

## Zakelijke voorwaarden ten behoeve van incentive reizen

Onderstaande IDEA zakelijke voorwaarden gelden voor alle diensten die het Incentivebedrijf op basis van een algemene overeenkomst voor zakenreizen (ex artikel 7:501 lid 2 sub c BW), hierna te noemen: 'raamovereenkomst' verleent op het gebied van reizen.

Omdat het Incentivebedrijf deze diensten aanbiedt en verricht op zakelijke basis en op basis van een raamovereenkomst, zijn de bepalingen van Titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (pakketreizen en gekoppeld reisarrangement) niet op de rechtsverhouding tussen het Incentivebedrijf en de zakelijke Opdrachtgever van toepassing maar wordt de rechtsverhouding uitsluitend beheerst door onderhavige voorwaarden.

### Artikel 1. Definities

**Algemene voorwaarden:** deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden ter zake van zakenreizen;

**IDEA:** de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid 'IDEA Independent Dutch Eventmarketing Association' en statutair gevestigd te Maarsse;

**Incentivebedrijf:** rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van diens beroep of bedrijf en in die hoedanigheid diensten verleent op het gebied van reizen op basis van een 'raamovereenkomst', die lid is van IDEA en gebruiker van deze Algemene voorwaarden. Het incentivebedrijf neemt in deze de hoedanigheid aan van tussenpersoon.

**Offerte:** ledere vrijblijvend schriftelijk aanbod van het incentivebedrijf aan de opdrachtgever om de geoffreerde diensten te (laten) verrichten c.q. uit te (laten) voeren ten behoeve van de opdrachtgever.

**Opdrachtgever:** zijnde een rechtspersoon of een natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf die aan het Incentivebedrijf opdracht geeft diensten te verlenen op het gebied van reizen.

**Overeenkomst:** De overeenkomst(en) die op grond van de raamovereenkomst door de bemiddeling van het incentivebedrijf met reisdienstverlener(s) wordt(en) gesloten.

**Partij(en):** het Incentivebedrijf of Opdrachtgever afzonderlijk of (indien meervoud) gezamenlijk.

**Reiziger:** de persoon (personen) aan wie op grond van de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst een (of meer) dienst(en) wordt(en) verleend.

**Reisdienstverlener:** de vervoerder, accommodatieverschaffer of een andere verlener van diensten op het gebied van reizen met wie de opdrachtgever een overeenkomst aangaat tot het verschaffen van verblijf, vervoer of het verlenen van overige diensten en die met inachtneming van diens toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze diensten.

**Schriftelijk:** in schrift of via langs elektronische weg.

**Werkdagen en kantooruren:** de dagen maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.30 uur, tenzij door het incentivebedrijf duidelijk anders is aangegeven en uitgezonderd erkende feestdagen.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden beheersen de rechtsverhouding tussen het Incentivebedrijf enerzijds en haar Opdrachtgever(s) anderzijds.
- 2.2. Deze voorwaarden en de hierin opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van het Incentivebedrijf strekken mede ten behoeve van de werknemers van het Incentivebedrijf en hulp- en tussenpersonen van het Incentivebedrijf.
- 2.3. De toepasselijkheid van de door de opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.4. Als de Overeenkomst bepalingen bevat die afwijken van de Algemene voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.
- 2.5. De nietigheid van enige bepaling van de Overeenkomst en/of deze Algemene voorwaarden tussen Partijen (en derhalve ook van Algemene voorwaarden) tast de geldigheid van de overige bepalingen van de Overeenkomst niet aan. In geval van nietigheid van enige bepaling zullen Partijen in verband met het onderwerp van de betreffende bepaling een nadere overeenkomst sluiten die de bedoeling van Partijen zoveel mogelijk benadert.
- 2.6. Het Incentivebedrijf is bevoegd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In geval van wijziging zal de Opdrachtgever uiterlijk een maand voorafgaand aan de wijziging schriftelijk op de hoogte worden gebracht.
- 2.7. Afwijkingen van en aanvulling op de Algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst zijn uitsluitend geldend als dat schriftelijk is overeengekomen.

