

## ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR BOEKINGEN

Van de Diensten van Expedia (zoals hieronder gedefinieerd) en van Externe Dienstverleners via deze Website kan slechts gebruik worden gemaakt door Klanten die eerst kennis hebben genomen van Expedia's Algemene Voorwaarden voor Boeking (hierna: "Algemene Voorwaarden"), alsmede van de ANVR-Reizigersvoorwaarden en deze sets voorwaarden zonder voorbehoud hebben aanvaard. Deze Algemene Voorwaarden vormen een aanvulling op (en op een aantal punten - wanneer aangegeven - een afwijking van) de ANVR-Reizigersvoorwaarden. Indien deze Algemene Voorwaarden en de ANVR-Reizigersvoorwaarden niet worden geaccepteerd, is het niet mogelijk om door te gaan met het boekingsproces. Klanten dienen de verplichtingen in deze voorwaarden na te komen. De overeenkomst tussen Klanten en de betreffende Reisdienstverlener treedt in werking zodra Expedia de Klant een schriftelijke bevestiging (waaronder per e-mail) van de boeking stuurt.

Afhankelijk van de dienst die u bij Expedia of een Externe Dienstverlener boekt, zijn, naast onze Algemene Voorwaarden, de ANVR-Reizigersvoorwaarden van toepassing.

De ANVR-Reizigersvoorwaarden gelden voor alle reizen. Onder de ANVR-Reizigersvoorwaarden vallen de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen en de ANVR-Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten ("ANVR Boekingsvoorwaarden"). In aanvulling op de ANVR-Boekingsvoorwaarden gelden mogelijk ook de ANVR-Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden.

- De ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen zijn van toepassing indien u een "Pakketreis" bij Expedia boekt, welke Pakketreis óf volledig door Expedia Travel wordt samengesteld en georganiseerd, óf wordt samengesteld en georganiseerd door een reisorganisator die niet in Nederland is gevestigd. Een "Pakketreis" is een reis, voor één prijs, met een verblijf langer dan 24 uur of inclusief een overnachting en waarbij tenminste twee van de volgende drie elementen worden aangeboden:

transport;

accommodatie;

een toeristische Dienst die geen deel uitmaakt van het vervoer of de accommodatie maar een aanzienlijk deel van de totale prijs uitmaakt.

- De ANVR-Boekingsvoorwaarden gelden als u één of meer enkelvoudige reisdiensten boekt bij Expedia, tenzij de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing zijn. Aanvullend op de ANVR-Boekingsvoorwaarden gelden mogelijk ook de ANVR-Gekoppeld Reisarrangementvoorwaarden.

- De ANVR-Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden zijn van toepassing in aanvulling op de ANVR-Boekingsvoorwaarden wanneer er sprake is van een gekoppeld reisarrangement.

De ANVR-Reizigersvoorwaarden zijn te vinden

via: <https://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf>

### Artikel 1. Definities en toepassingsgebied

#### 1.1. Definities

De volgende definities hebben zowel in het enkelvoud als in het meervoud dezelfde betekenis.

'Dienst' betekent een op de Website aangeboden dienst, zoals een vervoersdienst, accommodatiedienst, autoverhuurdienst, een dienst op de plaats van bestemming, verzekeringen en Pakketreis en gerelateerde betalingsverwerkingsdiensten.

'Dienst op de plaats van bestemming' betekent het aanbieden van kaartjes voor evenementen, activiteiten of toeristische attracties op de reisbestemming, bijvoorbeeld een concert of een rondleiding.

'Expedia' betekent Expedia Inc. en/of Expedia Travel.

'Expedia Inc.' betekent Expedia Inc., gevestigd op 333, 108th Avenue NE Bellevue, WA 98004, USA, tel.nr +1.425.679.7200.

'Expedia Travel' betekent Travelscape LLC, een bedrijf dat voor alle doeleinden is gevestigd in de Verenigde Staten, en waarvan de statutaire zetel is gevestigd op 10190 Covington Cross Drive, Suite 300, Las Vegas, NV 89144.

'Externe Dienstverlener' betekent een partij, niet zijnde Expedia die, (a) de Dienst rechtstreeks aanbiedt aan de Klant of (b) die de Dienst uitvoert waar Expedia Travel de Dienst beschikbaar stelt aan de Klant.

'Klant' betekent een klant die een of meer van de op de Website aangeboden Diensten reserveert en/of boekt.

'Gekoppeld Reisarrangement' betekent hetzelfde als de definitie van een "gekoppeld reisarrangement" in de Richtlijn Betreffende Pakketreizen En Gekoppelde Reisarrangementen van 20 november 2015, zoals geïmplementeerd in het Burgerlijk Wetboek

'Regels en Beperkingen' betekent de bepalingen en voorwaarden die van toepassing zijn op de Diensten aangeboden door Externe Dienstverlener (waaronder, onder andere, de bepalingen en voorwaarden van de accommodatiedienstverlener en de vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen,)

'Reisdienstverlener' betekent een leverancier van Diensten - bijvoorbeeld een accommodatiedienstverlener, luchtvaartmaatschappij, autoverhuurbedrijf, touroperator, Expedia Travel en/of een activiteitendienstverlener.

