

### Inleiding

De navolgende bepalingen zijn door Net Travel Associates zelf vastgesteld. Hierover heeft wat betreft de inhoud van deze artikelen geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Behoudens de in de voorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR-Reizigersvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld als aanvulling op de ANVR-Reizigersvoorwaarden daar waar dat vermeld staat in de ANVR-Reizigersvoorwaarden zelf en/of om de positie van de reiziger verder te versterken.

### Inhoudsopgave

<u>Artikel</u>	<u>pagina</u>
Artikel 1. Definities	1
Artikel 2. Algemeen	1
Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst	1
Artikel 4. Reissom	1
Artikel 5. Vervoer	2
Artikel 6. Huurauto's (Flexible Autos)	2
Artikel 7. Verzekeringen	2
Artikel 8. Betaling	2
Artikel 9. Wijziging en opzegging door de reiziger	3
Artikel 10. Reisdocumenten	3
Artikel 11. Klachten	3
Artikel 12. Insolventiegarantie	4
Artikel 13. Overige bepalingen	4

### Artikel 1. Definities

- 1.1. **NTA:** Net Travel Associates BV, tevens gebruik makend van de volgende handelsnamen: Vuelandia, Vuelandia Hotels en Flexible Autos.
- 1.2. **Aanmelder:** De reiziger die voor zichzelf en/of namens of ten behoeve van één of meerdere andere reizigers de overeenkomst aangaat.
- 1.3. **Aanvangsdatum:** het begin van de pakketreis of de vertrekdag van de reis in geval van een gekoppeld reisarrangement of losse reisdienst of, indien de reis bijvoorbeeld geen georganiseerd vervoer omvat, de aankomstdatum.
- 1.4. **Werkdagen/Openingsdagen:** maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur, uitgezonderd de in Nederland erkende feestdagen.

### Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Onderhavige voorwaarden gelden als aanvulling op [de ANVR Reizigersvoorwaarden](#) en de specifieke voorwaarden die op de offerte en/of de bevestiging/factuur worden vermeld. Onderhavige aanvullende voorwaarden gelden niet voor de diensten van (of verband houden met het aanbod van - of reserveringen voor -) Flexible Autos, omdat daarop aparte aanvullende voorwaarden van toepassing zijn.
- 2.2. Tenzij een voorwaarde in de ANVR Reizigersvoorwaarden een uitzondering toestaan voor NTA, geldt bij onderlinge strijdigheid tussen deze Aanvullende Voorwaarden, de specifieke voorwaarden in de offerte en/of op de bevestiging/factuur en de ANVR Reizigersvoorwaarden de volgende hiërarchie:
  - a) de ANVR Reizigersvoorwaarden;

- b) de specifieke voorwaarden die worden vermeld, zo nodig per reisonderdeel:
  - i. in de bevestiging/factuur, of;
  - ii. in de offerte;
- c) indien NTA bemiddelt tussen de reiziger en de reisdienstverlener, de algemene voorwaarden van die reisdienstverlener;
- d) de Aanvullende Voorwaarden van NTA.

2.3. De Aanmelder stemt in met - en staat er jegens NTA en de betrokken reisdienstverleners tevens voor in, dat iedere reiziger heeft ingestemd met - de toepasselijkheid van:

- a) de ANVR Reizigersvoorwaarden;
- b) de Aanvullende Voorwaarden van NTA;
- c) het Privacy Beleid van NTA;
- d) de algemene voorwaarden van de betrokken reisdienstverlener(s).

2.4. Voor zover noodzakelijk in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, geeft NTA persoonsgegevens van reizigers door aan de bij de reis betrokken Reisdienstverlener(s). De reiziger kan voor het sluiten van de overeenkomst hiertegen bezwaar maken. NTA is in dat geval niet aansprakelijk indien reisdiensten niet of niet overeenkomstig de overeenkomst kunnen worden uitgevoerd, door het ontbreken van deze gegevens.

### Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1. Alle overeenkomsten die tussen de reiziger en NTA tot stand komen zijn definitief, de reiziger heeft geen herroepingsrecht.
- 3.2. Een offerte van NTA wordt telkens op verzoek van de reiziger samengesteld, is vrijblijvend en onder voorbehoud van beschikbaarheid van de afzonderlijke onderdelen van de reis.
- 3.3. De Aanmelder is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
- 3.4. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en NTA anderzijds verloopt uitsluitend via de Aanmelder.
- 3.5. De reiziger zijn voor hun eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.

### Artikel 4. Reissom

- 4.1. De reissom is gecalculeerd op basis van het door de reiziger opgegeven aantal personen overeenkomstig de offerte of bevestiging/factuur.
- 4.2. NTA heeft, naast hetgeen is vermeld in art. 5 lid 4 van de ANVR Reizigersvoorwaarden (onderdeel ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen), het recht om de reissom te verhogen in geval van verhogingen van de wisselkoers die bij het bepalen van de reissom van belang zijn.
- 4.3. Voor zover de reissom is gebaseerd op persoonlijke hoedanigheden van de reiziger zoals leeftijd, lidmaatschappen, deelname aan loyaliteitsprogramma's of anderszins, dan kan van de betreffende reiziger verlangd worden dat deze hiervan aan NTA en op de Aanvangsdatum aan de betrokken reisdienstverlener bewijs levert.

- 4.4. NTA behoudt zich het recht voor om de reissom binnen 2 werkdagen na de reservering te herroepen vanwege (onder andere):
  - a) Storingen in het reserveringssysteem.
  - b) Wijziging van de reissom door de reisdienstverlener, zoals verhogingen van luchthavenbelastingen en veiligheidstoelagen.
  - c) Het ontbreken van een overeenkomst tussen luchtvaartmaatschappijen in geval het vervoer door meer dan 1 luchtvaartmaatschappij wordt uitgevoerd.
- 4.5. Als door de toepassing van het voorgaande lid de reissom wordt verhoogd, dan kan de reiziger:
  - a) de verhoogde reissom aanvaarden, of;
  - b) de overeenkomst kosteloos annuleren, waarna NTA de reeds betaalde reissom aan de Aanmelder terugbetaald.

### Artikel 5. Vervoer

- 5.1. Indien in de overeenkomst vervoer is inbegrepen, dan gelden voor dit vervoer uitdrukkelijk de vervoersvoorwaarden van de desbetreffende reisdienstverlener(s). Deze vervoersvoorwaarden worden op verzoek aan de reiziger verstrekt en zijn daarnaast [via de website van de ANVR](#) beschikbaar.
- 5.2. Alle vertrek- en aankomsttijden worden vermeld onder voorbehoud.
- 5.3. Vliegtickets mogen door de reiziger niet worden doorverkocht, bijvoorbeeld als onderdeel van een pakketreis, tenzij NTA of de luchtvaartmaatschappij hiermee heeft ingestemd.
- 5.4. Iedere reiziger dient zich voor vertrek bij de reisdienstverlener te melden, bijvoorbeeld door middel van een check-in via een (mobiele) telefoon of internet en zich hierbij tevens zekerheid verschaffen van de juiste informatie en tijden omtrent check-in, vertrek en aankomst en eventueel oponthoud op de luchthaven.

### Artikel 6. Huurauto's (Flexible Autos)

- 6.1. Op alle huurovereenkomsten die tot stand komen tussen de Aanmelder en Flexible Autos, zijn de ANVR Reizigersvoorwaarden (onderdeel ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen) en de Aanvullende Voorwaarden van Flexible Auto's van toepassing.

### Artikel 7. Verzekeringen

- 7.1. NTA kan namens de reiziger verzekeringsovereenkomsten afsluiten. Wanneer de reiziger hiervan gebruik maakt, treedt NTA op als tussenpersoon tussen de reiziger en de verzekeringsmaatschappij.
- 7.2. Waar in onderhavige voorwaarden sprake is van een verzekering wordt met premie de verschuldigde premie inclusief poliskosten en assurantiebelasting bedoeld.

