaire rampen, oorlog en oorlogsdreiging en (daden van) terrorisme en/of terroristische dreiging.
- 8.5. Beyond Expectations aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de juistheid van de door of namens Reisdienstverleners of andere derden verstrekte informatie.
- 8.6. Indien ten gevolge van toerekenbaar tekortschieten door Beyond Expectations schade voor de Opdrachtgever ontstaat, aanvaardt Beyond Expectations aansprakelijkheid, welke is beperkt tot de waarde van de Opdracht waarop de klacht is gericht en bedraagt nooit meer dan het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Beyond Expectations in het desbetreffende geval uitkeert vermeerderd met het bedrag van het eigen risico van Beyond Expectations dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar komt.
- 8.7. Voor financieel onvermogen van een Reisdienstverlener is Beyond Expectations niet aansprakelijk.
- 8.8. Beyond Expectations aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade welke gedekt is door een ziektekosten/ongevallen-, reis- en/of annuleringsverzekering van de Opdrachtgever of van een aan een reis deelnemende Reiziger.
- 8.9. Beyond Expectations is nimmer aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade (waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen gevolgschade, gederfde winst, inkomstenderving, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie), dan wel voor de schade die de Opdrachtgever en/of de Reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
- 8.10. De Opdrachtgever vrijwaart Beyond Expectations tegen alle aanspraken van Reizigers(s) en/of Reisdienstverleners en/of andere derden welke voortvloeien uit of samenhangen met een Opdracht.
- 8.11. In geval van meerdere Opdrachtgevers is iedere Opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen van de Opdrachtgever(s) en/of Reiziger(s) ten opzichte van Beyond Expectations en/of de Reisdienstverlener voor zover die voor de Opdrachtgever(s) en/of Reiziger(s) voortvloeien uit een Opdracht.

Artikel 9. Verplichtingen van de Opdrachtgever en/of Reiziger

- 9.1. Bij ieder verzoek voor het doen van een Aanbod of het verstrekken van een Opdracht vermeldt de Opdrachtgever alle informatie die noodzakelijk is om een Aanbod samen te stellen of een Opdracht uit te voeren, waaronder de correcte naam van de Reiziger en andere bijzonderheden van het te gebruiken grensdocument.
- 9.2. De Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat Beyond Expectations, voor het samenstellen van een Aanbod of het uitvoeren van een Opdracht, informatie over de Opdrachtgever en persoonsgegevens van Reizigers (waaronder ook bijzondere categorieën persoonsgegevens), verstrekt aan de in het Aanbod of bij de Opdracht betrokken Reisdienstenverleners (bijvoorbeeld luchtvaartmaatschappijen). Beyond Expectations zal hierbij telkens een afweging maken of het verstrekken van deze informatie aan de betreffende Reisdienstverlener gewenst of essentieel is.





- 9.3. Indien de Opdrachtgever of Reiziger doorgifte van de gegevens in het voorgaande lid niet wenst of verzuimt de juiste gegevens aan Beyond Expectations te verstrekken, is Beyond Expectations niet aansprakelijk voor vertragingen en/of andere schade ten gevolge van het niet tijdig kunnen informeren van Reizigers door of namens Beyond Expectations of de desbetreffende Reisdienstverlener, dan wel het niet of niet overeenkomstig de Opdracht kunnen uitvoeren van de Reisdiensten, door het ontbreken van deze gegevens.
- 9.4. De Opdrachtgever en/of de Reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de benodigde informatie inwinnen met betrekking tot paspoortvereisten, visa of andere formaliteiten die (onder andere) verband houden met gezondheidsrisico's en dient tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder ingewonnen informatie nog correct is.
- 9.5. De Opdrachtgever en Reiziger(s) zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Beyond Expectations en Reis-dienstverleners ter bevordering van een goede uitvoering van de reisdienst(en) (waaronder doch niet uitsluitend aanwijzingen ten aanzien van de inchecktijden en overstaptijden) en zijn jegens Beyond Expectations en/of de Reisdienstverlener aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit, of anderszins verband houdend met, hun gedragingen en/of nalaten, c.q. dienen de hieruit voortvloeiende eigen schade zelf te dragen.
- 9.6. De Reiziger die zodanige hinder of last oplevert dat een goede uitvoering van de Reisdienst(en) daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Beyond Expectations en/of de Reisdienstverlener van (voortzetting van) de Reisdienst(en) worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de Opdracht wordt nagekomen. Alle hieruit voortvloeiende schade komt voor rekening van de Opdrachtgever.
- 9.7. De Opdrachtgever en de Reiziger(s) zijn verplicht eventuele (verdere) schade te voorkomen en/of zo veel mogelijk te beperken, onder meer door klachten tijdig te melden.

