

1. Algemeen

Uw contractuele partner, de firma **HHD AG Zwitserland** (hierna **HHD**), verkoopt uitsluitend afzonderlijke reisdiensten (vakantiewoningen- en appartementen) en is dus alleen onderworpen aan Titel 5 van de Reiswet van 21 november 2017 (hierna de "Reiswet"). Krachtens Titel 5 heeft **HHD** er door een overeenkomst met **AXA Versicherungen AG** voor gezorgd dat uw aanspraak op terugbetaling van de reissom in geval van insolventie van **HHD** gewaarborgd is. Meer details hierover vindt u in het hoofdstuk over financiële bescherming van de reiziger. Op de reisdienstovereenkomst tussen **HHD** en de klant zijn de volgende contractvoorwaarden van toepassing. Iedere klant erkent deze voorwaarden door de boeking voor zichzelf en voor de door hem geboekte personen als bindend.

2. Afsluiting van de reisdienstovereenkomst

De boeking kan via uw reisbureau of rechtstreeks bij **HHD** zowel schriftelijk, telefonisch, via e-mail of via internet plaatsvinden. Door uw boeking biedt u **HHD** de afsluiting van de reisdienstovereenkomst bindend aan. De elektronische ontvangstbevestiging door **HHD** vormt nog geen bevestiging van de aanvaarding van de boekingsopdracht.

Voor de omvang en aard van de prestaties die in het kader van de reisdienstovereenkomst door **HHD** geleverd moeten worden, gelden uitsluitend de beschrijvingen, afbeeldingen en prijzen in de brochures en op de webpagina's van **HHD**, die voor de reisperiode geldig zijn.

De reisdienstovereenkomst komt tot stand door de bevestiging van **HHD** die via een duurzame gegevensdrager onmiddellijk en uiterlijk binnen 7 dagen verstuurd wordt.

Indien de reisbevestiging van de beschrijving in de brochure afwijkt, erkent u door betaling van het voorschot de afsluiting van het contract op basis van de reisbevestiging.

We wijzen erop, dat er krachtens art. VI.52§12 WER voor de aangeboden prestaties **geen herroepingsrecht** bestaat. De bepalingen onder 'Opzegging' in de reisvoorwaarden zijn geldig.

De correctie van duidelijke fouten zoals druk- en rekenfouten of toewijzingsfouten op het internet blijft voorbehouden.

De onderverhuur van vakantiewoningen en -appartementen van **HHD** is eveneens niet toegestaan net als de commercialisering als organisator met eigen prijsvorming.

We houden graag rekening met specifieke **wensen van de klant** bij de boeking. Houd er echter rekening mee, dat **HHD** geen garantie kan bieden voor de uitvoering ervan. Speciale wensen alsook boekingen op een voorwaarde en mondelinge nevenafspraken zijn alleen geldig, als ze door **HHD** bevestigd worden.

3. Betalingen/reisdocumenten

Het voorschot bedraagt 20% van de reissom. Het moet onmiddellijk na ontvangst van de reisbevestiging

betaald worden. De betaling van het resterende saldo moet 4 weken voor afreis betaald worden. Bij boekingen binnen 4 weken voor afreis moet de volledige reissom betaald worden. De reisdocumenten kunnen tijdig in uw reisbureau afgehaald worden of worden u per post of e-mail toegestuurd. Als het voorschot en/of saldo niet volgens de overeengekomen termijnen betaald worden, zijn we gerechtigd, na aanmaning met stellen van een termijn, de reisdienstovereenkomst te verbreken en u met de opzeggingskosten volgens deze contractvoorwaarden te belasten.

4. Bijzondere voorwaarden en instructies

4.1. De door ons aangeboden prestaties zijn niet geschikt voor **personen met een beperkte mobiliteit**. We adviseren u hierover per geval echter graag persoonlijk.

4.2. Nevenkosten ter plaatse

Vaste kosten (verplichte bijkomende kosten), die in ieder geval betaald moeten worden, zijn in de reissom inbegrepen. Variabele kosten die van het aantal reizigers, van de samenstelling van de reisgroep of het verbruik afhangen (bijv. toeristenbelasting, stroom, gas, verwarming, hout, water, wassen en strijken), worden gedeeltelijk, naargelang het gebruik ter plaatse aan de verhuurder of sleutelhouder betaald. De betaling gebeurt in principe contant.

