

Inleiding

De navolgende bepalingen zijn door Flexible Autos 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 (SER). 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. Huursom	1
Artikel 5. Verzekeringen	1
Artikel 6. Flexible Autos ALL-INCLUSIVE pakket	2
Artikel 7. Betaling	2
Artikel 8. Wijziging en opzegging door de Reiziger	2
Artikel 9. Autohuurvoucher en de huurovereenkomst	2
Artikel 10. Verplichtingen van de Huurder	3
Artikel 11. Klachten	3
Artikel 12. Insolventiegarantie	3
Artikel 13. Overige bepalingen	3

Artikel 1. Definities

- 1.1. **Flexible Autos:** Een handelsnaam van Net Travel Associates BV die in Nederland optreedt als generaal agent voor FlexibleCarhire.com Ltd.
- 1.2. **Reiziger:** De Reiziger die voor zichzelf of namens of ten behoeve van een andere Reiziger de overeenkomst met Flexible Autos aangaat.
- 1.3. **Huurder:** de Reiziger die tevens de hoofdbestuurder is die bij Aanvang van de huur de huurovereenkomst aangaat met de lokale verhuurder.
- 1.4. **Aanvang van de huur:** de datum en het tijdstip dat de huurauto voor de Reiziger is gereserveerd op de afgesproken ophaallocatie.
- 1.5. **Einde van de huur:** de datum en het tijdstip dat de huurauto door de Reiziger dient te worden ingeleverd bij de verhuurder op de afgesproken inleverlocatie.
- 1.6. **Werkdagen/Openingstijden:** 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 (onderdeel De ANVR-voorwaarden voor pakketreizen) en de specifieke voorwaarden die in het aanbod en/of de boekingsbevestiging worden vermeld.
- 2.2. Tenzij een voorwaarde in de ANVR Reizigersvoorwaarden een uitzondering toestaat voor Flexible Autos, geldt bij onderlinge strijdigheid tussen deze voorwaarde in onderhavige Aanvullende Voorwaarden, de specifieke voorwaarden in het aanbod en/of de boekingsbevestiging 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 boekingsbevestiging, of;
 - ii. in het aanbod;

- c) de Aanvullende Voorwaarden van Flexible Autos.
- d) de algemene voorwaarden van de verhuurder.

- 2.3. Flexible Autos heeft in een apart document een toelichting op deze algemene voorwaarden en andere belangrijke informatie voor het reserveren van de huurauto opgenomen. Dit document maakt integraal deel uit van de overeenkomst tussen Flexible Autos en de Reiziger.
- 2.4. Voor zover noodzakelijk in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, geeft Flexible Autos persoonsgegevens van Reizigers door aan de bij de reis betrokken Reisdienstverlener(s). De Reiziger kan voor het sluiten van de overeenkomst hiertegen bezwaar maken. Flexible Autos is in dat geval niet aansprakelijk indien de autohuur niet of niet conform de overeenkomst kan worden uitgevoerd, door het ontbreken van deze gegevens.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1. Het aanbod van Flexible Autos is vrijblijvend en onder voorbehoud van beschikbaarheid.
- 3.2. Alle overeenkomsten die tussen de Reiziger en Flexible Autos tot stand komen zijn definitief, de Reiziger heeft geen herroepingsrecht.

Artikel 4. Huursom

- 4.1. De huursom is gecalculeerd op basis van het door de Reiziger opgegeven autocategorie en andere voorkeuren overeenkomstig het aanbod of de boekingsbevestiging.
- 4.2. Tenzij dit expliciet door Flexible Autos is bevestigd, is de huursom exclusief kosten van alle optionele extra's, zoals een toeslag voor one-way rental, extra uitrusting (incl. kinderzitjes), verzekeringen (met uitzondering van de standaard CDW zoals genoemd in artikel 5) en een toeslag voor een extra bestuurder. In geval in het aanbod informatie (incl. de hoogte van de kosten) over deze optionele extra's wordt getoond, is deze informatie slechts indicatief en maken deze geen deel uit van de overeenkomst met Flexible Autos.
- 4.3. Flexible Autos 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 huursom van belang zijn.
- 4.4. Flexible Autos behoudt zich het recht voor om de huursom binnen 2 werkdagen na de reservering te herroepen vanwege (onder andere):
 - a) Storingen in het reserveringssysteem;
 - b) Wijziging van de huursom door de verhuurder, zoals verhogingen van belastingen.
- 4.5. Als door de toepassing van het voorgaande lid de huursom wordt verhoogd, dan kan de Reiziger:
 - a) de verhoogde huursom aanvaarden, of;
 - b) de overeenkomst kosteloos annuleren, waarna Flexible Autos de reeds betaalde huursom aan de Reiziger terugbetaalt.