'TPX' betekent Travel Partner Exchange S.L., gevestigd aan Calle Villalba Hervas 9, Planta 8, 38002 Santa Cruz de Tenerife, Canarische Eilanden, Spanje.

'Website' betekent de website [www.expedia.nl](http://www.expedia.nl) of de gerelateerde mobiele app.

## 1.2. Toepassingsgebied

Expedia Inc. exploiteert de Website die als een bemiddelaar functioneert tussen de Klant en de diverse Reisdienstverleners die Diensten aanbieden, met inbegrip van Expedia Travel. Wanneer u een boeking maakt voor een Dienst via de Website, gaat u een overeenkomst aan met de Reisdienstverlener die die Dienst aanbiedt.

Deze Algemene Voorwaarden & Bepalingen zijn niet van toepassing op aanbiedingen en diensten voor vakantiehuisjes die rechtstreeks worden aangeboden door een partner van Expedia via de volgende URL: <http://vakantiehuisen.expedia.nl>. Voor deze aanbiedingen en diensten gelden uitsluitend de Voorwaarden & Bepalingen van de partner, inclusief de financiële regelingen. De Voorwaarden & Bepalingen van de partner zijn in te zien via de volgende URL: <http://vakantiehuisen.expedia.nl/bemiddelingsvoorwaarden>.

Deze Algemene Voorwaarden voor boekingen zijn van toepassing op het aanbieden en verstrekken van Diensten via deze Website en incorporeren alle Regels en Beperkingen van de Reisdienstverlener die de Klant ter beschikking worden gesteld en die de Klant ook aanvaardt op het moment dat hij daadwerkelijk boekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om zich vertrouwd te maken met deze Algemene Voorwaarden voor boekingen en de van toepassing zijnde Regels en Beperkingen van de Reisdienstverlener.

De Algemene Voorwaarden en Regels en Beperkingen voor boekingen kunnen op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving door Expedia Inc. worden aangepast en de Regels en Beperkingen kunnen op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving door de Reisdienstverlener worden aangepast, hoewel dergelijke aanpassingen niet van toepassing zijn op boekingen die reeds zijn aanvaard door Expedia Inc. namens de betrokken Reisdienstverlener(s).

## Artikel 2. Boeken op de Website

### 2.1. Het bevestigen en wijzigen van bestellingen

De bevestiging van de boeking wordt naar de Klant per e-mail verzonden en omvat de essentiële elementen, zoals de omschrijving van de bestelde Dienst(en) en de prijs. Indien de Klant binnen 24 uur na het plaatsen van de boeking geen bevestigings-e-mail heeft ontvangen dient hij/zij contact op te nemen met de afdeling klantenservice via [klantenservice@chat.expedia.nl](mailto:klantenservice@chat.expedia.nl). Het is uitdrukkelijk overeengekomen dat de opgeslagen gegevens in de informatiesystemen van Expedia Inc. en/of zijn Reisdienstverleners bewijs vormen voor wat betreft de boekingen van de Klant. Gegevens opgeslagen in computers of elektronische media vormen een geldig bewijs, en zijn bijgevolg aanvaardbaar onder dezelfde voorwaarden en met dezelfde bewijskracht als een fysiek schriftelijk document. De Klant heeft te allen tijde het recht om het tegendeel te bewijzen.

Wij attenderen u er op dat u bij een boeking een definitieve overeenkomst aangaat. Nadat u een boeking heeft gedaan, heeft u geen herroepingsrecht.

### 2.2 Betaling

De prijs van de op de Website of per telefoon bestelde Diensten dient te worden betaald aan (i) Expedia Inc. die een dergelijke betaling in ontvangst neemt namens de Reisdienstverleners, en/of (ii) aan de Reisdienstverleners direct. De betaling kan eventueel worden afgeschreven door meer dan één partij (zoals is te vinden op het bank- of creditcardafschrijf van de Klant), maar het totale in rekening gebrachte bedrag mag niet meer bedragen dan de totale prijs van de Diensten.

Het volledige bedrag voor de bestelde Diensten dient tijdens het boekingsproces volledig te worden voldaan (tenzij dit anders is overeengekomen).

### 2.3 Annulering (met inachtneming van artikel 3.5)

Annuleringen kunnen telefonisch worden doorgegeven (+31 20 2008459) of per e-mail ([klantenservice@chat.expedia.nl](mailto:klantenservice@chat.expedia.nl)). Expedia zal annuleringen namens de Reisdienstverleners afhandelen. Annulering is slechts mogelijk indien dit is toegestaan op grond van de Regels en Beperkingen van de Reisdienstverleners.

