

Belvilla AG – algemene voorwaarden voor onze gasten

Als Belvilla AG (verantwoordelijke voor de merken Belvilla, AanZee, VillaXL, TopicTravel en Ardennes Relais) hopen wij u een fijn verblijf te kunnen bieden in een van onze vakantiehuizen. Voordat dit zo ver is, zullen de volgende stappen worden doorlopen:

- i. aanbieding op onze website of een website van onze partners;
- ii. boeking (ook wel reservering genoemd), hiervan ontvangt u een **boekingsbevestiging**;
- iii. (aan)betaling, waarna uw boeking definitief is;
- iv. uiterlijk 6 weken voor aankomstdatum én als de volledige reissom is betaald, ontvangt u van ons uw **verblijfsticket**. Samen met de eerder ontvangen boekingsbevestiging en deze **algemene voorwaarden**, vormen deze de **reisovereenkomst**; en
- v. dan is het tijd voor uw welverdiende verblijf.

Onze algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de ANVR Reisvoorwaarden. Voor uw en ons gemak hebben wij de belangrijkste ANVR Reisvoorwaarden (hierna: ANVR vw) samengevat en aangevuld met onze algemene voorwaarden (hierna: Belvilla vw).

1 Onze aanbieding en uw boeking

1.1 Website informatie. De informatie van een vakantiehuis op onze website is met zorg samengesteld. Het kan zijn dat door omstandigheden de beschrijving of foto's niet meer helemaal overeenkomen met de huidige situatie. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat het (buiten)zwembad in de winter dicht is, dat er inmiddels een nieuwe bank in het vakantiehuis staat of dat de bakker toch net iets verder lopen is. Zolang dit niet om grote verschillen gaat, kunt u ons hier niet op aanspreken. Anders horen wij het graag. (Belvilla vw)

1.2 Vergissing. Als het duidelijk is dat wij een vergissing hebben gemaakt, bijvoorbeeld de reissom op onze website is niet realistisch, dan zijn wij hier niet aan gebonden. (ANVR vw 4.6)

1.3 Definitieve boeking. Als u een boeking maakt is uw boeking pas definitief nadat Belvilla AG de (aan)betaling heeft ontvangen. (Belvilla vw)

1.4 Gast (contact) informatie. De informatie die wij van u en uw reisgezelschap opvragen hebben wij nodig voor de boeking. (ANVR vw 3.1) Hoe wij omgaan met uw gegevens, leest u in ons [privacy beleid](#).

Mocht u of iemand van uw reisgezelschap geestelijke of lichamelijke bijzonderheden hebben, dan kunnen wij hier alleen rekening mee houden als u dit vooraf aan ons laat weten. (ANVR vw 3.2 en 3.3)

2 Reissom

2.1 Betaling. De reissom betaalt u volledig in euro's. Bij betaling geldt als datum van betaling de dag van bijschrijving op de bankrekening van Belvilla AG. Als u in een andere valuta betaalt dan is het prijsverschil door de wisselkoers voor uw rekening. (Belvilla vw)

2.2 Betaaltermijn. Nadat u een boeking heeft gemaakt bent u verplicht direct (minimaal 30% van) de reissom en de volledige premie van een eventuele reis- of annuleringsverzekering te betalen. Pas na deze betaling is de boeking definitief. (ANVR vw 1.3, 10.1 en Belvilla vw)

Mocht u een aanbetaling hebben gedaan, dan betaalt u uiterlijk 6 weken voor aankomst het resterende deel van de reissom. (ANVW vw 10.1 en Belvilla vw)
Wanneer u binnen 6 weken voor aankomst boekt, dan betaalt u direct de volledige reissom. Betaling via bankoverschrijving is in dit geval niet meer mogelijk. (Belvilla vw)

2.3 Borg en bijkomende kosten. Voor sommige vakantiehuizen geldt een borg. Daarnaast kan er sprake zijn van bijkomende kosten voor bijvoorbeeld het bedlinnen of de (eind)schoonmaak. De wijze van betaling van de borg en/of bijkomende kosten staat in de reisovereenkomst. (Belvilla vw)

2.4 Te laat. Als wij de reissom (en borg) niet binnen de betaaltermijn ontvangen, zelfs niet na een betaalherinnering, dan zullen wij de reisovereenkomst beëindigen en de annuleringskosten en eventuele incassokosten in rekening brengen. (ANVR vw 10.2)

U begrijpt dat na beëindiging van de reisovereenkomst andere gasten het vakantiehuis kunnen boeken en dat wij u bij te late betaling niet meer garanderen dat het vakantiehuis nog beschikbaar is. (Belvilla vw)

3 Wijziging en annulering

3.1 Wijziging. Belvilla AG kan een kleine wijziging maken in uw reisovereenkomst, maar hierover zullen wij u duidelijk informeren. Bij een grotere wijziging zullen wij u vragen of u deze accepteert of liever de boeking annuleert. (ANVR vw 5.1 en 5.2)

