

Garantieregeling van VZR Garant voor pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en losse reisdiensten

Versie 1.1, 18 december 2020

VZR Garant biedt Afnemers een compensatie indien een Reisorganisatie wegens financieel onvermogen de Dienst niet (volledig en/of tijdig) kan leveren. In deze Garantieregeling kunt u terugvinden of u aanspraak heeft op de VZR Garantie en waar u in dat geval recht op heeft.

In deze Garantieregeling gebruiken wij de volgende begrippen:

<i>Garantie</i>	de garantie die VZR Garant biedt aan u.
<i>Garantieregeling</i>	deze regeling.
<i>Dienst</i>	een met u afgesloten: <ul style="list-style-type: none">a) pakketreisovereenkomst, of;b) overeenkomst voor een reisdienst die deel uitmaakt van een gekoppeld reisarrangement, of;c) overeenkomst voor één of meer losse reisdiensten (exclusief overeenkomsten die alleen zien op luchtvervoer).
<i>Reisorganisatie</i>	de organisatie waar u de Dienst heeft afgenomen en die deelnemer is bij VZR Garant.
<i>Reissom</i>	de vergoeding die u betaalt of heeft betaald voor de Dienst.
<i>u / Afnemer</i>	de persoon die de Dienst heeft afgenomen bij de Reisorganisatie: <ul style="list-style-type: none">a) met uitzondering van tussenpersonen, doorverkopers en andere personen die van het verhandelen hun beroep of bedrijf maken;b) via een tussenpersoon die op naam van deze persoon of op naam van de Reisorganisatie handelt.
<i>VZR Garant</i>	VZR Garant Onderlinge Verzekeringen U.A., statutair gevestigd te Eindhoven en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 75266725.

Andere gehanteerde begrippen komen overeen met de wettelijke definities van Titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 1 – Wanneer geldt de Garantie?

1.1 U heeft aanspraak op de Garantie indien de Reisorganisatie als gevolg van financieel onvermogen de Dienst niet (volledig en/of tijdig) kan leveren. Van financieel onvermogen is sprake indien:

- a) het faillissement van de Reisorganisatie is uitgesproken;
- b) (al dan niet voorlopige) surseance van betaling is verleend ten aanzien van de Reisorganisatie;
- c) er ten laste van de Reisorganisatie executoriaal beslag is gelegd, dat niet is geïnitieerd door u en dat niet binnen vier weken is opgeheven;
- d) de schuldsaneringsregeling van toepassing is verklaard voor de Reisorganisatie.



- 1.2 De Garantie geldt alleen voor Diensten ten aanzien waarvan op de boekingsbevestiging en de factuur is vermeld dat de Garantie van toepassing is en ten aanzien waarvan de Reisorganisatie niet optreedt als doorverkoper.
- 1.3 Indien Diensten zijn afgenomen bij de Reisorganisatie via een tussenpersoon dan is de Garantie alleen van toepassing indien de tussenpersoon handelt op naam van u of op naam van de Reisorganisatie – waardoor een overeenkomst tussen u en de Reisorganisatie tot stand komt. De Garantie van VZR Garant strekt in dat geval alleen tot de bij de Reisorganisatie afgenomen Diensten.
- 1.4 De tussenpersoon die op eigen naam Diensten bij de Reisorganisatie afneemt (hierna “de Handelaar”) heeft geen recht op Garantie, tenzij VZR Garant de Reisorganisatie vóóraf schriftelijk toestemming heeft gegeven om Diensten aan de in de toestemming genoemde Handelaar te verkopen met toepassing van de Garantie. Neem hiervoor contact op met VZR Garant. De Garantie van VZR Garant strekt alleen tot de bij de Reisorganisatie afgenomen Diensten.
- 1.5 De Garantie is alleen van toepassing op Diensten die zijn afgenomen gedurende de periode dat de Reisorganisatie deelnemer is bij VZR Garant.
- 1.6 De Garantie is niet van toepassing op Diensten indien die zijn afgenomen op basis van een algemene overeenkomst voor zakenreizen tussen u en de Reisorganisatie.

Artikel 2 – Wat houdt de Garantie in?

- 2.1 Indien de Dienst nog niet is genoten draagt VZR Garant er zorg voor dat u de voor de Dienst reeds betaalde Reissom terugkrijgt, of dat de Dienst alsnog wordt uitgevoerd. De keuze hierin is aan VZR Garant.
- 2.2 VZR Garant kan u een vervangende Dienst aanbieden, voor zover nodig met terugbetaling door VZR Garant of bijbetaling door u wanneer de vervangende Dienst in prijs afwijkt. Het staat u vrij de vervangende Dienst af te wijzen, tenzij de vervangende Dienst niet leidt tot een ingrijpende wijziging ten opzichte van de overeengekomen Dienst.
- 2.3 Indien de Dienst reeds ten dele is genoten draagt VZR Garant er zorg voor dat het resterende deel van de Dienst alsnog wordt uitgevoerd, of dat de betaalde Reissom naar rato wordt terugbetaald.
- 2.4 Ingeval de Dienst personenvervoer omvat én de Garantie wettelijk verplicht van toepassing is op de Dienst, zorgt VZR Garant eveneens voor repatriëring naar het vertrekpunt van de Dienst en, indien nodig, voor accommodatie in afwachting van de repatriëring en de betaling van de kosten daarvan.
- 2.5 De Garantie is beperkt tot EUR 12.500,- per reiziger per potentieel schadegeval.
- 2.6 Het recht op uitkering bestaat niet voor zover een andere partij de schade waarop de Garantie betrekking heeft dekt of verplicht is te dekken.