In het geval dat u besluit om "later te betalen"/ te betalen bij de accommodatie en u niet komt opdagen of de reservering annuleert, kunnen er door de accommodatie kosten voor no-show of voor annulering in rekening worden gebracht (de details van de eventuele kosten zullen

aan u worden meegedeeld als onderdeel van het boekingsproces). In dit geval zal ofwel de accommodatie of Expedia, Inc (of haar gelieerde bedrijven) de kosten voor no-show of voor annulering van de accommodatie in rekening brengen in de lokale valuta van de accommodatie.

### Artikel 3. Specifieke Diensten

Expedia Inc. exploiteert de Website die fungeert als een bemiddelaar tussen de Klant en de Reisdienstverleners met betrekking tot het aanbieden en leveren van alle Diensten.

Het doel van dit artikel is gegevens te verstrekken over de Diensten van de Reisdienstverleners ter informatie van de Klant. Deze details zijn niet uitputtend en vervangen niet de van toepassing zijnde Regels en Beperkingen van de Reisdienstverleners. In het geval van een geschil of tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden voor boekingen en de geïncorporeerde Regels en Beperkingen prevaleren de Regels en Beperkingen.

Behalve indien juridische eisen anders voorschrijven kunnen deze gegevens niet leiden tot enige binding of aansprakelijkheid van de kant van Expedia Inc.

#### 3.1. Luchtvervoersdiensten

Luchtvervoersdiensten kunnen afzonderlijk of als onderdeel van een Pakketreis worden aangeboden en zijn onderworpen aan de van toepassing zijnde Regels en Beperkingen (met inbegrip van de vervoersvoorwaarden, tariefregels en beperkingen) van de Externe Dienstverleners. De Regels en Beperkingen kunnen beperkingen en/of kosten inhouden voor annuleringen en wijzigingen. De Regels en Beperkingen van Externe Dienstverleners worden voorafgaand aan het boeken van de betreffende luchtvervoersdienst aan de Klant gecommuniceerd en kunnen ook hier worden bekeken.

Indien Expedia namens de Externe Dienstverlener betalingen van een Klant ontvangt voor luchtvervoersdiensten, treedt Expedia op als agent van de betreffende Externe Dienstverlener. Dit betekent dat de overeenkomst tot stand is gekomen tussen de Klant en deze Externe Dienstverlener. Regels en Beperkingen van Externe Dienstverleners van luchtvervoersdiensten kunnen hier worden bekeken.

Als u op deze website vluchten zoekt, kunt u voor bepaalde vluchten worden doorverwezen naar de website van de externe vliegtuigmaatschappij om uw boeking af te ronden en te betalen. U sluit direct een contract af met deze derde Dienstverlener. Expedia heeft geen connectie met, of is niet aansprakelijk ten aanzien van, deze boekingen.

##### 3.1.1. Algemene voorwaarden luchtvervoer

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant te voldoen aan de instructies van de luchtvaartmaatschappijen en touroperators, in het bijzonder met betrekking tot inchecktijden. Geadviseerd wordt voor het inchecken tenminste drie uur van tevoren aanwezig te zijn voor het vertrek van internationale vluchten, en tenminste twee uur voor het vertrek van binnenlandse vluchten. De Klant wordt gewezen op de noodzaak voldoende tijd in acht te nemen en rekening te houden met mogelijke vertragingen van reizen met een aansluitende vlucht, in het bijzonder wanneer dit gepaard gaat met vervoer naar een andere luchthaven.

Expedia Inc. raadt Klanten met klem aan om vroeg in te checken als ze een bepaalde stoel willen. Expedia Inc. heeft geen zeggenschap over de verdeling van de stoelen, zelfs niet als

die vooraf bij de luchtvaartmaatschappij zijn geboekt, en kan geen enkele garantie geven dat de gewenste zitplaatsen bij vertrek beschikbaar zijn.

De vluchttijden worden vermeld in het 24-uur systeem, en de vertrektijden zijn gebaseerd op de tijdzones op de vertreklocatie van de van toepassing zijnde vluchten en kunnen variëren, afhankelijk van de vluchtschema's, het type vliegtuig, weersomstandigheden enz. Alle vermeldingen van de tijd waarin daadwerkelijk wordt gevlogen, zijn exclusief de tijd op de grond tijdens tussenstops tijdens de vlucht of als moet worden overgestapt, en gelden derhalve uitsluitend als richtlijn en zijn onderworpen aan wijzigingen en bevestigingen.

Voor retourvluchten is het vaak verplicht de retourvlucht bij de luchtvaartmaatschappij te herbevestigen (niet later dan 72 uur voor de beoogde datum van de vlucht). Het is de verantwoordelijkheid van de Klant zijn/haar retourvlucht te herbevestigen. Voor open retourtickets wordt aangeraden de retourvlucht zo vroeg mogelijk te reserveren.