Mocht u de reisovereenkomst willen wijzigen, bijvoorbeeld de aankomstdatum aanpassen of een ander vakantiehuis willen, dan brengen wij hiervoor kosten in rekening die gelijk zijn aan de annuleringskosten. (Belvilla vw)

3.2 Annulering door Belvilla AG. Natuurlijk stellen wij u liever niet teleur, maar het kan voorkomen dat wij uw definitieve boeking annuleren de eerste werkdag na uw boeking. U ontvangt dan uw (aan)betaling terug. (ANVR vw 4.4, 4.5 en Belvilla vw)

3.3 Annuleringskosten bij annulering door de reiziger. De huurprijs is inclusief annuleringsbescherming. Daarom kunt u annuleren met inachtneming van de toepasselijke annuleringsbepalingen. De huidige annuleringsbepalingen die van toepassing zijn op uw boeking vindt u: (i) op [onze website](#) en/of (ii) in uw reisovereenkomst. De annuleringsbepalingen van Belvilla AG wijken af van die van de ANVR. Indien u een vakantie hebt geboekt via een website van een van onze partners is het mogelijk dat de annuleringsbepalingen van deze partner van toepassing zijn. Als dit het geval is, staat dit vermeld in uw reisovereenkomst. (ANVR-voorwaarden 9.4) Wij verwerken annuleringen op werkdagen. Als een annulering ons na het einde van een werkdag bereikt, verwerken wij de annulering op de eerstvolgende werkdag. De eerstvolgende werkdag is bepalend voor de annuleringskosten. (ANVR-voorwaarden 1.3, 9.1, 9.8 en Voorwaarden van Belvilla)

4 Verblijf

4.1 Inchecken. Doorgaans kunt u tussen 16:00 en 18:00 uur inchecken. Als dit voor uw verblijf anders is, dan vindt u dit in de reisovereenkomst. (Belvilla vw)

4.2 Uitchecken. In de reisovereenkomst staat de tijd waarop u wordt verzocht uit te checken. Bent u niet op tijd uit het vakantiehuis vertrokken dan zullen wij hiervoor kosten in rekening brengen. (Belvilla vw)

4.3 Verwachtingen. Net zoals u van ons verwacht dat wij u een fijn verblijf bieden, verwachten wij ook van u dat u en uw reisgezelschap zich als goede gasten gedragen volgens de instructies van ons en de huiseigenaar/beheerder. Hieronder verstaan wij in ieder geval dat u en uw reisgezelschap (i) geen hinder en overlast veroorzaken; (ii) gebruik maken van beddengoed op de bedden; (iii) het huis weer achterlaten zoals bij aankomst aangetroffen, de vaat is gedaan en de vloer is geveegd. (ANVR vw 11.1 en Belvilla vw)

Mocht dit niet gebeuren, dan kunnen wij de (schoonmaak)kosten bij u in rekening brengen of de reisovereenkomst beëindigen. In dit geval heeft u geen recht op een vergoeding. (ANVR vw 11.2 en Belvilla vw)

4.4 Schade. Het kan natuurlijk gebeuren dat u of uw reisgezelschap schade in of rond het vakantiehuis veroorzaakt. Meldt u de schade zo snel mogelijk bij de huiseigenaar/beheerder en bij ons, zo komt niemand voor verrassingen te staan. U bent in dit geval aansprakelijk voor deze schade. Veel schadegevallen worden door onze [schadeverzekering](#) gedekt. U ontvangt de voorwaarden van deze verzekering bij uw boeking. Indien het schadegeval niet onder de voorwaarden valt, dan moet u deze schade zelf vergoeden. (ANVR vw 11.1 en Belvilla vw)

4.5 Hulp en assistentie. Heeft u dringende persoonlijke hulp of assistentie nodig tijdens uw verblijf, belt u dan de huiseigenaar/beheerder of onze SOS-service voor informatie. De telefoonnummers vindt u op het verblijfsticket. (ANVR vw 6.1)

4.6 Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Stel dat er zich omstandigheden voordoen die van invloed zijn op uw verblijf en waar u en wij niks aan kunnen veranderen. Hier moet worden gedacht aan omstandigheden waarbij het [Calamiteitenfonds](#) een calamiteit heeft vastgesteld of een negatief (rood) [reisadvies van het ministerie van Buitenlandse Zaken](#). In dit geval kunt u de reisovereenkomst beëindigen en dan zullen wij u de reissom terugbetalen. Omstandigheden die u heeft kunnen verzekeren door middel van een reis- of annuleringsverzekering vallen hier niet onder. Voor eventuele kosten als gevolg van deze omstandigheden zijn wij niet aansprakelijk. (ANVR vw 9.9, 9.10 en 7.8)