Artikel 5. Verzekeringen

- 5.1. De huursom van Flexible Autos is inclusief een standaard verzekering tegen de wettelijke aansprakelijkheid en schade aan de huurauto (zgn. "Collision Damage Waiver" of "CDW" met een eigen risico voor rekening van de huurder. Het bedrag van het eigen risico is gelijk aan de borg die de Huurder ter plaatse moet verstrekken met een creditcard en is afhankelijk van de soort- en type huurauto. Op de standaard verzekering kunnen lokaal uitzonderingen gelden voor wat betreft de dekking. Deze worden vermeld in de voorwaarden van de verhuurder en op de huurovereenkomst die u ter plaatse sluit.

- 5.2. Bij de standaard verzekering (CDW) is nooit ingegrepen:
- De schade aan banden, onderstel, banden, ruiten, dak of interieur van de huurauto.
 - Sleepkosten van de huurauto.
 - Schade aan de huurauto die opzettelijk is toegebracht aan – of is ontstaan als gevolg van roekeloosheid.
 - Alle kosten van het vervangen van de sleutels van de huurauto in geval van verlies of beschadiging hiervan.
 - Schade als gevolg van beschadiging aan – of diefstal van – persoonlijke eigendommen die in de huurauto aanwezig waren.

Artikel 6. Flexible Autos ALL-INCLUSIVE pakket

- 6.1. De huursom van Flexible Autos is, naast de standaard verzekering zoals bedoeld in het voorgaande artikel, inclusief het all-inclusive pakket van Flexible Autos.
- Het all-inclusive pakket is een restitutieregeling van schade die is ontstaan aan de huurauto die niet wordt gedekt onder de standaard verzekering (CDW) en waardoor de Huurder de betaalde borg niet of niet geheel terug ontvangt van de verhuurder, zoals nader bepaald in het volgende lid.
- 6.2. Het all-inclusive pakket geeft dekking voor de volgende gebeurtenissen en maximale vergoedingen:
- Schade aan de huurauto op grond waarvan er een bedrag van de borg van de Huurder niet door de verhuurder wordt terugbetaald, inclusief schade aan ruiten, banden, het onderstel of dak, tot maximaal € 3000.
 - Vervanging van de sleutel van de huurauto tot maximaal € 420.
 - Het slepen van de huurauto tot maximaal € 2800.
- 6.3. De volgende gebeurtenissen zijn niet gedekt onder het all-inclusive pakket:
- Het buiten de normale wegen rijden met de huurauto of op onverharde wegen waarbij er onzorgvuldig of nalatigheid in het spel is.
 - Als de bestuurder onder invloed van alcohol of drugs is.
 - Als de huurauto werd bestuurd door een persoon die niet als bestuurder op de huurovereenkomst wordt vermeld.
 - Als de huurauto is weggesleept door een niet bevoegde derde partij.
 - Als de huurauto is gestolen door nalatigheid van de huurder, bijvoorbeeld door het niet afsluiten van de huurauto of het achterlaten van de sleutels in de huurauto.
- 6.4. De Reiziger kan bij Flexible Autos een claim indienend voor de schade die onder het all-inclusive pakket is gedekt:
- Schriftelijk of per e-mail, en;
 - binnen 28 dagen na Einde van de huur, en;
 - tegen overlegging van een duidelijk leesbare kopie van de huurovereenkomst, het proces verbaal (van de politie), het schaderapport (van de verhuurder) en andere ondersteunende documenten.
- 6.5. Flexible Autos behoudt zich in geval van een claim het recht voor aanvullende documenten of verklaringen te vragen aan de Reiziger.
- 6.6. De restitutie door Flexible Autos vindt doorgaans plaats binnen 28 dagen na ontvangst van de claim, mits de schade is gedekt onder de all-inclusive pakket. Als bij de claim ook derden zijn betrokken, dan kan een restitutie tot 3 maanden in beslag nemen.