We herinneren de Klant eraan dat indien hij/zij een retourvlucht boekt en geen gebruik maakt van de heenvlucht, de luchtvaartmaatschappij de retourvlucht annuleert. De vlucht wordt niet gerestitueerd. Dit geldt ook als u de retourvlucht niet neemt, en als u helemaal geen gebruik maakt van het ticket. Vluchtcoupons moeten worden gebruikt in de juiste volgorde.

In het geval van bepaalde vluchten (veelal chartervluchten en vluchten van zogenaamde low cost maatschappijen) worden de vliegschema's, de typen vliegtuigen, de reisroute en mogelijke tussenstops slechts genoemd als indicatie voor de heen- en retourvluchten van de reis. Deze vluchten, typen vliegtuigen en vluchtnummers kunnen worden gewijzigd en tijden kunnen in overeenstemming met de van toepassing zijnde Regels en Beperkingen van een Reisdienstverlener tot 24 uur worden verschoven, zelfs na bevestiging. Sommige luchtvaartmaatschappijen kunnen extra kosten in rekening brengen voor maaltijden, bagage, voorkeurszitplaatsen etc. Alle gegevens over tarieven die u ziet op de Website zijn uitsluitend ter informatie, en kunnen te allen tijde worden gewijzigd door de luchtvaartmaatschappijen.

Een aantal luchtvaartmaatschappijen (waaronder lowcost maatschappijen en chartermaatschappijen) geven eventuele wijzigingen in vluchten en/of vluchttijden rechtstreeks aan de Klant door, bijvoorbeeld via email of SMS, en berichten deze op hun website, zonder Expedia hierover te informeren. U dient dan ook altijd tijdig voorafgaand aan uw vlucht zelf uw reisschema en eventuele wijzigingen hierin nogmaals te controleren.

De Klant wordt eraan herinnerd dat luchtvaartmaatschappijen soms zwangere vrouwen weigeren als naar hun beoordeling het vergevorderde stadium van de zwangerschap een risico meebrengt van een vroegtijdige bevalling tijdens de vlucht.

Luchtvaartmaatschappijen bepalen dat kinderen die op de retourdatum ouder zijn dan 2 jaar een retourticket dienen te hebben tegen kindertarief. Kosten die worden gemaakt als gevolg van het niet naleven door de Klant van deze regel komen niet voor restitutie in aanmerking. Kinderen jonger dan 2 jaar krijgen geen eigen stoel toegewezen in het vliegtuig, tenzij voor dat kind een stoel tegen kindertarief is geboekt.

Kinderen jonger dan 14 jaar zonder begeleiding worden niet vervoerd.

De van toepassing zijnde Regels en Beperkingen van Reisdienstverleners van luchtvervoersdiensten worden voorafgaand aan het boeken van de betreffende luchtvervoersdienst aan de Klant gecommuniceerd en kunnen ook hier worden bekeken. Praktische informatie over de voorbereiding van uw vlucht kunt u vinden op de Expedia's online Klantenservice.

3.1.2 Gecombineerde tickets enkele reis.

Expedia Inc. kan Klanten de mogelijkheid bieden om in plaats van een retourticket een combinatie van twee tickets enkele reis te boeken. Twee tickets enkele reis kunnen een grotere keuze aan vluchten bieden die vaak goedkoper zijn, en kunnen worden gecombineerd op de dezelfde luchtvaartmaatschappij of bij verschillende luchtvaartmaatschappijen.

In tegenstelling tot retourtickets is elk ticket enkele reis onderworpen aan eigen regels, beperkingen en kosten. Als een van deze vluchten wordt gewijzigd door de luchtvaartmaatschappij (bijvoorbeeld annulering of een wijziging van vluchtschema) waardoor de Klant de andere vlucht moet wijzigen dan is de Klant aansprakelijk voor eventuele kosten voor het wijzigen van die andere vlucht.

### 3.1.3. Paspoort, Visa, Administratieve en/of gezondheidsvoorschriften

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant zich te informeren over voorschriften zoals paspoort, visum, valuta en gezondheidsvoorschriften die betrekking hebben op hun reis, om daaraan te voldoen en om de bijbehorende kosten te betalen.

Voor alle vakanties aangeboden op de Website is een geldig paspoort voor tien jaar vereist. De immigratiedienst van sommige landen bepaalt dat een paspoort geldig dient te zijn voor een minimumperiode na binnenkomst van het desbetreffende land, meestal een periode van 6 maanden. Als het paspoort van een Klant minder dan een jaar geldig is, raden we de Klant aan om de eisen van het land van bestemming te controleren voor hij/zij definitieve reisplannen maakt. De naam op het paspoort moet overeenkomen met de naam op het ticket omdat anders de Klant mogelijk niet mag reizen en de verzekering mogelijk ongeldig is. Als na het boeken van een vakantie maar voordat de Klant gaat reizen een medereiziger van de Klant zijn/haar naam wijzigt - bijvoorbeeld als gevolg van een huwelijk - dan moet Klant de klantenservice op de hoogte brengen door te bellen naar +31 - (0)20 2008459 of een e-mail te sturen naar [klantenservice@chat.expedia.nl](mailto:klantenservice@chat.expedia.nl)