Als er in de tekst bijkomende kosten vermeld worden, worden deze volgens de vermelde bedragen ook voor **kinderen vanaf 2 jaar** berekend.

4.3. De verhuurder of sleutelhouder heeft het recht om bij overhandiging van de sleutel een passende **waarborg** te vragen. De waarborg wordt in principe contant in de lokale valuta aangerekend. Als er kredietkaarten aanvaard worden, wordt dit in de beschrijving vermeld. De waarborg wordt ter plaatse na reglementaire teruggave van het gehuurde goed teruggegeven. Het is ook mogelijk, dat de waarborg pas na vertrek van de klant via overschrijving terugbetaald wordt. Eventuele schadeclaims van de verhuurder blijven door de terugbetaling onaangetast. In het kader van een correcte uitvoering dient **HHD** klantgegevens (o.a. telefoonnummer, e-mailadres en postadres zoals vermeld door de klant ten tijde van de boeking) aan de verhuurder door te geven (artikel 6.1.b GDPR) voor communicatie op de dag van aankomst.

De waarborg en afhandeling van de waarborg alsook de afrekening van bijkomende kosten ter plaatse vormen geen bestanddeel van de reisdienstovereenkomst met **HHD**.

4.4. De bedragen van de **toeristenbelasting** op de afzonderlijke bestemmingen worden bij de beschrijvingen in de brochures niet vermeld omdat de precieze bedragen bij het ter perse gaan in principe nog niet vaststaan. Naargelang de bestemming bedragen de kosten tussen ca. €0,50 en €7,00 per persoon/dag (lager tarief voor kinderen).

4.5. De algemene schoonmaak gebeurt telkens door u als klant, onafhankelijk van de eindschoonmaak door de verhuurder.

Tot de **algemene schoonmaak** behoren de reiniging van het keukenblok e.d., het spoelen en opbergen van het vaatwerk, het verwijderen van resterende levensmiddelen en al het afval, het aftrekken van bedden en het veegen of stofzuigen van alle kamers, zodat het gehuurde goed bezemschoon overhandigd kan worden.

De **eindschoonmaak** omvat daarnaast onder andere de grondige reiniging van keuken/kitchenette, badkamer/douche/wc en het dweilen van de vloeren. Bij sommige vakantiewoningen of -appartementen kunt u kiezen of u de schoonmaak zelf wilt uitvoeren of de schoonmaak door de verhuurder/sleutelhouder tegen een passende vergoeding laat uitvoeren. Informatie hierover vindt u bij de desbetreffende beschrijving van het goed.

4.6. In de beschrijving van de vakantiewoning wordt erop gewezen, of er in het gehuurde goed **bedlinnen** en **handdoeken** aanwezig zijn of meegebracht moeten worden, of ter plaatse verplicht gehuurd moeten worden. De standaardbreedte voor Franse bedden en slaapbanken bedraagt 1,40m. Als er ter plaatse bedlinnen en/of handdoeken gehuurd kunnen worden en u van deze service gebruik wilt maken, vermeldt u dit dan bij de boeking. Theedoeken worden in veel gevallen door de verhuurder ter beschikking gesteld, we raden echter in het algemeen aan, die zelf mee te brengen. Badhanddoeken en strandlakens moeten altijd zelf meegebracht worden. Toilet papier alsook afwasmiddel en reinigingsproducten moeten ook altijd zelf meegebracht worden.

4.7. Als er **extra bedden en/of kinderbedden** beschikbaar zijn, vindt u hierover in de beschrijving van de vakantiewoning een overeenkomstige vermelding. Het bedlinnen voor kinderbedden moet altijd zelf meegebracht worden. Controleer altijd of een kinderbed bij het maximum aantal personen inbegrepen is, of als er daardoor in het gehuurde goed effectief een extra persoon gehuisvest mag worden. Kinderbedden zijn in principe voor kinderen tot 2 jaar geschikt. Extra bedden en kinderbedden moeten in ieder geval bij de boeking aangevraagd en mogelijk ook door de verhuurder bevestigd worden, en de voucher moet een overeenkomstige vermelding bevatten. In principe kan er slechts **één** extra bed of **één** kinderbed aangevraagd worden.