### Artikel 3. Dienstverlening

- 3.1. De dienstverlening van het Incentivebedrijf betreft het verstrekken van informatie en het adviseren op het gebied van reizen zulks in de ruimste zin des woords, alsmede het bemiddelen bij totstandkoming van overeenkomsten tussen de Opdrachtgever en Reisdienstverleners.
- 3.2. Ingeval het Incentivebedrijf ten behoeve van de Opdrachtgever reserveringen maakt, zal het de Opdrachtgever zijn die steeds de Overeenkomst aangaat met de feitelijke uitvoerder van de reisdienst waarbij de voorwaarden van deze Reisdienstverlener gelden en door Opdrachtgever reeds nu voor alsdan worden geaccepteerd.
- 3.3. Na accordering van de Offerte door de Opdrachtgever is het Incentivebedrijf gemachtigd om voor en namens Opdrachtgever overeenkomsten te sluiten met deze Reisdienstverleners.

### Artikel 4. Totstandkoming overeenkomsten

- 4.1. De Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Reisdienstverleners kom(t)(en) komt tot stand:
  - a) nadat zowel Opdrachtgever als het Incentivebedrijf de Overeenkomst hebben ondertekend, of;
  - b) nadat Opdrachtgever de schriftelijke opdrachtbevestiging van het Incentivebedrijf ondertekend retour heeft gestuurd.
- 4.2. De Offerte van het Incentivebedrijf is vrijblijvend en kan door deze worden herroepen, zelfs na aanvaarding. Herroeping dient zo spoedig mogelijk te geschieden en wel binnen 2 werkdagen na de totstandkoming van de Overeenkomst. Deze bepaling is van overeenkomstige toepassing op wijzigingsvoorstellen van reeds gesloten overeenkomsten.
- 4.3. Het Incentivebedrijf is ook na het verstrijken van de termijn als bedoeld in artikel 4.2 niet gehouden een Overeenkomst gestand te doen indien en voor zover de aanbieding of de schriftelijke bevestiging berust op een kennelijke fout of vergissing.

## Artikel 5. Prijzen

- 5.1. De prijzen die het Incentivebedrijf noemt of vermeldt in Offertes en/of opdrachtbevestigingen/projectovereenkomsten zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de Offerte en/of de totstandkoming van de Overeenkomst bekende prijsbepalende factoren van de desbetreffende Reisdienstverleners.
- 5.2. Indien na het tot stand komen van de Overeenkomst de prijzen van de prijsbepalende factoren (waaronder - doch niet uitsluitend - begrepen: vervoerskosten; belastingen; heffingen; toeslagen; en/of valutawijzigingen) stijgen en deze verhogingen worden doorberekend door de Reisdienstverleners, is het Incentivebedrijf gerechtigd de prijswijzigingen in rekening te brengen bij de Opdrachtgever.