Let op: het verkrijgen van een visum kan vaak enige tijd in beslag nemen, en we raden Klanten dus aan om het ruim op tijd aan te vragen. Expedia Inc. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor Klanten die niet beschikken over de juiste reisdocumenten. Klanten moeten er ook voor zorgen dat ze voor aanvang van de reis op de hoogte zijn van alle eventuele wijzigingen van de visumplicht. De Klant is verantwoordelijk voor de naleving van alle eisen die nodig zijn voor de uitvoering van de reis. Expedia Inc. is niet verantwoordelijk voor de spoedige verstrekking of ontvangst van de benodigde visa en andere reisdocumenten. Alle redelijke verliezen van Expedia Inc. als gevolg van het feit de Klant deze bepalingen niet naleeft, komen voor rekening van de Klant, behalve als ze worden veroorzaakt door onjuiste of misleidende informatie die is toe te schrijven aan Expedia Inc.

Alle reizigers die onder het Visa Waiver Program (VWP) de Verenigde Staten willen ingaan of willen doorreizen moeten toestemming vragen om te reizen met gebruikmaking van het Electronic System for Travel Authorisation (ESTA). Zorg dat u voldoende tijd neemt om een ESTA aan te vragen. We raden u aan een dergelijke aanvraag tenminste 72 uur voor vertrek te doen. Voor meer informatie gaat u naar de website van het Amerikaanse ministerie van Binnenlandse Veiligheid: <https://esta.cbp.dhs.gov>

Een aantal regeringen voert nieuwe voorschriften in die luchtvaartmaatschappijen verplichten persoonlijke gegevens te verstrekken over alle passagiers op hun vliegtuigen. De gegevens worden op de luchthaven verzameld wanneer een Klant incheckt of in sommige gevallen wanneer de Klant boekt. Daarom raden we de Klant aan extra tijd voor het inchecken uit te trekken.

#### 3.1.4. Speciale tarieven

Er zijn vliegroutes die worden aangeboden tegen speciale tarieven die wel de beste prijs bieden maar niet noodzakelijkerwijs de meest directe route nemen. Voor sommige routes moet onderweg op een ander vliegtuig worden overgestapt. Een vlucht die als direct wordt beschreven is een vlucht waarvoor tijdens de reis niet hoeft te worden overgestapt op een ander vliegtuig maar er kunnen onderweg wel tussenstops zijn ingelast om te tanken of om passagiers in of uit te laten stappen. Details voor alle tussenstops krijgt u tijdens het boekingsproces en ze zijn zowel op de Website als in de e-mailbevestiging voor een Klant duidelijk aangegeven.

Veel luchtvaartmaatschappijen - maar niet alle - bieden speciale tarieven voor kinderen jonger dan 2 jaar en ouderen. Deze kortingen zijn afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij en de desbetreffende vlucht, de beschikbaarheid van stoelen en de leeftijd van de passagier.

Airmiles en vouchers van klantenprogramma's kunnen niet worden gebruikt bij het boeken van vluchten via de Website.

Indien de Klant heeft geprofiteerd van een korting worden de overeenkomstige bijzondere tarieven in de prijstabel getoond voordat hij/zij de reservering bevestigt.

#### 3.1.5. Aansprakelijkheid

De Klant wordt eraan herinnerd dat de aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen voor overlijden, persoonlijke letsel en voor andere schade normaliter wordt beperkt door het nationale recht of door een internationaal verdrag voor luchtvervoer, of door de eigen Regels en Beperkingen van de luchtvaartmaatschappij.

#### 3.1.6. Elektronisch ticket

Een elektronisch ticket is een ticket zonder fysieke vorm. Wanneer dit type ticket wordt gekocht, dient de Klant naar de incheckbalie van de betrokken luchtvaartmaatschappij te gaan en een geldig reisdocument te tonen (paspoort, visum, identiteitskaart etc.) teneinde zijn / haar instapkaart te verkrijgen, of dit ticket wordt u elektronisch toegestuurd. De Klant dient de tijds marges voor inchecken strikt na te leven.

#### 3.1.7. In-de-plaatsstelling passagiers

In-de-plaatsstelling voor uitsluitend luchtvervoersdiensten is niet toegestaan. In een luchtvervoersdienst onderdeel uitmakend van een Pakketreis is in-de-plaatsstelling slechts mogelijk indien de van toepassing zijnde Regels en Beperkingen van de betreffende luchtvaartmaatschappij zich hiertegen niet verzetten en met inachtneming van deze Regels en Beperkingen. Deze Regels en Beperkingen kunnen met zich brengen dat een separaat vliegticket dient te worden gekocht.