2.7 De Garantie strekt niet tot terugbetaling van:

- a) gelden die betaald zijn aan de Reisorganisatie nadat VZR Garant op haar website heeft gepubliceerd dat de betrokken Reisorganisatie in financieel onvermogen verkeert;
- b) aanbetalingen boven 10% van de Reissom indien deze meer dan twaalf maanden vóór aanvang van de Dienst zijn gedaan. Bij meerdere aanbetalingen geldt dit indien de som van de aanbetalingen boven 10% van de Reissom uitkomt;
- c) aanbetalingen boven 50% van de Reissom indien deze meer dan drie maanden vóór aanvang van de Dienst zijn gedaan. Bij meerdere aanbetalingen geldt dit indien de som van de aanbetalingen boven 50% van de Reissom uitkomt;
- d) gelden die onverplicht aan de Reisorganisatie vooruit zijn betaald;
- e) waardebonnen en reischeques die niet geleid hebben tot een Dienst, als ook enige tegoeden of vouchers die door de Reisorganisatie aan u zijn toegekend. De Garantie is wél van toepassing op vouchers die door de Reisorganisatie zijn uitgegeven conform een geldend bestuursbesluit 'Tijdelijke Voucherregeling' dat VZR Garant op haar website heeft gepubliceerd. De voorwaarden van de Garantieregeling én de voorwaarden die in de Tijdelijke Voucherregeling zijn opgenomen zijn daarbij van toepassing. De voorwaarden in de Tijdelijke Voucherregeling die afwijken van de Garantieregeling prevaleren;
- f) administratiekosten, annuleringskosten, verzekeringspremies, poliskosten, creditcardkosten, wijzigingskosten, rentekosten, visakosten en soortgelijke kosten die geen onderdeel vormen van de Reissom;
- g) een eventuele door de Reisorganisatie verschuldigde terugbetaling van (een deel van) de Reissom indien de Dienst door de Afnemer is geannuleerd;
- h) kortingen die de Reisorganisatie u gegeven heeft op de Reissom;
- i) de betaalde btw die is of kan worden afgetrokken op de btw-aangifte van de Afnemer. Dit wordt vermoed het geval te zijn indien de Afnemer een rechtspersoon is of een natuurlijk persoon is die handelt in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf.

Artikel 3 – Hoe maakt u aanspraak op de Garantie?

- 3.1 Een aanspraak op de Garantie dient u zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden nadat VZR Garant op haar website heeft gepubliceerd dat de betrokken Reisorganisatie in financieel onvermogen verkeert, per e-mail (info@vzr-garant.nl) of per aangetekende post (VZR Garant, Torenallee 20, 5617 BC Eindhoven, Nederland) bij VZR Garant in te dienen.
- 3.2 Aanspraken die na deze termijn niet compleet zijn of niet ontvangen zijn door VZR Garant worden niet in behandeling genomen.
- 3.3 Om aanspraak te maken op de Garantie stuurt u de volgende bescheiden aan VZR Garant:
 - a) het volledig ingevulde schadeformulier verstrekt door VZR Garant, én;
 - b) de overeenkomst met de Reisorganisatie (of de boekingsbevestiging) waarop staat aangegeven welke Dienst voor welke prijs is afgenomen en dat de Garantie van toepassing is, én;
 - c) de factuur waarop staat aangegeven dat de Garantie van toepassing is, én;



- d) een bewijs van betaling van de factuur (bankafschrift), én;
- e) indien de betaling per creditcard (of PayPal) is verricht: een bewijs dat u de schade bij de creditcardmaatschappij heeft ingediend en een schriftelijke verklaring van de creditcardmaatschappij dat de schade niet door de creditcardmaatschappij wordt gedekt, én;
- f) in geval van personenvervoer: een kopie/foto van eventuele reisbescheiden zoals (vervoers)tickets, e.d., én;
- g) indien van toepassing: de door u ontvangen voucher van de Reisorganisatie.

3.4 Uw aanspraak op de Garantie vervalt indien de aanspraak niet binnen de termijn en op de wijze als genoemd in lid 3.1, lid 3.2 en lid 3.3 bij VZR Garant is ingediend.

3.5 Op verzoek van VZR Garant dient u alle aanvullende informatie die van belang kan zijn voor de bepaling van de rechten en plichten van VZR Garant en het uitvoeren van de Dienst of de vervangende Dienst zo spoedig mogelijk te verschaffen.

3.6 Indien u de aanspraak niet volledig indient of niet voldoende meewerkt aan het verstrekken van de benodigde aanvullende informatie binnen een door VZR Garant gestelde redelijke termijn, vervalt het recht op aanspraak op de Garantie.

3.7 Een vordering jegens VZR Garant op grond van de Garantieregeling is niet-overdraagbaar en kan niet worden bezwaard.

Artikel 4 – Slotbepalingen

4.1 Uw vorderingen jegens de Reisorganisatie gaan bij wijze van subrogatie over op VZR Garant nadat VZR Garant u de Reissom (naar rato) heeft terugbetaald, of de (vervangende) Dienst of repatriëring heeft uitgevoerd. U bent tevens verplicht op eerste verzoek van VZR Garant mee te werken aan de overgang van uw rechten jegens de Reisorganisatie of derden op straffe van verval van de Garantie.

4.2 VZR Garant is bevoegd de Garantieregeling te allen tijde te wijzigen. De wijzigingen gelden voor alle Diensten die zijn afgenomen nadat de nieuwe versie van de Garantieregeling beschikbaar is gesteld via de website van VZR Garant.

4.3 Op de Garantie is Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.

4.4 Alle geschillen tussen u en VZR Garant worden voorgelegd aan de Rechtbank Oost-Brabant, locatiebevoegde rechter te 's-Hertogenbosch, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.