4.8. Of een **huisdier** (alleen hond of kat) al dan niet toegestaan is, vindt u ook in de desbetreffende beschrijving van de vakantiewoning. Een huisdier moet in ieder geval met informatie over soort en grootte bij de boeking vermeld worden, ook als dit volgens de beschrijving toegestaan is. **De toelating geldt steeds maar voor één huisdier, voor zover in de beschrijving niets anders vermeld wordt.**

Als huisdieren niet toegestaan zijn, betekent dit niet absoluut, dat er in de woning, in het vakantieverblijf etc. geen huisdieren zijn of dat er in het door u geboekte goed niet af en toe huisdieren gehouden worden. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met de structuur van een vakantieverblijf met deels private eigendommen, aan wie dienaangaande geen voorschriften opgelegd kunnen worden, of het kan zijn dat de verhuurder van een landelijk gelegen goed zelf een hond heeft en conflicten met andere honden wil vermijden.

Als huisdieren daarentegen wel toegestaan zijn, betekent dit niet automatisch, dat ze zich overal vrij mogen bewegen. In bijna alle vakantieverblijven zijn de omgeving van het zwembad en groene zones voor honden niet toegankelijk, dit geldt zeker in restaurants e.d. Vaak moeten honden ook verplicht aangelijnd worden. De zwembaden van vrijstaande woningen zijn voor honden ook taboe. Huisdieren mogen niet alleen in het gehuurde goed achtergelaten worden.

Voor honden en katten is een Europees huisdierenpaspoort met bewijs van inenting tegen hondsdolheid in bijna alle landen verplicht of wordt het daar erkend. De dieren moeten door een microchip geïdentificeerd kunnen worden. Voor bepaalde honderrassen, meestal de zogenaamde vechthonden, gelden in veel landen strenge voorschriften of ze zijn volledig verboden. Informeer u dus tijdig, bijvoorbeeld bij uw dierenarts of op het internet.

Als huisdieren zonder toestemming meegebracht worden, mag de sleutelhouder weigeren de sleutel te overhandigen of mag hij de sleutel tijdens de vakantie onmiddellijk terugvragen.

4.9. In de vakantiewoningen en -appartementen zijn **vaatwerk en bestek** in principe volledig en volstaat dit voor het aantal geboekte personen. Technische huishoudtoestellen zoals bakoven, microgolf, vaatwasser, koffiemachine of wasmachine zijn alleen voorhanden, als ze in de beschrijving uitdrukkelijk vermeld worden.

4.10. **Verwarming/verwarmingsmogelijkheid** In vakantiewoningen en -appartementen, vooral in het zuiden, is er niet altijd een verwarming aanwezig. De bediening van centrale verwarming of van gas-, elektro-, kerosine- of hout-/pelletkachels gebeurt in principe door de klant. Instructies over de werkwijze krijgt u eventueel van de verhuurder/eigenaar van de sleutel.

4.11. **Tv/tv-ontvangst** Tv in de beschrijving van het goed betekent een kleurentelevisie. Als ontvangst via satelliet of kabel mogelijk is, wordt dit in de tekst met sat-tv of kabeltv aangeduid. Hiermee is echter niet absoluut gegarandeerd, dat ook programma's in alle talen ontvangen kunnen worden.