Indien een vervangend persoon deel gaat uitmaken van het contract dan is de Klant samen met die vervangende persoon gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de kosten van de reis en eventuele extra kosten (inclusief administratietoelagen) die voortvloeien uit het deel uitmaken van het contract door die vervangende persoon en met inbegrip van eventuele kosten voor Expedia voor het maken van de verandering.

#### 3.1.8. Uitvoerende luchtvaartmaatschappijen

Klanten worden erop gewezen dat de vluchten die zijn geboekt bij een luchtvaartmaatschappij in sommige gevallen kunnen worden uitgevoerd door een andere

luchtvaartmaatschappij. U kunt de gegevens van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, indien afwijkend, vinden op de Website. De uitvoerende luchtvaartmaatschappij kan de Klant de vlucht zelf in rekening brengen, hetgeen alsdan kan worden getoond op de creditcard of het bankafschrift van de Klant. De betaling kan ook in rekening worden gebracht door andere Externe Dienstverleners voor de geboekte Diensten maar het totale bedrag dat in rekening is gebracht bedraagt echter nooit meer dan de totale prijs van de Diensten.

#### 3.1.9. Vergoeding voor niet kunnen instappen

Als een luchtvaartmaatschappij een vlucht annuleert of als de vlucht is vertraagd, geen eerder bevestigde plaats kan bieden, niet stopt op de stop-overplaats of de bestemming van een Klant of een Klant een aansluitende vlucht waarop de Klant een reservering heeft laat missen dan heeft de Klant recht op bepaalde vergoedingen van de luchtvaartmaatschappij.

#### 3.1.10. 'No-show' of annulering

In het geval van een 'no-show' of annulering, heeft u mogelijk recht op een terugbetaling van luchthavenbelastingen en -toeslagen die in de prijs van het gekochte ticket zijn inbegrepen. Als u in aanmerking komt voor een terugbetaling, kunt u een dergelijke terugbetaling aanvragen bij de klantenservice van Expedia (door een e-mail te sturen naar [klantenservice@chat.expedia.nl](mailto:klantenservice@chat.expedia.nl) of te bellen naar +31 20 200 84 59), die uw verzoek namens u bij de luchtvaartmaatschappij indient.

#### 3.1.11. Low cost vliegtuigmaatschappijen

Prijzen en tarieven voor een aantal low cost vluchten afkomstig buiten Nederland kunnen in een andere valuta zijn weergegeven (bijvoorbeeld GBP). Hiervoor zullen we een schatting in Euro's geven. Het werkelijke bedrag dat door de low cost maatschappij in rekening wordt gebracht, kan iets afwijken als gevolg van variërende wisselkoersen die door de verschillende creditcardmaatschappijen worden gebruikt. Bovendien kan uw overzicht transactiekosten bevatten die in rekening worden gebracht door uw kaartuitgever om de transactie te kunnen verwerken. Expedia heeft geen betrokkenheid bij deze aanvullende kosten en is op geen enkele wijze aansprakelijk voor kosten die betrekking hebben op gewijzigde wisselkoersen en kosten van credit card maatschappijen.

#### 3.1.12. Zwarte lijst van luchtvaartmaatschappijen van de EU

Op grond van EU regelgeving is een lijst opgesteld van luchtvaartmaatschappijen die op een zwarte lijst staan om binnen de Europese Unie te opereren. Deze lijst is hier te vinden.

### 3.2. Accommodatiediensten

Accommodatie wordt afzonderlijk aangeboden of als onderdeel van een Pakketreis (zie Artikel 3.5). Met uitzondering van de accommodaties waar "betaal later" of "betaal in de accommodatie" (zie Artikel 3.2.6) van toepassing is, worden alle accommodaties aangeboden door Expedia Travel als Reisdienstverlener (bij een aparte boeking of als onderdeel van een Pakketreis), met toepassing van Artikelen 3.2 en 3.5 en de van toepassing zijnde Regels en Bepalingen van de accommodatie die beschikbaar worden gesteld voordat de boeking wordt voltooid. De Regels en Bepalingen kunnen beperkingen op en/of kosten voor annulering en/of wijzigingen bevatten die door de Externe Dienstverleners worden opgelegd.

Met inachtneming van het bepaalde in artikel 3.2.6 en 3.2.7, geldt dat in geval van vooruitbetaalde accommodatieboekingen bij reservering het volledige bedrag ten laste van de creditcard of bankrekening van de Klant wordt gebracht. Voor andere accommodatieboekingen



is een creditcard nodig om de reservering te maken terwijl de definitieve betaling direct tijdens uw verblijf wordt verrekend met de accommodatie. Raadpleeg de informatie die u ziet tijdens het reserveringsproces ter bevestiging van hoe en wanneer de betaling wordt verricht. Prijzen die op de Website worden getoond zijn niet inclusief bedragen voor extra's zoals snacks uit de minibar of telefoongesprekken.