Artikel 7. Betaling

- De Reiziger is bij het maken van de reservering tot 6 weken voor vertrek geen aanbetaling verschuldigd.
- De totale huursom van de overeenkomst dient minimaal 6 weken voor de Aanvang van de huur aan Flexible Autos te worden voldaan.

Artikel 8. Wijziging en opzegging door de Reiziger

- 8.1. Wijziging
- Na totstandkoming van de huurovereenkomst kan de Reiziger verzoeken de huurovereenkomst te wijzigen. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de Reiziger de nieuwe huursom vermeerderd met de van toepassing zijnde kosten en onder aftrek van de reeds betaalde huursom voldoet. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist.
 - Flexible Autos zal een afwijzing van de door de Reiziger gewenste wijzigingen gemotiveerd en zo snel mogelijk 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, zal Flexible Autos de oorspronkelijke overeenkomst uitvoeren.
- 8.2. Opzeggen huurovereenkomst
- Indien een huurovereenkomst wordt opgezegd, dan is de Reiziger de volgende opzegvergoedingen verschuldigd aan Flexible Autos:
- Tot 48 uur voor de Aanvang van de huur: geen opzegvergoeding.
 - Binnen 48 uur voor – of na – Aanvang van de huur: de volledige huursom.
 - Voor kosten die door de Reiziger verschuldigd zijn die verband houden met speciale verzoeken of uitrusting van het voertuig, kunnen afwijkende opzegvergoedingen of opzegtermijnen gelden. In dat geval worden deze afwijkende voorwaarden vermeld in het aanbod of de boekingsbevestiging.
- 8.3. Het eerder inleveren van de huurauto dan de dag en tijd die op de autohuurvoucher wordt vermeld, wordt beschouwd als opzegging van het resterende deel van de huurovereenkomst. De Reiziger ontvangt in dit geval geen restitutie.
- 8.4. Verzoeken inhoudende wijzigingen of opzeggingen die door Flexible Autos worden ontvangen buiten de Werkdagen/Openingsstijden van Flexible Autos, worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende Werkdag.

Artikel 9. Autohuurvoucher en de huurovereenkomst

- 9.1. Flexible Autos zal de Reiziger uiterlijk één week voor de Aanvang van de huur in het bezit stellen van de autohuurvoucher.
- 9.2. De Huurder kan de gereserveerde huurauto uitsluitend in ontvangst nemen door een afgedrukt exemplaar van de autohuurvoucher bij Aanvang van de huur aan de verhuurder te overhandigen. Als de autohuurvoucher niet overhandigd kan worden, dan kan de verhuurder weigeren de huurauto te verstrekken.
- 9.3. Tijdens de Aanvang van de huur wordt door de verhuurder een huurovereenkomst opgemaakt. De Huurder dient, voordat deze huurovereenkomst wordt aanvaard, te controleren dat:
- in de huurovereenkomst geen verzekeringen of andere opties zijn geselecteerd of inbegrepen die de Huurder niet wil, met uitzondering van die verzekeringen en opties die bij de huursom van Flexible Autos zijn inbegrepen en in de autohuurvoucher worden vermeld, en;
 - alle zichtbare beschadigingen - en mankementen aan de huurauto in de huurovereenkomst zijn aangetekend, en;
 - de huurauto voorzien is van de complete uitrusting die op basis van de lokale wetgeving verplicht is, en;
 - alle door u extra gereserveerde uitrusting aanwezig is, en;
 - de huurauto is voorzien van de afgesproken hoeveelheid brandstof.

- 9.4. Flexible Autos is niet aansprakelijk voor meerkosten of schade die is ontstaan als gevolg van het aanvaarden van extra verzekeringen of andere extra opties die door de Huurder op de huurovereenkomst tijdens de Aanvang van de huur zijn aanvaard.
- 9.5. Flexible Autos en de lokale verhuurder behouden zich het recht voor om bij Aanvang van de huur de huurovereenkomst te weigeren zonder dat dit tot gevolg heeft dat de Reiziger recht heeft op terugbetaling van de huursom of andere schadevergoeding, indien de huurder:
- niet voldoet aan de voorwaarden van Flexible Autos of de verhuurder, of;
 - er sprake is van andere omstandigheden op basis waarvan de verhuurder mag of kan aannemen dat de Huurder niet in staat is het gehuurde voertuig te besturen;
 - niet voldoet aan de voorwaarden zoals vermeld in art. 10.1 en 10.2.