4.12. **Internet/WIFI** is alleen voorhanden als dit in de beschrijving uitdrukkelijk vermeld wordt. We geven geen garantie over de permanente

Vervolg algemene voorwaarden (België)

beschikbaarheid, snelheid, compatibiliteit en veiligheid. U moet daarom voor voldoende bescherming van uw eindtoestellen zorgen. Het gebruik kan begrensd zijn. Internet/WIFI is standaard voor vakantieoelinden bestemd en is dus niet geschikt voor commercieel gebruik e.d. Het gebruik van internet/WIFI gebeurt uitsluitend op eigen risico. Bij het gebruik van internet/WIFI moet het geldige recht nageleefd worden. Het is verboden gegevens te downloaden die materialen (bijv. films, muziek) bevatten die auteursrechtelijk beschermd zijn en bijvoorbeeld via online ruilbeurzen e.d. illegaal op het internet verspreid worden. U bent bovendien verplicht om medereizigers (inclusief minderjarige reisdeelnemers) op de naleving van het geldige recht te wijzen en overeenkomstige controles uit te voeren. In geval van een opzettelijke schending van uw verplichtingen overeenkomstig deze tekst 'Internet/WIFI' vrijwaart u ons van alle claims van derden.

4.13. Indien in de beschrijving **tuin-/terrasmeubelen** (meubilair) vermeld worden, is er niet noodzakelijk voor iedere persoon een tuinstoel voorhanden. Dit geldt ook voor **ligstoelen**, waarvan het aantal vaak beperkt is. Kussens voor ligstoelen worden om hygiënische redenen door veel verhuurders niet ter beschikking gesteld. Ligstoelen en parasols zijn ook alleen voorhanden als ze in de beschrijving van het goed vermeld worden.

4.14. In de beschrijving van de vakantiewoning wordt er ook vermeld, of er in het vakantiehuis of vakantieverblijf een **zwembad** is, doorgaans met vermelding van de openingstijden. Houd er echter rekening mee, dat de vermelde data voor het begin en einde van het seizoen onder invloed van de weersomstandigheden aangepast kunnen worden. Bij **zwembaden in vakantieverblijven** etc. dient u rekening te houden met de officiële openingstijden en eventueel specifieke badregels. Die kunnen bijvoorbeeld voorschriften/verbodsregels bevatten over het dragen van badshorts in de zwembaden, het meebrengen van ballen, luchtmatrassen en dergelijke in de zwembaden of het verplicht dragen van een badmuts (vaak in Italië).

4.15. Als huurder hebt u het recht om het volledige gehuurde goed inclusief meubels en gebruiksvoorwerpen te gebruiken. U verbindt zich ertoe om het gehuurde goed en zijn huisraad alsook de eventuele gemeenschappelijke voorzieningen met de grootste zorgvuldigheid te behandelen. U bent verplicht om schade die tijdens de huurperiode door uw schuld of de schuld van uw begeleiding en gasten ontstaan is te vergoeden. Schade kan met de waarborg verrekend worden.

4.16. Het meenemen of aansluiten van energieverbruikende toestellen zoals airconditionings, minipools, e-bikes, elektrische auto's etc. is niet toegestaan.

4.17. U dient er bij een aantal grote vakantieverblijven rekening mee te houden, dat er mogelijk verplicht een **armband** gedragen moet worden. Dit om organisatorische redenen en

ter identificatie van de gasten in het verblijf.

4.18. Het gehuurde goed mag door niet meer personen bezet en gebruikt worden dan in de brochure of op de website vermeld en op de voucher bevestigd werd. **Het vermelde maximum aantal personen is inclusief kinderen en baby's**, als er niets anders met HHD overeengekomen en op de voucher bevestigd werd.

Bij een overbezetting heeft de sleutelhouder het recht om de overhandiging van de sleutel te weigeren, of om de sleutel tijdens de vakantie onmiddellijk op te eisen, of om de evenredige huurprijs aan te passen en eventuele bijkomende kosten aan te rekenen.

4.19. De **infrastructuurbedrijven** (transportmiddelen, winkels, restaurants, sportinfrastructuur, publieke stranden en hun voorzieningen etc.) die in de brochure, op de reisbevestiging en in de documenten vermeld worden, behoren niet tot onze prestatieverplichting. Deze bedrijven beslissen op eigen verantwoordelijkheid over hun openingstijden etc. Hetzelfde geldt voor de openbare en private nutsbedrijven (bijv. voor water en elektriciteit). Informatie over het klimaat vormt evenmin een garantie. Eventuele inlichtingsplichten, plichten tot het geven van aanwijzingen en zorgvuldigheidsplichten van onzentwege blijven hierdoor onaangetaast.