Artikel 10. Privacy

- 10.1. De begrippen in dit artikel worden (mede) gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") en hebben de betekenis die daaraan in de AVG zijn toegekend.
- 10.2. BE zal in het kader van een Opdracht persoonsgegevens verwerken ten behoeve van de Opdrachtgever, waarbij de Opdrachtgever de verwerkingsverantwoordelijke is. De categorie betrokkenen waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt zijn (onder andere) Reizigers: Betrokkenen die ten behoeve van, namens of in opdracht van de Opdrachtgever reizen (zullen) maken (waaronder werknemers, hulppersonen of andere externe relaties van de Opdrachtgever);
- 10.3. Niettegenstaande de rechten die een betrokkene heeft ten aanzien van persoonsgegevens die door Beyond Expectations worden verwerkt, zal de Opdrachtgever steeds het primaire aanspreekpunt zijn voor de in het vorige lid bedoelde betrokkenen.
- 10.4. BE verwerkt persoonsgegevens in het kader van een Aanbod of een Opdracht, waarbij de volgende categorieën persoonsgegevens verwerkt kunnen worden:
- a) Achternaam, voorletters en voornamen (conform paspoort).
 - b) Contactinformatie, zoals (mobiele) telefoon en (privé en/of zakelijk) e-mailadres.
 - c) Geboortedatum en geboorteplaats.
 - d) Alle reisinformatie van de Opdrachten waarvan een betrokkene gebruik maakt.
 - e) Gegevens van een rijbewijs (zoals de datum en plaats afgifte, categorieën, vervaldatum en beperkingen).
 - f) Gegevens van paspoorten en andere ID bewijzen (zoals datum en plaats afgifte, vervaldatum) en de hiermee samenhangende afgegeven visa.
 - g) Andere overige informatie die de betrokkene vrijwillig aan Beyond Expectations vertrekt ten aanzien van een Aanbod of Opdracht (bijvoorbeeld voorkeuren omtrent stoel, maaltijden, zgn. "frequent flyer" lidmaatschap(pen), verzekeringsgegevens, creditcard gegevens, etc.).
 - h) Bijzondere categorieën van persoonsgegevens als bedoeld in art. 9 en 10 AVG indien deze persoonsgegevens voor het reserveren en/of uitvoeren van de dienstverlening van Beyond Expectations en/of de reisdiensten noodzakelijk zijn.