Artikel 10. Verplichtingen van de Huurder

- 10.1. De Huurder is verplicht bij het maken van de boeking Flexible Autos te informeren over speciale aantekeningen (punten, codes, etc.) op het rijbewijs of andere omstandigheden die een beperking voor het besturen van de huurauto, dan wel een extra risico voor de verhuurder inhouden, ten aanzien van alle bestuurders.
- 10.2. De Huurder is verplicht bij Aanvang van de huur ten minste:
- aan de verhuurder een niet verlopen rijbewijs te tonen dat
 - geldig is in het land waarin de verhuur plaatsvindt en voor het gehuurde;
 - in een leesbaar schrift is opgesteld volgens de lokaal geldende normen. In andere gevallen dienen de bestuurders eveneens een internationaal rijbewijs te overleggen.
 - voldoet aan de voorwaarden van de verhuurder, in het bijzonder ten aanzien van het aantal jaren dat de bestuurder (en de extra bestuurder(s)) in het bezit is (zijn) van het rijbewijs.
 - daarnaast een ander geldig identiteitsbewijs te tonen dan het rijbewijs.
 - te voldoen aan de minimum en maximum leeftijd die door de verhuurder wordt gehanteerd voor de huurauto.
 - een door de verhuurder geaccepteerde geldige creditcard te overleggen, toereikend voor de borgsom en andere kosten die door de Huurder lokaal aan de verhuurder verschuldigd zijn.
- 10.3. De Huurder zal geen gebruik maken van de huurauto op een wijze die in strijd is met de lokale wet- en regelgeving of in strijd is met de voorwaarden van de verhuurder. Alle kosten (waaronder boetes) die verband houden met onder andere verkeers- of parkeerovertredingen inclusief de hiermee verband houdende administratiekosten, komen altijd voor rekening van de huurder.
- 10.4. De Huurder is verplicht bij het Einde van de huur de huurauto te voorzien van dezelfde hoeveelheid brandstof als waarmee de huurauto in ontvangst is genomen. Als dit niet gebeurt, dan zal de verhuurder de huurauto van deze brandstof voorzien tegen de aldaar geldende brandstofkosten en administratiekosten van de verhuurder.
- 10.5. De Huurder is verplicht het origineel (of de lokaal verstrekte kopie) van de huurovereenkomst minimaal 28 dagen na het Einde van de huur in zijn of haar bezit te houden.

Artikel 11. Klachten

- 11.1. Klachten dienen schriftelijk of per email (flexibleautos@vuelandia.com) en gemotiveerd te worden ingediend bij Flexible Autos of het boekingskantoor. Bij een klacht dient de huurovereenkomst die bij Aanvang van de huur is opgemaakt altijd meegestuurd te worden.
- 11.2. 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, dan dient hij hiervan direct een melding te maken aan Flexible Autos of het boekingskantoor.
- 11.3. Flexible Autos zal zich inspannen om de Reiziger binnen één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie te sturen.

Artikel 12. Insolventiegarantie

Flexible Autos is aangesloten bij SGR. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de door Flexible Autos afgesloten overeenkomsten onder de garantie van SGR. Deze SGR-garantie (in geval de Reiziger een consument is) houdt in dat de Reiziger ervan verzekerd is dat zijn vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als Flexible Autos 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.

Contactgegevens van de garantieverstrekker:

SGR
Admiralteitskade 73
3063 ED Rotterdam
Telefoon +31 (10) 4146377
Website www.sgr.nl

Artikel 13. Overige bepalingen

- 13.1. Flexible Autos is niet gehouden aan toezeggingen van medewerkers van Flexible Autos en/of derden, waarbij wordt afgeweken van de toepasselijke voorwaarden, tenzij zulke toezeggingen schriftelijk worden bevestigd door de directie van Flexible Autos.
- 13.2. 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 wél geldig of bindend is en recht doet aan de inhoud en de strekking van de alsdan vervallen bepaling.
- 13.3. 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 Flexible Autos
Kruisweg 478
2132 LA Hoofddorp
Nederland

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