4.20. **Speciale aanbiedingen** Bij speciale aanbiedingen, bijv. 3=2 of 7=5, bij procentuele kortingen op de huurprijs, bij acties zoals vroegboek-kortingen of speciale aanbiedingen voor gezinnen en senioren moeten eventuele variabele bijkomende kosten voor de volledige verblijfsduur betaald worden.

4.21. De **aankomsttijd** is in principe telkens op de voorziene **dag van aankomst** tussen 16 uur en 19 uur. Als u onderweg vaststelt, dat u waarschijnlijk later zult aankomen, dient u absoluut tijdig de sleutelhouder te informeren. Hij zal er dan voor zorgen dat uw onthaal gegarandeerd is (mogelijk tegen betaling). Dit kan echter niet gegarandeerd worden. Afwijken de aankomsttijden vindt u eventueel in uw reisdocumenten.

4.22. Overhandig bij aankomst uw reisdocumenten aan de sleutelhouder. De plaats van overhandiging van de sleutel bij aankomst en van teruggave bij vertrek zijn niet noodzakelijk de vakantiewoning of het vakantieverblijf.

4.23. **Afwijken van de dag van aankomst** die in de reisbevestiging vermeld wordt, is om organisatorische redenen in een aantal gevallen niet mogelijk. Een dergelijke afwijking moet in elk geval bij HHD aangevraagd worden. Als de afwijking mogelijk is, wordt dit door HHD schriftelijk bevestigd.

4.24. Als u de verblijfsaccommodatie niet zoals overeengekomen kunt betrekken, bijv. door het verkeer, stakingen etc. of om persoonlijke redenen, blijft de volledige huurprijs verschuldigd. Hetzelfde geldt als u het

vakantieverblijf vroegtijdig verlaat. Als u het verblijf wilt verlengen, dient u dit tijdig met het boekingskantoor af te spreken. Tijdens het hoogseizoen kunnen er wachttijden voor de overhandiging van de sleutels ontstaan.

4.25. Op de **dag van vertrek** overeenkomstig de reisbevestiging moet u het vakantieverblijf uiterlijk om 10 uur verlaten en schoongemaakt en in dezelfde toestand als bij aankomst aan de verhuurder of zijn gevolmachtigde teruggeven. Afwijken de vertrektijden vindt u eventueel in uw reisdocumenten.

5. Wijzigingen in de reisdienstovereenkomst voor afreis

HHD kan delen van de reisdiensten voor aanvang van de overeenkomst wijzigen, voor zover deze wijzigingen onbeduidend zijn en geen afbreuk doen aan het algemene karakter van de reis en voor zover ze niet te kwader trouw aangebracht werden. De klant wordt hierover onmiddellijk na kennis van de reden tot wijziging via een duurzame gegevensdrager geïnformeerd.

Bij een belangrijke wijziging aan het contract hebt u het recht om binnen de termijn die door ons samen met dit bericht vastgelegd werd de wijziging te aanvaarden of kosteloos de overeenkomst te verbreken of de deelname aan een vervangende reis te aanvaarden, als die door ons aangeboden werd. **Indien u zich binnen de door ons vastgelegde termijn niet uitgesproken hebt, geldt de aangeboden wijziging in de overeenkomst als aanvaard.** Eventuele garantieclaims blijven onaangetaast.

6. Annulering

U kunt voor afreis te allen tijde de reis annuleren. De ontvangst van de annulering door HHD is bepalend. Als de reis via een reisbureau geboekt werd, kan de annulering ook aan hem meegedeeld worden. De annulering moet in uw belang schriftelijk gebeuren.

Als u voor afreis annuleert of in geval van een 'no-show', wordt de aanspraak op de reissom door een aanspraak op een passende vergoeding vervangen. Als er op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdelijke, buitengewone omstandigheden optreden, die de uitvoering van de reis of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming in belangrijke mate belemmeren, kan HHD geen schadevergoeding vragen.

Omstandigheden zijn onvermijdelijk en buitengewoon, als ze buiten de controle van HHD vallen en hun gevolgen ook niet vermeden zouden kunnen worden, als alle redelijke voorzorgsmaatregelen genomen werden.