- 10.5. Iedere Opdracht of verzoek van de Opdrachtgever waarbij persoonsgegevens verwerkt moeten worden dan wel persoonsgegevens verstrekt moeten worden aan derden, omvat tevens de toestemming van of namens de betrokkene voor het verwerken en verstrekken van de toepasselijke persoonsgegevens. De Opdrachtgever staat er jegens Beyond Expectations voor in dat van iedere betrokkene waarvan de Opdrachtgever persoonsgegevens aan Beyond Expectations verstrekt ten behoeve van de verwerking van deze persoonsgegevens door BE:
- a) Uitdrukkelijke toestemming is verkregen van de betrokkene(n) of diens ouders/verzorgers voor zover de betrokkene jonger is dan 16 jaar,
 - b) Ten minste in kennis is gesteld van het volgende:
 - i. Dat Beyond Expectations deze persoonsgegevens kan verstrekken aan Reisdienstverleners als dit noodzakelijk is voor het doen van een Aanbod of de totstandkoming en uitvoering van Opdrachten;
 - ii. Dat Opdrachten voor meerdere Reizigers voor dezelfde Reisdiensten ertoe kunnen leiden dat Reizigers toegang hebben tot elkaars persoonsgegevens, zoals de naam, contactgegevens, een nummer van het betreffende legitimatiebewijs, geboortedatum en eventuele maaltijdopties van de betrokkene, veroorzaakt door de werkwijze en inrichting van systemen van Reisdienstverleners, en vrijwaart Beyond Expectations voor eventuele aanspraken ter zake.
- 10.6. De Opdrachtgever zal de Reiziger(s) voorafgaand aan het verkrijgen van de hiervoor bedoelde toestemming alle wettelijke voorgeschreven informatie verstrekken, waaronder tenminste de volgende informatie:
- a) welke persoonsgegevens aan Beyond Expectations worden of kunnen worden verstrekt;
 - b) dat de Reisdienstverleners of andere derden, waaronder luchtvaartmaatschappijen, waaraan Beyond Expectations persoonsgegevens verstrekt, voor het verlenen van Reisdiensten gehouden kunnen zijn bepaalde persoonsgegevens te verstrekken aan derde landen, of internationale organisaties of Reisdienstverleners die zich buiten de Europese Economische Ruimte (EER) kunnen bevinden die geen vergelijkbare privacybescherming bieden als de landen binnen de EER ingevolge AVG, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de US Bureau of Customs and Border Protection;
 - c) dat Reizigers binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving het recht hebben inzage te vragen in de persoonsgegevens die Beyond Expectations over hen heeft en dat indien deze persoonsgegevens feitelijk onjuist, onvolledig, of niet ter zake dienend zijn, of anderszins worden verwerkt in strijd met enig wettelijk voorschrift, de Reiziger kan verzoeken deze gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen en de Reizigers te informeren dat zij voor meer informatie over de rechten en/of een dergelijk verzoek contact kunnen opnemen met BE;
 - d) alle overige informatie die nodig is om tegenover de Reiziger(s) een behoorlijke en zorgvuldige verwerking van hun persoonsgegevens door Beyond Expectations te kunnen leveren.
- 10.7. Persoonsgegevens worden door Beyond Expectations niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het samenstellen van een Aanbod en/of de uitvoering van de Opdracht, of om een op haar rustende wettelijke verplichting na te komen. Afhankelijk van het type persoonsgegevens en de verwerking bedraagt de bewaartermijn tussen 5 en 45 werkdagen na de laatste dag van de uitvoering van een Opdracht of het verlopen van een Aanbod en de maximale bewaartermijn van 7 jaar voor zover hiervoor enige wettelijke verplichtingen voor EB geldt.
- 10.8. De Opdrachtgever heeft namens de betrokkene het recht op dataportabiliteit. Beyond Expectations zal deze gegevens, na hiertoe van de Opdrachtgever een verzoek te hebben ontvangen, in een gebruikelijk gestructureerd formaat overdragen aan de Opdrachtgever, mits dit verzoek uiterlijk 45 werkdagen na het eindigen van de Algemene Overeenkomst van de Opdrachtgever is ontvangen.

Artikel 11. Overdracht

- 11.1. Tenzij in de Algemene Overeenkomst of een Opdracht uitdrukkelijk bepaald, kan een Partij de rechten en verplichtingen die uit de Algemene Overeenkomst of Opdracht voortvloeien niet aan een derde overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.

Artikel 12. Klachten

- 12.1. Een termijn om een klacht in te dienen kan worden verkort indien op de Reisdienst of reisonderdeel waarop de klacht zich richt een internationaal verdrag van toepassing is, waarin voor het indienen van o.a. klachten en schadeclaims kortere termijnen gelden.
- 12.2. Klachten met betrekking tot de dienstverlening door Beyond Expectations.