### Artikel 8. Betaling

- 8.1. Tenzij anders overeengekomen, is de reiziger bij de totstandkoming van de overeenkomst een aanbetaling verschuldigd.
  - a) In geval van een pakketreis:
    - i. ten minste 30% van de totale overeengekomen reissom met een minimum van € 50,00 per persoon, en/of
    - ii. voor zover vliegtickets deel uitmaken van de overeenkomst, in aanvulling op het bedrag onder (i), de volledige vluchtprijs incl. alle luchthavenbelastingen, toeslagen en kosten voor de geselecteerde extra producten of diensten.
  - b) In geval van reserveringen voor een huurauto of hotelovernachting is geen aanbetaling verschuldigd.

In alle gevallen en waar van toepassing wordt de aanbetaling vermeerderd met dossierkosten, reserveringskosten, administratiekosten, de bijdragen voor de Vliegticket Garantie, SGR, Calamiteitenfonds en de premie van de annuleringsverzekering.

- 8.2. Het totaal verschuldigde (restant)bedrag van de overeenkomst dient uiterlijk zes weken voor de Aanvangsdatum van de reis te worden voldaan.
- 8.3. Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de Aanvangsdatum tot stand komt, moet het gehele bedrag van de overeenkomst terstond worden voldaan.
- 8.4. In geval de overeenkomst vervoer omvat, dan kan een reiziger hieraan alleen rechten ontfemen als deze in het bezit is van een geldig vervoerbewijs. Dit vervoerbewijs wordt door NTA uitgegeven op dezelfde werkdag als de volledige betaling voor de gereserveerde reisdienst is ontvangen en nadat de prijs en de status van de betreffende reisdienst door NTA is gecontroleerd. Eventuele verschillen zullen door NTA in de boekingsbevestiging worden verwerkt en waar van toepassing zo nodig aan of met de reiziger worden doorberekend respectievelijk verrekend.
- 8.5. In afwijking van de termijnen omtrent betalingsverzuim, is een Aanmelder onmiddellijk in verzuim indien:
  - a) de Aanmelder een rechtspersoon is of een natuurlijk persoon die handelt uit hoofde van een beroep of bedrijf (hierna "niet-consument"), of;
  - b) de voorwaarden van de betrokken reisdienstverlener anders voorschrijven, zoals een volledige betaling direct na reservering, of;
  - c) de Aanvangsdatum plaatsvindt binnen 14 dagen op de dag dat sprake is van het verstrijken van de betaaldatum.
- 8.6. Betalingsverzuim ten aanzien van vliegtickets heeft in de meeste gevallen tot gevolg dat de betreffende vluchtreserveringen door de betreffende luchtvaartmaatschappij worden geannuleerd en alleen opnieuw gereserveerd kunnen worden tegen de alsdan beschikbare vluchten, stoelen en tarieven.

- 8.7. Indien de ANVR Reizigersvoorwaarden (onderdeel ANVR Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten van toepassing) zijn,
- is NTA is niet gehouden de reiziger een terugbetaling te doen voordat NTA zelf de volledige terugbetaling van de betrokken reisdienstverlener heeft ontvangen.
  - neemt NTA slechts verzoeken voor terugbetaling in behandeling indien deze binnen 1 maand na de oorspronkelijke Aanvangsdatum van de reisdienst bij NTA worden ingediend of zoveel eerder als wordt bepaald in de voorwaarden van de betreffende reisdienstverlener.
- 8.8. Terugbetalingen vinden op dezelfde wijze (bank, creditcard) en aan dezelfde persoon plaats als de oorspronkelijke betaling door de reiziger.

### Artikel 9. Wijziging en opzegging door de reiziger

- 9.1. Wijziging
- Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom vermeerderd met de van toepassing zijnde wijzigings- en communicatiekosten en onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist.
  - NTA zal een afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen gemotiveerd en onverwijld aan de reiziger mededelen. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel opzeggen. In dat laatste geval is lid 2 van dit artikel van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.
  - Wijziging van de vertrekdatum, vermindering van het aantal betalende passagiers of wijziging van één of meerdere diensten welke deel uitmaken van de reisovereenkomst worden beschouwd als een opzegging waarop lid 2 van dit artikel van toepassing is
- 9.2. Opzeggen losse reisdienst
- Indien een overeenkomst voor een losse reisdienst wordt opgezegd, dan gelden daarvoor de annuleringskosten die door de betrokken reisdienstverlener worden berekend, vermeerderd met de reeds berekende administratiekosten, eventuele bijdragen aan SGR, Calamiteitenfonds en Vliegticket Garantie en de kosten die in de NTA-kostentabel worden vermeld.
- 9.3. Opzeggen pakketreisovereenkomst
- Indien een pakketreisovereenkomst wordt opgezegd, dan is de reiziger, naast de eventueel verschuldigde administratiekosten, de volgende opzegvergoedingen verschuldigd aan NTA:
- Voor vliegtickets wordt geen restitutie gegeven zodra de betreffende vliegtickets zijn uitgegeven.
  - Voor administratiekosten, reserveringskosten, premies van een annuleringsverzekering, de bijdragen SGR, Calamiteitenfonds en Vliegticket Garantie worden geen restituties verstrekt. In alle andere gevallen gelden de volgende opzeggingsvergoedingen en termijnen:

- bij opzegging tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de Aanvangsdatum: de aanbetaling;
- bij opzegging vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste kalenderdag (exclusief) vóór de Aanvangsdatum: 40% van de reissom;
- bij opzegging vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de Aanvangsdatum: 75% van de reissom;
- bij opzegging vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot en met de Aanvangsdatum of later: de volledige reissom.

- 9.4. Indien een overeenkomst is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende vergoedingen voor wijzigen of opzeggen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifieke hierop van toepassing zijnde bepalingen en kosten zoals deze in de offerte en/of de bevestiging/factuur zijn vermeld. NTA kan daarnaast aanvullende kosten in rekening brengen zoals deze in de kostentabel van NTA worden vermeld.
- 9.5. Verzoeken inhoudende wijzigingen of opzeggingen die door NTA worden ontvangen buiten de Werkdagen/Openingstijden van NTA, worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende Werkdag.

### Artikel 10. Reisdocumenten

- 10.1. Alle reisdocumenten worden - waar mogelijk - uiterlijk 5 dagen voor de Aanvangsdatum in per e-mail het bezit gesteld van de Aanmelder.
- 10.2. In geval van losse reisdiensten (zoals vluchtreserveringen) zullen de relevante vervoersbewijzen binnen 1 werkdag per e-mail aan de Aanmelder worden verstuurd nadat betaling door NTA is ontvangen en is gecontroleerd.

### Artikel 11. Klachten

- 11.1. Klachten moeten schriftelijk of per email en voldoende gemotiveerd worden ingediend bij NTA of het boekingskantoor.
- 11.2. 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.
- 11.3. Als bewijs van het indienen van de klacht ontvangt de reiziger binnen 5 werkdagen na ontvangst hiervan een bevestiging. Als de reiziger deze bevestiging niet heeft ontvangen binnen voornoemde periode, dat dient deze hiervan direct een melding te doen aan NTA of het boekingskantoor.
- 11.4. NTA zal zich inspannen om de reiziger binnen één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie te sturen. Als de klacht zich richt op de dienstverlening van een reisdienstverlener, dan kan deze termijn niet worden gegarandeerd omdat NTA hierin afhankelijk is van de betreffende reisdienstverlener.

### Artikel 12. Insolventiegarantie

NTA is aangesloten bij SGR en SGRZ. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling of de SGR-Z garantieregeling vallen de door NTA afgesloten overeenkomsten onder de garantie van SGR of SGRZ. Deze SGR-garantie (in geval de Aanmelder een consument is) of SGRZ-garantie (in geval van een zakelijke Aanmelder) houdt in dat de Aanmelder/reiziger ervan verzekerd is dat het vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als NTA door financieel onvermogen de overeengekomen prestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis.

#### SGRZ Certificaat

Als de SGRZ-garantieregeling van toepassing is, dan ontvangt de Aanmelder bij de boekingsbevestiging/factuur een SGRZ-garantiecertificaat ter bevestiging van de insolventiegarantie.