## Artikel 6. Betaling

- 6.1. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien ook als hij namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de Reiziger(s) enerzijds en het Incentivebedrijf anderzijds verloopt uitsluitend via de Opdrachtgever.
- 6.2. Betaling dient op een door het Incentivebedrijf aan te geven wijze te geschieden binnen de op de factuur aangegeven termijn tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen of uit de aard van de dienstverlening volgt dat directe betaling dient plaats te vinden. Bij gebreke van een betalingstermijn op de factuur, dient betaling plaats te vinden binnen 14 dagen na de factuurdatum.
- 6.3. De Opdrachtgever is niet bevoegd om enige vordering op het Incentivebedrijf op te schorten of te verrekenen met een vordering van het Incentivebedrijf op de Opdrachtgever. Bij niet tijdige betaling is het Incentivebedrijf bevoegd zijn dienstverlening op te schorten.
- 6.4. De kosten verband houdende met de wijze van betaling komen voor rekening van de Opdrachtgever, waaronder creditcardtoeslagen.
- 6.5. Bij niet tijdige (volledige) betaling is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Als de Opdrachtgever in verzuim is, wordt hij door het Incentivebedrijf aangemaand tot betaling en wordt hem een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen onder aanzegging dat bij niet betaling het Incentivebedrijf tevens aanspraak maakt op vergoeding van de kosten tot vaststelling van schade en aansprakelijkheid en die op het verkrijgen van betaling buiten rechte.
- 6.6. De vordering van het Incentivebedrijf tot betaling door Opdrachtgever van de gehele opdrachtsom is onmiddellijk opeisbaar zodra:
  - a) een betalingstermijn is overschreden;
  - b) Opdrachtgever failliet is gegaan of daartoe een verzoek wordt ingediend of surseance van betaling is aangevraagd;
  - c) beslag op zaken of vorderingen van Opdrachtgever wordt of is gelegd;
  - d) Opdrachtgever (vennootschap) wordt ontbonden of geliquideerd;
  - e) Opdrachtgever (natuurlijk persoon) het verzoek doet te worden toegelaten tot de gerechtelijke schuldsanering, onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
- 6.7. De Opdrachtgever die niet tijdig heeft betaald, is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij vanaf de vijftiende dag na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten.
- 6.8. Als de Opdrachtgever in verzuim is, heeft het Incentivebedrijf de bevoegdheid om – mede ter beperking van verdere schade – over te gaan tot het opzeggen (annuleren) van de reisdiensten, die zijn vastgelegd ten behoeve van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is dan naast de kosten die derden reeds in rekening hebben gebracht dan wel kosten die derden ten gevolge van de opzegging (annulering) alsnog in rekening brengen, ook verschuldigd de met het Incentivebedrijf overeengekomen vergoeding voor zijn dienstverlening. Eventueel reeds vooruitbetaalde gedeeltes van het verschuldigde zullen worden verrekend met deze kosten.
- 6.8. Betalingen van aan het Incentivebedrijf toekomende bedragen strekken in de eerste plaats in mindering op de kosten waaronder begrepen de (buiten)gerechtelijke kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom (waarbij steeds de oudste vordering eerst wordt voldaan).
- 6.9. Het Incentivebedrijf is bevoegd om van de Opdrachtgever nadere financiële zekerheden te verlangen ter nakoming van de uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.
- 6.10. Eventuele restituties die de Opdrachtgever toekomen en die door het Incentivebedrijf zijn ontvangen van de Reisdienstverlener zullen zo spoedig mogelijk aan de Opdrachtgever worden doorbetaald na verrekening van eventuele nog openstaande posten. Het Incentivebedrijf zal zich ervoor inspannen om deze restituties voor de Opdrachtgever te innen zonder op dit punt een resultaatverbintenis op zich te nemen.

## Artikel 7. Wijzigingen en/of annulering (opzegging) door de Opdrachtgever

- 7.1. Indien de Opdrachtgever wijzigingen wil aanbrengen na de totstandkoming van de Overeenkomst, dan is dat slechts mogelijk indien daartoe tussen partijen schriftelijk overeenstemming is bereikt en Opdrachtgever de kosten verbonden aan deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 7.2. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst opzegt (annuleert) zijn alle daaraan verbonden kosten die de Reisdienstverlener in rekening brengt voor zijn rekening en blijft hij aan het Incentivebedrijf diens overeengekomen beloning verschuldigd.
- 7.3. De Opdrachtgever dient de overeenkomst schriftelijk op te zeggen (te annuleren). De Overeenkomst geldt als te zijn opgezegd (geannuleerd) op de dag dat het Incentivebedrijf de schriftelijke opzegging door de Opdrachtgever heeft ontvangen. Opzeggingen buiten kantooruren worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.