Als een Klant niet komt opdagen voor de eerste nacht van de reservering, en wil inchecken voor de daaropvolgende nachten van de reservering dan moet de Klant de wijzigingen van de reservering bevestigen bij Expedia Inc., en wel niet later dan de oorspronkelijke datum van de check-in om te voorkomen dat de hele reservering wordt geannuleerd.

Klanten die hun reservering niet annuleren of wijzigen vóór de beleidsperiode voor annulering die van toepassing is op de accommodatie (die per accommodatie kan verschillen en is vermeld in het boekingsproces) voorafgaand aan de dag van aankomst wordt de kosten in rekening gebracht zoals weergegeven in de Regels en Beperkingen voor de reservering. Klanten moeten er rekening mee houden dat sommige accommodaties geen wijzigingen of annuleringen van reserveringen toestaan nadat ze zijn gemaakt, en deze beperkingen vindt u terug in de Regels en Beperkingen voor de accommodatiereserveringen.

### 3.2.1. Het gebruik van de kamers

De Klant wordt eraan herinnerd dat kamers in het algemeen pas beschikbaar zijn vanaf 14.00 uur en voor 12.00 uur dienen te worden verlaten, ongeacht de aankomst- of vertrektijd van het gebruikte vervoer.

Enkele kamers hebben over het algemeen een bed en een toeslag is vaak verschuldigd voor deze kamers. Tweepersoonskamers hebben meestal twee eenpersoonsbedden of een tweepersoonsbed.

### 3.2.2. Classificatie

De indicatie van het comfortniveau die in de beschrijvingen op de Website wordt toegekend aan accommodaties komt overeen met een classificatie op basis van lokale standaarden in het land van verblijf, wat derhalve kan afwijken van Nederlandse normen. Deze classificatie wordt slechts ter indicatie verstrekt. Klanten moeten zich realiseren dat normen tussen de accommodaties van dezelfde klasse in verschillende landen, en zelfs in hetzelfde land kunnen variëren. Het is belangrijk om de desbetreffende accommodatiebeschrijvingen zorgvuldig te lezen. Verblijf in alle accommodaties, ongeacht hun rating, is in standaardkamers, tenzij anders vermeld.

1 ster: Deze accommodaties zijn het goedkoopst. De accommodaties voldoen aan de minimale vereisten voor faciliteiten en zijn in het algemeen schoon en eenvoudig. Badkamerfaciliteiten zijn doorgaans gedeeld.

2 sterren: Eenvoudige accommodaties met een beetje meer aandacht voor stijl en sfeer, maar nog altijd voor een lage prijs. De faciliteiten en de service zijn beperkt. Een aantal gemeenschappelijke ruimtes, een winkel of bijvoorbeeld een café behoren mogelijk tot de voorzieningen.

3 sterren: Voor de reiziger die wat meer wil en gesteld is op service, kwaliteit, stijl en comfort. Ook aanbevolen voor gezinnen. Er is doorgaans een restaurant dat ten minste ontbijt serveert en soms ook lunch en/of diner. Mogelijk zijn er ook conferentiezalen en andere faciliteiten, zoals een zwembad of services voor zakenreizigers, beschikbaar.

4 sterren: Eersteklas accommodaties voor de veeleisende gast. Er is aandacht besteed aan luxe, gastvrijheid en service. Verwacht in deze betrouwbare accommodaties een restaurant

van topkwaliteit en een schat aan voorzieningen. Eersteklas accommodatie voor zakenreizigers.

5 sterren: Topaccommodaties die voldoen aan de allerhoogste eisen. Deze accommodaties bieden alle mogelijke comfort, onberispelijke persoonlijke service en smaakvolle en elegante faciliteiten. De beste accommodaties ter wereld.

Het is soms mogelijk, om verschillende redenen, dat de oorspronkelijk geboekte accommodatie door de Externe Dienstverlener wordt vervangen door een accommodatie in dezelfde categorie met gelijksoortige service.

### 3.2.3. Activiteiten

Het kan soms voorkomen dat bepaalde door de Externe Dienstverleners aangeboden Diensten die worden beschreven op de Website worden geannuleerd als gevolg van weersomstandigheden, overmacht, verblijf buiten het seizoen of indien het aantal voor de activiteit vereiste deelnemers niet wordt gehaald.

Voor bezichtigingen wordt de volgorde van de verschillende toeristische attracties slechts als indicatie gegeven. Deze volgorde kan door de Externe Dienstverleners worden aangepast.

### 3.2.4. Maaltijden

Indien maaltijden deel uitmaken van het vakantiearrangement hangt het aantal maaltijden af van het aantal overnachtingen. Volpension is normaliter inclusief ontbijt, lunch en diner. Halfpension is normaliter inclusief ontbijt en ofwel lunch of diner, afhankelijk van het arrangement. Volpension en halfpension beginnen met de maaltijd voorafgaand aan de eerste nacht en eindigen met het ontbijt na de laatste nacht. Als één of meer maaltijden niet kunnen worden genoten wordt geen restitutie verleend.