HHD heeft de volgende vergoedingen vastgelegd met inachtneming van de periode tussen de annulering en de datum van afreis alsook met inachtneming van de verwachte besparing van kosten en de verwachte verdienste door een ander gebruik van de reisprestaties.

Onze **vaste annuleringsvergoeding** bedraagt:

- tot 43 dagen voor afreis 10% van de reissom,
- vanaf 42 tot 29 dagen voor afreis 50% van de reissom,
- vanaf 28 tot 2 dagen voor afreis 80% van de reissom.
- Bij een latere annulering of in geval van een 'no-show' is de volledige reissom verschuldigd.

Het staat u als huurder vrij, HHD als aanbieder aan te tonen, dat er geen of een wezenlijk kleinere schade dan de gevraagde vergoeding ontstaan is. **We zijn op uw verzoek verplicht, het bedrag van de vergoeding te motiveren.**

Als we door een annulering tot terugbetaling van de reissom verplicht zijn, betalen we onmiddellijk, in ieder geval echter binnen 14 dagen na de annulering.

Voor boekingen gemaakt tussen 01.01.2021 en 31.03.2021 (beide data inbegrepen) voor reizen die gepland zijn om te beginnen tussen 01.01.2021 en 31.10.2021 (beide data inbegrepen) zijn de volgende regels van toepassing met betrekking tot de annuleringskosten:

Als de boeking uiterlijk 31 dagen voor aanvang van de reis wordt geannuleerd, worden er geen kosten in rekening gebracht. Als de boeking tussen 30 en 2 dagen voor aanvang van de reis wordt geannuleerd, bedragen de annuleringskosten welke in rekening worden gebracht in de regel 80% van de reissom. Indien de boeking later wordt geannuleerd of de aankomst niet plaatsvindt, bedragen de annuleringskosten in de regel de volledige reissom.

HHD kan voor afreis de reisdienstovereenkomst annuleren, als de uitvoering van de overeenkomst door onvermijdelijke, buitengewone omstandigheden niet mogelijk is. In dat geval kan HHD geen aanspraak op de reissom meer maken.

Er wordt van de bepalingen onder **Annulering** afgeweken, als u van uw recht gebruik maakt om een plaatsvervangende huurder te zoeken. De voorwaarde hiervoor is echter, dat HHD als verkoper tijdig voor afreis een bindende kennisgeving ontvangen heeft, zodat de nodige aanpassingen uitgevoerd kunnen worden. De voorwaarde is verder, dat de plaatsvervangende huurder aan de bijzondere eisen van de reis voldoet en er geen wettelijke voorschriften of officiële bepalingen zijn die dit in de weg staan. Door de bevestiging van de naamsverandering door HHD treedt de nieuwe deelnemer in de rechten en plichten van de reisdienstovereenkomst.

De kosten die HHD u aanrekent, bedragen **20 euro** per wijziging.

7. Verbreking om gedragsredenen

HHD kan de reisdienstovereenkomst zonder naleving van een opzeggings-termijn verbreken, als de reiziger de reis ondanks vermaning voortdurend stoort of door zijn gedrag anderen in gevaar brengt of zich anders in strijd met het contract gedraagt. In dat geval vervalt de reissom, waarbij eventuele kostenbesparingen of voordelen door ander gebruik aangerekend

Vervolg algemene voorwaarden (België)

worden, inclusief eventuele door de dienstverlener gecrediteerde bedragen.

8. Aansprakelijkheid/beperking van aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van HHD voor schade ten gevolge van de schending van contractuele verplichtingen die geen lichamelijke letsels zijn en niet opzettelijk veroorzaakt werden, is tot de drievoudige reissom beperkt. Mogelijk verdergaande claims volgens internationale overeenkomsten of daarop gebaseerde wettelijke voorschriften blijven van deze beperkingen onaangetast.

Als de fout aan de volgende oorzaken te wijten is, is HHD niet aansprakelijk:

- onrechtmatige daad of nalatigheid van uwentwege of een medereiziger;
- onvoorzienbare of niet-afwendbare nalatigheid van derden, die bij de uitvoering van de contractuele verplichtingen niet betrokken zijn;
- onvermijdelijke, buitengewone omstandigheden.