## Artikel 8. Wijzigingen en/of annulering (opzegging) door Reisdienstverlener

- 8.1. Indien en voor zover de Reisdienstverlener wijzigingen aanbrengt in de ten behoeve van Opdrachtgever vastgelegde reisdiensten, dan wel deze reisdiensten opzegt (annuleert), is het Incentivebedrijf jegens de Opdrachtgever niet aansprakelijk voor de schade die c.q. het nadeel dat daaruit voortvloeit voor de Opdrachtgever.
- 8.2. Het Incentivebedrijf zal zoveel als redelijkerwijs van hem gevergd kan worden zich ervoor inspannen om alternatieven te zoeken voor de gewijzigde en/of opgezegde reisdiensten, zonder dit te kunnen garanderen. De overige onderdelen van de Overeenkomst blijven in stand.

## Artikel 9. Aansprakelijkheid incentivebedrijf

- 9.1. Het Incentivebedrijf zal zo zorgvuldig als in de gegeven omstandigheden in redelijkheid mag worden verwacht, de belangen van de Opdrachtgever en de Reiziger in acht nemen.

- 9.2. Onverminderd het bepaalde in artikel 8 aanvaardt het Incentivebedrijf geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de, bij de uitvoering van de diensten, betrokken Reisdienstverleners.
- 9.3. Het Incentivebedrijf aanvaardt evenmin aansprakelijkheid indien de Overeenkomst niet kan worden uitgevoerd wegens niet aan het Incentivebedrijf toe te rekenen omstandigheden (hierna aangeduid met: overmacht).
- 9.4. Onder overmacht wordt verstaan een tekortkoming in de nakoming van enige verplichting ten gevolge van onvoorziene omstandigheden, die ondanks alle in redelijkheid te nemen voorzorgsmaatregelen niet voorkomen kan worden en in het bijzonder doch niet daartoe beperkt wordt hieronder begrepen technische storingen in de bij het vastleggen van de reisdienst(en) gebruikte systemen, wijzigingen in de reis aangebracht door de Reisdienstverlener en of annulering door de Reisdienstverlener.
- 9.5. Het Incentivebedrijf aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de juistheid van de door of namens Reisdienstverleners of andere derden verstrekte informatie.
- 9.6. Indien ten gevolge van toerekenbaar tekortschieten door het Incentivebedrijf schade voor de Opdrachtgever ontstaat, aanvaardt het Incentivebedrijf aansprakelijkheid, welke is beperkt tot de waarde van de gefactureerde reisdienst waarop de klacht is gericht en bedraagt nooit meer dan het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar in het desbetreffende geval uitkeert vermeerderd met het bedrag van het eigen risico van het Incentivebedrijf dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar komt.
- 9.7. Voor financieel onvermogen van de Reisdienstverlener(s) is het Incentivebedrijf niet aansprakelijk.
- 9.8. Het Incentivebedrijf aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade welke gedekt is door een ziektekosten/ongevallen-, reis- en/of annuleringsverzekering van de Opdrachtgever of van een aan een reis deelnemende Reiziger.
- 9.9. Het Incentivebedrijf is nimmer aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade (waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen gevolgschade, gederfde winst, inkomstendering, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie), dan wel voor de schade die de Opdrachtgever c.q. de Reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

#### **Artikel 10. Incentiveverzekering**

- 10.1 Opdrachtgever kan ten behoeve van de Overeenkomst een Incentiveverzekering afsluiten. Deze verzekering biedt dekking voor uiteenlopende risico's en calamiteiten die de doorgang van een reisdienst kunnen (ver)hinderen.
- 10.2 De verzekering is uitsluitend af te sluiten bij het Incentivebedrijf. Het Incentivebedrijf is niet verplicht Opdrachtgever van het bestaan van de verzekering op de hoogte te brengen c.q. de verzekering actief – dat wil zeggen in de fase voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst – aan Opdrachtgever aan te bieden.