Wij zijn ook niet aansprakelijk voor schade als gevolg van omstandigheden door uw toedoen of van uw reisgezelschap of van derden. Bijvoorbeeld wanneer er plaatselijk problemen zijn met de elektriciteit of het water, er sprake is van buitengewone weersomstandigheden of brand in het vakantiehuis. (ANVR vw 7.8)

4.7 Alternatief. Als een groot deel van uw verblijf niet (meer) mogelijk is, dan zullen wij een gelijkwaardig alternatief voor u zoeken. Wij zullen hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de locatie, klasse en faciliteiten van het vakantiehuis en de samenstelling van het reisgezelschap. (ANVR vw 7.2 en 7.4)

Als de kwaliteit van het alternatief lager is dan krijg u van ons een vergoeding. Als de kwaliteit van het alternatief hoger is dan zullen wij u vragen om bij te betalen. In beide gevallen heeft u ook de mogelijkheid om de reisovereenkomst te beëindigen. (ANVR vw 7.2, 7.3 en Belvilla vw)

5 Niet naar verwachting

5.1 Melding ter plaatse. Voldoet uw verblijf helaas niet aan uw verwachting, meldt u dit dan direct bij de huiseigenaar/beheerder. Komt u er samen niet uit, wacht dan niet langer en meldt het bij ons. Hierdoor hebben wij de mogelijkheid om met een passende oplossing te komen, mits deze oplossing mogelijk is en niet al te hoge kosten met zich meebrengt. (ANVR vw 7.1, 12.1, 12.2 en Belvilla vw)

Als u niet op bovenstaande wijze bij ons kenbaar maakt dat het verblijf niet naar verwachting is dan verliest u uw recht op een vergoeding. (ANVR vw 12.5)

5.2 Klacht. Heeft de tekortkoming dusdanig veel invloed op de rest van uw verblijf en is het niet mogelijk om een oplossing of alternatief te vinden, dan heeft u de mogelijkheid om de reisovereenkomst te beëindigen en heeft u eventueel recht op vermindering van de reissom of een vergoeding. (ANVR vw 7.5, 7.6, 12.3 en 12.4)

Als wij niet binnen redelijke termijn met een passende oplossing zijn gekomen, kunt u een klacht indienen zoals aangegeven op onze website. Doet u dit uiterlijk binnen 2 maanden na uw verblijf, dan behandelen wij uw klacht binnen 1 maand. (ANVR vw 12.6, 12.8, 12.9)

5.3 Geschillencommissie. Wij hopen het natuurlijk niet, maar wanneer uw klacht niet naar tevredenheid door ons is behandeld dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht door te sturen naar de [Geschillencommissie Reizen](#). (ANVR 13.1 en Belvilla vw).

6 Om verwarring te voorkomen

6.1 Geen zakelijke gast. Wij zijn gespecialiseerd in de verhuur van vakantiehuizen en zijn er dus niet voor zakelijke reizen. (Belvilla vw)

6.2 Vakantie. Omdat het om een vakantie moet gaan, kunt u bij ons een vakantiehuis maximaal voor 3 maanden boeken. Voor Italië is dit 1 maand. (Belvilla vw)

6.3 Meerderjarig. U kunt alleen een boeking maken als u 18 jaar of ouder bent. (Belvilla vw)

6.4 Groep jongeren. Sommige vakantiehuizen zijn voornamelijk bestemd voor familiegroepen, dus groepen welke uitsluitend bestaan uit jongeren worden hier niet toegelaten. Onder jongeren verstaan wij personen tot 25 jaar. Wij zullen op onze website en in de reisovereenkomst duidelijk maken als dit het geval is. Een boeking in strijd hiermee zal worden geannuleerd en de annuleringskosten zullen in rekening worden gebracht. (Belvilla vw)

6.5 Feesten, evenementen en bijeenkomsten met genodigden. Het vakantiehuis is bedoeld voor u en uw reisgezelschap. Het organiseren van feesten, evenementen of bijeenkomsten met genodigden anders dan personen uit het reisgezelschap is niet toegestaan. Wij zullen dan de reisovereenkomst beëindigen en (schoonmaak)kosten in rekening brengen.

6.6 Extra reisdiensten. Mocht u via een link op onze website of in de boekingsbevestiging een extra reisdienst boeken bij een derde partij, dan maakt deze extra reisdienst geen onderdeel uit van uw reisovereenkomst met Belvilla AG.

6.7 ANVR. Belvilla AG is lid van de ANVR. De ANVR is een Nederlandse vereniging voor de reisbranche. Wij hebben ons best gedaan om de ANVR vw zo duidelijk mogelijk samen te vatten, maar mochten er toch nog onduidelijkheden zijn, dan verwijzen wij u naar de ANVR Reisvoorwaarden.

6.8 Recht. Nederlands recht is van toepassing, tenzij dit in strijd is met het recht van uw land. (ANVR vw 13.5 en Belvilla vw)