Voor buitencontractuele aansprakelijkheid gelden deze bepalingen analoog.

9. Medewerkingsplicht, instelling van vorderingen (ontvanger, beslechtning van consumentengeschillen)

Als klant moet u HHD of uw reisbureau informeren, als u de nodige reisdocumenten niet binnen de door ons meegedeelde termijn ontvangen hebt. U bent in het kader van de wettelijke bepalingen verplicht, bij eventuele non-conformiteit al het redelijke te doen, om tot een oplossing van het probleem bij te dragen en eventueel ontstane schade beperkt te houden of te vermijden. Hieruit vloeit in het bijzonder de **verplichting** voort om klachten onmiddellijk mee te delen. Als u deze verplichting opzettelijk niet nakomt, hebt u wat dat betreft geen recht op een vergoeding.

Externe omstandigheden en regionale bijzonderheden zoals de aanwezigheid van insecten, zwerfvende honden, ongunstige weersomstandigheden of de toestand van de openbare wegen vormen geen aanleiding tot een schadevergoeding.

Als de reis niet volgens het contract uitgevoerd wordt of als u gebreken aan het vakantieverblijf vaststelt, kunt u hulp vragen.

Wend u in dat geval onmiddellijk, evt. via uw reisbureau, het best telefonisch of anders via e-mail tot

HHD AG
Sägereistrasse 20,
CH-8152 Glattbrugg
+32 (0)2 648 99 55
info@interhome.be

Huis- en bezorgingsadres voor bijv. dringende brieven:
Sägereistrasse 20,
CH-8152 Glattbrugg

om ervoor te zorgen dat er passende maatregelen genomen kunnen

worden om de klacht te onderzoeken en eventueel de non-conformiteit te verhelpen of een gelijkwaardige vergoeding aan te bieden.

De dienstverleners (eigenaar, sleutelhouder, kantoor etc.) hebben niet de functie van reisleader en zijn geen vertegenwoordiger van HHD. Ze hebben evenmin de bevoegdheid om vorderingen te erkennen en juridisch bindende verklaringen af te leggen en/of in ontvangst te nemen.

Claims wegens niet-contractuele uitvoering van reisdiensten kunt u na de contractueel voorziene beëindiging van de reis bij HHD indienen, waarbij we dringend de schriftelijke vorm aanbevelen. Uw reisbureau is bevoegd, om de indiening van garantie- en schadeclaims te ontvangen en aan HHD door te geven.

De voorwaarde is, dat de reisdiensten of de door u aanvaarde vervangdiensten niet contractueel uitgevoerd werden, dat u de fout onmiddellijk gemeld hebt en dat er onvoldoende hulp geboden werd. Als de reis in belangrijke mate nadelig beïnvloed wordt, kunt u de reisdienstovereenkomst verbreken. De voorwaarde hiervoor is, dat u bij HHD met het stellen van een passende termijn hulp gevraagd hebt en dat deze termijn vruchteloos verstreken is. Er hoeft geen termijn gesteld te worden, als de hulp van HHD geweigerd wordt of als er onmiddellijke hulp nodig is.

Indien uw klacht niet naar tevredenheid door HHD is beantwoord kunt u zich richten tot de Geschillencommissie Reizen. Meer informatie hierover, alsook de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie, vindt u op www.interhome.be/customer-service/voorwaarden

U kunt zich ook beroepen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Commissie, beschikbaar op <http://ec.europa.eu/odr>

10. Financiële bescherming van de reiziger

In geval van insolventie van HHD AG wordt door onderstaande verzekeraar gewaarborgd, dat de door de klant betaalde reissom aan hem wordt vergoed, indien

1. reisdiensten wegvallen, of
2. de reiziger met het oog op uitgevoerde reisdienstenaanmaningen van dienstverleners nakomt, waarvan de betalingsvorderingen door HHD AG niet nagekomen werden.

De insolventie van HHD AG wordt gelijkgesteld met de opening van de insolventieprocedure over het vermogen van HHD AG en de afwijzing van een verzoek tot opening van de procedure vanwege gebrek aan financiële middelen.