- 12.3. Klachten over de dienstverlening door Beyond Expectations zoals verstrekte adviezen, informatie en de afhandeling van reserveringen, dienen uiterlijk binnen één maand na kennisname door de Opdrachtgever van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd bij Beyond Expectations te worden ingediend.
- 12.4. Beyond Expectations zal de klacht met de nodige voortvarendheid afhandelen.
- 12.5. Klachten over de uitvoering van Reisdiensten.
- 12.6. De Opdrachtgever dient eventuele klachten met betrekking tot uitvoering van de Reisdienst onverwijld bij de (vertegenwoordiger van de) Reisdienstverlener te melden en dient eerst ter plaatse met de (vertegenwoordiger van de) Reisdienstverlener tot een oplossing trachten te komen.
- 12.7. De Opdrachtgever dient de Reisdienstverlener te allen tijde in de gelegenheid te stellen om een passende oplossing voor de klacht te bewerkstelligen.
- 12.8. Indien de klacht niet ter plaatse met de (vertegenwoordiger van de) Reisdienstverlener kan worden opgelost, dient de Opdrachtgever onverwijld contact op te nemen met Beyond Expectations. Beyond Expectations zal zich vervolgens inspannen om, voor zover dit redelijkerwijs binnen de mogelijkheden van Beyond Expectations ligt, de klacht naar tevredenheid op te lossen.
- 12.9. Beyond Expectations zal bij geschillen tussen de Reisdienstverlener en de Opdrachtgever over de uitvoering van de Reisdienst een bemiddelende rol aannemen zonder zelf partij bij het geschil te worden.
- 12.10. Mocht de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost, dan dient de Opdrachtgever de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen de door de reisdienstverlener gestelde termijn of, indien ontbreekt, binnen één maand na terugkeer, schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de Reisdienstverlener, dan wel bij Beyond Expectations. Beyond Expectations zal de klacht – voor zover deze betrekking heeft op de uitvoering van de Reisdienst – voor verdere behandeling doorgeleiden aan de Reisdienstverlener. Zowel de Reisdienstverlener als Beyond Expectations streven ernaar om de klacht met de nodige voortvarendheid af te handelen.

Artikel 13. Verval vorderingsrecht

- 13.1. Ieder vorderingsrecht ter zake van de aansprakelijkheid van Beyond Expectations vervalt na verloop van één (1) jaar,
 - a) Ten aanzien van een Opdracht, te rekenen vanaf het moment waarop de Opdracht is of zou worden uitgevoerd of de Reisdienst is of zou worden verleend.
 - b) Ten aanzien van de Algemene Overeenkomst, te rekenen vanaf het eindigen van de Algemene Overeenkomst.

Artikel 14. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

- 14.1. Op alle geschillen tussen de Opdrachtgever en Beyond Expectations is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2. De rechter in het arrondissement waar Beyond Expectations is gevestigd, is bevoegd om van alle geschillen tussen Partijen kennis te nemen, tenzij Beyond Expectations kiest voor de rechter in het arrondissement waar de Opdrachtgever kantoor houdt of op grond van wetgeving een andere rechtbank exclusief bevoegd is.

Artikel 15. Overige bepalingen

- 15.1. Tenzij uit de context anders blijkt, betekenen woorden in enkelvoudsvorm ook de meervoudsvorm en andersom.
- 15.2. Onder schriftelijk in deze Algemene Voorwaarden wordt mede langs elektronische weg begrepen (waaronder e-mailberichten).
- 15.3. Bepalingen en verplichtingen, die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Algemene Overeenkomst of een Opdracht voort te duren, blijven na beëindiging van de Algemene Overeenkomst of Opdracht gelden. Tot deze verplichting behoren onder meer, die verplichtingen die voortvloeien uit de bepalingen betreffende geheimhouding, verlenging, overdracht en vernietiging, aansprakelijkheid en toepasselijk recht.

- 15.4. In geval van strijdigheid van enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden en de Algemene Overeenkomst, of een Opdracht, geldt de volgende rangorde, waarbij de ene bepaling in een hogere rangorde prevaleert boven de andere bepaling:
- a) De Opdracht en de daarin opgenomen specifieke voorwaarden
 - b) De voorwaarden van de betreffende Reisdienstverlener
 - c) Deze Algemene Voorwaarden
- 15.5. Indien en voor zover een of meer bepalingen in de Algemeen Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en of een Opdracht in strijd mochten komen met dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen, dan worden laatstgenoemde bepalingen geacht in de plaats te zijn getreden van de desbetreffende bepalingen of een gedeelte van de bepalingen van de Algemene Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en/of de Opdracht, onverminderd de geldigheid van de overige bepalingen die daarin zijn vermeld.
- 15.6. In geval de Algemene Overeenkomst, een Aanbod of Opdracht in meer dan één taal is opgesteld, , prevaleert in geval van discrepantie de versie in de Nederlandse taal.