#### **Artikel 11. Verplichtingen van de Opdrachtgever en/of Reiziger**

- 11.1 De Opdrachtgever verstrekt voor of bij het sluiten van de Overeenkomst of zo spoedig mogelijk daarna alle gegevens betreffende hemzelf en de Reiziger(s) die nodig zijn voor een goede uitvoering van de overeengekomen diensten (zoals bijzonderheden over lichamelijke en/of geestelijke toestand(en), specifieke dieetwensen en/of allergieën, etc.). Het Incentivebedrijf is niet gehouden de door Opdrachtgever verstrekte informatie op juistheid te controleren.  
De Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat het Incentivebedrijf de gegevens, waaronder mobiele telefoonnummer en/of e-mailadres, van de Opdrachtgever en eventuele andere Reizigers, die voor de goede uitvoering van de overeengekomen diensten van belang zijn, doorgeeft aan de Reisdienstverleners (bijvoorbeeld luchtvaartmaatschappijen, hotels). De Opdrachtgever staat er jegens het Incentivebedrijf voor in dat de eventuele andere Reizigers daarvoor toestemming hebben verleend en vrijwaart het Incentivebedrijf voor eventuele aanspraken ter zake. Indien de Opdrachtgever deze doorgifte van gegevens niet wenst of daarmee in verzuim blijft, is het Incentivebedrijf niet aansprakelijk voor vertragingen en/of andere schade ten gevolge van het niet tijdig kunnen informeren van de Reizigers door of namens het Incentivebedrijf of de desbetreffende Reisdienstverlener.
- 11.2 De Opdrachtgever staat er jegens het Incentivebedrijf voor in dat:
  - a) uitdrukkelijke toestemming is verkregen van de Reiziger(s) voor het verstrekken van hun persoonsgegevens aan het Incentivebedrijf en het verwerken van deze persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door het Incentivebedrijf (waaronder eveneens wordt begrepen het verstrekken aan dienstverleners) noodzakelijk voor de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst en/of de overeenkomst met de dienstverlener(s) en voor de optimalisering van de aangeboden diensten en
  - b) de Opdrachtgever de Reiziger(s) voorafgaand aan het verkrijgen van de hiervoor bedoelde toestemming alle wettelijke voorgeschreven informatie zal verstrekken, waaronder tenminste de volgende informatie:
    - welke persoonsgegevens zij aan het Incentivebedrijf zal verstrekken;
    - dat de Reisdienstverleners of andere derden, waaronder luchtvaartmaatschappijen, waaraan het Incentivebedrijf persoonsgegevens verstrekt voor het verlenen van diensten gehouden kunnen zijn bepaalde persoonsgegevens te verstrekken aan buitenlandse autoriteiten die zich in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) kunnen bevinden die geen vergelijkbare privacybescherming bieden als de landen binnen de EER ingevolge de Europese Privacy Verordening 2016/679 zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de US Bureau of Customs and Border Protection;
    - dat Reizigers binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving het recht hebben inzage te vragen in de persoonsgegevens die het Incentivebedrijf over hen heeft en dat indien deze persoonsgegevens feitelijk onjuist, onvolledig, of niet ter zake dienend zijn, of anderszins worden verwerkt in strijd met een wettelijk voorschrift, de Reiziger kan verzoeken deze gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen en de Reiziger(s) te informeren dat zij voor meer informatie over de rechten en/of een dergelijk verzoek contact kunnen opnemen met het Incentivebedrijf en;
    - alle overige informatie die nodig is om tegenover de Reiziger(s) een behoorlijke en zorgvuldige verwerking van hun persoonsgegevens door het Incentivebedrijf te kunnen leveren.
- 11.3 De Opdrachtgever en/of de Reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de benodigde informatie inwinnen met betrekking tot paspoortvereisten, visa of andere formaliteiten die (onder andere) verband houden met gezondheidsrisico's en dient tevens tijdig vóór vertrek na te gaan of de eerder ingewonnen informatie nog correct is.
- 11.4 De Opdrachtgever en Reiziger(s) zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van het Incentivebedrijf en Reisdienstverleners ter bevordering van een goede uitvoering van de dienst(en) (waaronder doch niet uitsluitend aanwijzingen ten aanzien van de inchecktijden en

overstaptijden) en zijn jegens het Incentivebedrijf en/of Reisdienstverlener aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit, of anderszins verband houdend met, hun gedragingen en/of nalaten, c.q. dienen de hieruit voortvloeiende eigen schade zelf te dragen.