Bovenstaande dekking van de verzekeraar is begrensd. Hij is voor alle door hem in één jaar in totaal te vergoeden bedragen slechts tot een bedrag van **45 mln. CHF** aansprakelijk. Als dit bedrag niet voor alle klanten volstaat, wordt het bedrag van de terugbetaling volgens de verhouding

van uw totaalbedrag tot het maximumbedrag verlaagd. De vergoeding van verschuldigde bedragen gebeurt pas na afloop van het jaar (01.01 tot 31.12) waarin het schadegeval zich voorgeedaan heeft.

De verzekeraar is **AXA Versicherungen AG, Kredit & Kaution, Postfach 357, CH-8401 Winterthur**, een in Zwitserland gevestigde onderneming, die aan het Zwitserse financieel toezicht onderworpen is.

11. Gegevensbescherming

Voor het verwerken van uw persoonsgegevens in uitvoering van deze contractvoorwaarden geldt ons privacy beleid dat u kan vinden op www.interhome.be/privacybeleid

12. Reis- en Annuleringsverzekering

HHD raadt u aan om een annuleringsverzekering en/of, reisverzekering af te sluiten van **Europäische Reiseversicherung AG**. De verzekeringen zijn (aan een meerprijs) beschikbaar gedurende het boekingsproces en bieden dekking voor alle leden van het reisgezelschap. Indien u een of meerdere verzekeringen heeft geboekt, ontvangt u bij de reserveringsbevestiging het verzekeringsbewijs, waarin u de verzekeringsvoorwaarden en verdere details vindt.

13. Aanbeveling voor een aansprakelijkheidsverzekering

Private aansprakelijkheidsverzekeringen regelen in principe ook schade in vakantiewoningen/-appartementen die door u als klant veroorzaakt werd. We raden u aan te controleren of uw verzekering dergelijke schade ook in het buitenland dekt.

14. Paspoort, visum, gezondheid, invoerrechten en deviezen

Als klant bent u zelf verantwoordelijk voor de naleving van de geldige binnen- en buitenlandse voorschriften inzake het betreden en verlaten van een grondgebied, gezondheidsvoorschriften, voorschriften inzake paspoorten en visa en voorschriften over het meenemen van huisdieren. Reis- en veiligheidsbepalingen, bepalingen over het betreden van een grondgebied, voorschriften inzake visa en gezondheid vindt u op de website van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. U kunt ook inlichtingen verkrijgen bij de bevoegde ambassades/consulaten.

Alle nadelen, in het bijzonder de betaling van annuleringsvergoedingen, die uit de niet-naleving van deze voorschriften voortvloeien, vallen te uwen laste, uitgezonderd als ze uit het opzettelijk verkeerd of gebrekkig informeren van HHD voortvloeien.

15. Toepasselijk recht, bevoegde rechtbank, overige bepalingen Toepasselijk recht

Voor zover een rechtskeuze mogelijk is, komen de partijen de toepassing van het Belgische recht overeen.

Overige bepalingen

Bovenstaande bepalingen gelden niet – indien en voor zover uit contractueel niet door onderhandeling voor wijziging vatbare bepalingen van internationale verdragen, die op het reiscontract tussen de klant en HHD van toepassing zijn, iets anders ten gunste van de klant blijkt – indien en voor zover op het reiscontract toepasselijke, niet door onderhandeling voor wijziging vatbare bepalingen in een lidstaat van de EU, waar de klant gevestigd is, voor de klant gunstiger zijn dan de hierboven vermelde bepalingen of de overeenkomstige Belgische voorschriften.

Indien afzonderlijke bepalingen van dit reiscontract nietig zijn of worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Reisorganisator

HHD AG
Sägereistrasse 20,
CH-8152 Glattbrugg
Tel.: +32 (0)2 648 99 55
info@interhome.be
www.interhome.be

Functionaris voor gegevensbescherming

Prof. Clemens Pustejovsky
Wallstraße 6
D-79098 Freiburg
Tel.: +49 (0)761 2168 680
DPO@interhome.com

Laatste aanpassing: 17.12.2020