#### Contactgegevens van de garantieverstrekkers:

SGR	SGRZ NV
Admiraliteitskade 73	Admiraliteitskade 73
3063 ED Rotterdam	3063 ED Rotterdam
Telefoon +31 (10) 4146377	Telefoon +31 (10) 7891333
Website <a href="http://www.sgr.nl">www.sgr.nl</a>	Website <a href="http://www.srgz.nl">www.srgz.nl</a>

### Artikel 13. Overige bepalingen

- 13.1. NTA is niet gehouden aan toezeggingen van medewerkers van NTA en/of derden, waarbij wordt afgeweken van de toepasselijke voorwaarden, tenzij zulke toezeggingen schriftelijk worden bevestigd door de directie van NTA.
- 13.2. Tenzij deze aanvullende voorwaarden uitdrukkelijk anders bepalen, geldt bij de interpretatie van deze aanvullende voorwaarden dat het enkelvoud wordt geacht mede het meervoud te omvatten en vice versa.
- 13.3. Indien deze Aanvullende Voorwaarden of bepalingen daaruit geheel of gedeeltelijk ongeldig of nietig zouden zijn, blijven de partijen voor het overige gebonden. In dat geval zal de ongeldige of nietige bepaling worden vervangen door één die wèl geldig of bindend is en recht doet aan de inhoud en de strekking van de alsdan vervallen bepaling.
- 13.4. In geval van een verschil in betekenis tussen deze Nederlandstalige Aanvullende Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden die in een andere taal zijn opgesteld, prevaleren de Nederlandstalige Aanvullende Voorwaarden.

---

© 2023 Net Travel Associates BV

Kruisweg 478  
2132 LA Hoofddorp  
Nederland

Telefoon +31 (88) 9999747  
E-mail: [info@nettravelassociates.com](mailto:info@nettravelassociates.com)  
Kamer van Koophandel nr. 30206917

Wij berekenen administratiekosten voor onze dienstverlening. Deze kosten dient u samen met de reissom of, in geval van een wijziging- of annulering, direct aan NTA te voldoen. Deze kosten gelden naast de kosten die de dienstverlener (zoals de luchtvaartmaatschappij) doorberekend. Op onderstaande kosten wordt geen restitutie verleend.

Aanvragen en boeken		Kosten
Offertekosten	Per offerte	€ 30,00
<i>Uitgifte standaard vliegtickets</i>		
Online boekingen	Per ticket	€ 18,50
Offline boekingen	Per ticket	€ 25,00
<i>Uitgifte niet-standaard vliegtickets</i>		
Airpass	Per ticket	€ 25,00
Round The World	Per ticket	€ 25,00
<i>Uitgifte vliegtickets onderdeel van een groep</i>		
Online aanvraag/boeking bij luchtvaartmaatschappij	Per ticket	€ 18,50
Offline geboekt bij luchtvaartmaatschappij	Per ticket	€ 20,00
<i>Uitgifte EMD</i>		
Standaard EMD	Per EMD	€ 12,50
EMD t.b.v. groepen (aanbetaling etc.)	Per EMD	€ 8,00

Wijzigen		Kosten
Revalideren of omwisselen vliegticket (excl. groepen) als gevolg van:		
Wijziging door passagier	Per ticket	€ 30,00
Wijziging door luchtvaartmaatschappij	Per ticket	€ 5,00
Omwisselen EMD	Per EMD	€ 30,00
Wijzigen groepsboekingen <sup>1</sup>	Per wijziging	€ 30,00
Wijzigen overige boekingen <sup>1</sup>	Per wijziging	€ 30,00

Annuleren <sup>2</sup>		Kosten
Restitutie vliegticket (REFUND)	Per ticket of EMD	€ 30,00
Ongeldig maken vliegticket (VOID) <sup>3</sup>	Per ticket of EMD	€ 5,00

Overige kosten		Kosten
Vliegticket Garantie (verplicht)	Per ticket of EMD	€ 7,00
Communicatie- en verzendkosten	Per geval	Werkelijke kosten

<sup>1</sup> Excl. kosten voor evt. omwisseling of revalidatie van het vliegticket of EMD.

<sup>2</sup> Annuleringskosten van de reisdienstverlener worden o.b.v. de werkelijke kosten doorberekend. Sommige luchtvaartmaatschappijen rekenen daarnaast eigen administratiekosten voor bepaalde handelingen. Deze worden bij de annuleringskosten opgeteld.

<sup>3</sup> Alleen mogelijk tijdens kantooruren op dezelfde kalenderdag. In sommige gevallen is het ongeldig maken van een document niet mogelijk.