- 11.5 De Reiziger die zodanige hinder of last oplevert dat een goede uitvoering van de dienst(en) daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door het Incentivebedrijf en/of Reisdienstverlener van (voortzetting van) de dienst(en) worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de Overeenkomst wordt nagekomen. Alle hieruit voortvloeiende schade komt voor rekening van de Opdrachtgever.
- De Opdrachtgever en de Reiziger(s) zijn verplicht eventuele (verdere) schade te voorkomen en/of zoveel mogelijk te beperken, onder meer door klachten overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 tijdig te melden.

#### **Artikel 12 Vrijwaring en hoofdelijke aansprakelijkheid**

- 12.1 De Opdrachtgever vrijwaart het Incentivebedrijf tegen aanspraken van de Reizigers(s) en/of Reisdienstverleners en/of andere derden welke voortvloeien uit of samenhangen met de Overeenkomst.
- 12.2 De Opdrachtgever is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van de Reiziger(s) ten opzichte van het Incentivebedrijf en/of Reisdienstverlener(s) voor zover die voor de Reiziger(s) voortvloeien uit de ter zake tot stand gekomen Overeenkomst(en).

#### **Artikel 13 Klachten en verval vorderingsrecht**

##### Klachten met betrekking tot de dienstverlening van het Incentivebedrijf

- 13.1 Klachten over de dienstverlening door het Incentivebedrijf zoals verstrekte adviezen en informatie en de afhandeling van reserveringen, dienen door de Opdrachtgever uiterlijk binnen één maand na kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd bij het Incentivebedrijf te worden ingediend.
- 13.2 Het Incentivebedrijf zal de klacht met de nodige voortvarendheid af handelen.

##### Klachten over de uitvoering van de dienst(en)

- 13.3 De Opdrachtgever dient eventuele klachten met betrekking tot uitvoering van de reisdienst onverwijld bij de (vertegenwoordiger van de) Reisdienstverlener te melden en dient eerst ter plaatse met de (vertegenwoordiger van de) Reisdienstverlener tot een oplossing trachten te komen.
- 13.4 De Opdrachtgever dient de Reisdienstverlener te allen tijde in de gelegenheid te stellen om een passende oplossing voor de klacht te bewerkstelligen.
- 13.5 Indien de klacht niet ter plaatse met de (vertegenwoordiger van de) Reisdienstverlener kan worden opgelost, dient de Opdrachtgever onverwijld contact op te nemen met het Incentivebedrijf. Het Incentivebedrijf zal zich inspannen om, voor zover dit redelijkerwijs binnen zijn mogelijkheden ligt, de klacht naar tevredenheid op te lossen.
- 13.6 Het Incentivebedrijf zal bij geschillen tussen de Reisdienstverlener en de Opdrachtgever over de uitvoering van de dienst een bemiddelende rol aan nemen zonder zelf partij bij het geschil te worden.
- 13.7 Mocht de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost, dan dient deze zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 7 dagen na terugkeer schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de Reisdienstverlener, dan wel bij het Incentivebedrijf. Het Incentivebedrijf zal de klacht – voor zover deze betrekking heeft op de uitvoering van de dienst – voor verdere behandeling doorgeleiden aan de Reisdienstverlener. Zowel de Reisdienstverlener als het Incentivebedrijf streven er naar om de klacht met de nodige voortvarendheid af te handelen.

##### Verval vorderingsrecht

- 13.8 Ieder vorderingsrecht ter zake van de aansprakelijkheid van het Incentivebedrijf vervalt na verloop van één jaar, te rekenen vanaf het moment waarop de geboekte dienst is uitgevoerd en/of verleend.

#### **Artikel 14 Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 14.1 Op alle geschillen tussen de Opdrachtgever en het Incentivebedrijf is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Alle geschillen tussen de Opdrachtgever en het Incentivebedrijf zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin het Incentivebedrijf is gevestigd, tenzij deze kiest voor de bevoegde rechter van de woonplaats van de Opdrachtgever.