De Klant wordt eraan herinnerd dat, tenzij dit anders is beschreven op de Website, dranken niet bij maaltijden zijn inbegrepen. Indien er geen veilig drinkwater voorhanden is, draagt de Klant zelf de kosten van het kopen van gebotteld water.

We raden ouders aan om speciale voeding voor hun baby mee te brengen aangezien dit ter plaatse niet altijd voorhanden is.

### 3.2.5. Belastingen

De lokale autoriteiten van bepaalde landen kunnen aanvullende belastingen opleggen (toeristenbelasting, etc.) die ter plaatse dienen te worden voldaan. Uitsluitend de Klant is aansprakelijk voor het betalen van dergelijke aanvullende belastingen.

### 3.2.6 Betaal nu, betaal later of betaal in de accommodatie

Bij het boeken van bepaalde accommodaties kan de Klant de keuze worden geboden tussen de opties "betaal nu" of "betaal later" / betaal in de accommodatie. Indien de Klant kiest voor de optie "betaal nu", dan zal Expedia Travel de Dienst verstrekken aan de Klant en dan zal Expedia het verschuldigde bedrag in Euro direct ten laste brengen van de credit card of - bij betaling via iDEAL of Paypal - van de bankrekening van de Klant. Indien de Klant kiest voor de optie "betaal later" of "betaal in het hotel", worden details over hoe en wanneer de betaling zal plaatsvinden getoond tijdens het reserveringsproces (met inbegrip van of er eventuele aanbetalingen vereist zijn en het betalingsschema in verband hiermee) en de accommodatie zal het verschuldigde bedrag in de lokale valuta ten laste brengen van de credit card van de Klant. Indien de Klant kiest voor de "betaal later / betaal in accommodatie" optie voor een afzonderlijke boeking van een accommodatie, stelt de Externe Dienstverlener de Dienst

rechtstreeks beschikbaar aan de Klant. De Klant gaat een overeenkomst aan met de Externe Dienstverlener. Voor deze transacties fungeren Expedia, Inc. en haar gelieerde ondernemingen als tussenpersoon tussen u en de Externe Dienstverlener (maar niet als een betalingstussenpersoon), door het verzenden van de details van uw reservering naar de relevante Externe Dienstverlener en u een bevestigingsmail te sturen voor en namens de Externe Dienstverlener. Boeking voor accommodaties vereisen bank- of creditcardgegevens om de reservering te waarborgen en kaarten kunnen worden gevalideerd of gepreautoriseerd in overeenstemming met artikel 5.1.

### 3.2.7 Groepsboekingen

De Klant mag niet meer dan acht (8) kamers in hetzelfde hotel voor dezelfde verblijfsdata online boeken. Als Expedia Inc. vaststelt dat de Klant in totaal meer dan acht (8) kamers in afzonderlijke reserveringen heeft geboekt, kunnen de reserveringen worden ontbonden wegens toerekenbare tekortkoming en kan schadevergoeding in rekening worden gebracht ter hoogte van de toepasselijke annuleringskosten. Als de Klant een niet-restitueerbare aanbetaling heeft betaald, dan kan deze aanbetaling vervallen. Als de Klant negen (9) of meer kamers wil boeken, dient de Klant 9+ te selecteren uit de "Kamers" drop-down in het zoekvak van de accommodatie en kan via het online formulier voor groepsreizen contact worden opgenomen met de afdeling groepsreizen van Expedia. Een van de specialisten op het gebied van groepsreizen behandelt dan het verzoek en neemt contact met de Klant op voor het afronden van de reservering. De klant kan worden verzocht een schriftelijke overeenkomst te tekenen en/of een niet-restitueerbare aanbetaling te betalen. Ook bij andere typen boekingen kunnen beperkingen gelden ten aanzien van groepsboekingen, dergelijke beperkingen worden op de Website vermeld.

### 3.3. Autoverhuur

De autoverhuurdiensten worden ofwel aangeboden als onderdeel van een Pakketreis door Expedia Travel ofwel afzonderlijk door de relevante Reisdienstverlener. Deze Diensten vallen onder de Regels en Beperkingen van de desbetreffende Externe Dienstverlener (de verhuurder van voertuigen).

#### 3.3.1. Betalingsprocedures

De Klant die de boeking verricht (en de aangewezen bestuurder indien dit niet de Klant is die de boeking heeft verricht) moet een geldige creditcard in zijn/haar naam tonen als hij/zij het voertuig ophaalt. Debetkaarten worden niet aanvaard, en de Klant moet zelf controleren welke creditcards worden geaccepteerd door de Externe Dienstverlener.

De Externe Dienstverlener kan gedurende de periode van de autohuur een autorisatieverzoek indienen bij de creditcardmaatschappij van de Klant bij wijze van borgsom, te ontvangen door de Externe Dienstverlener. De Klant (en de aangewezen bestuurder indien dit niet de Klant is die de boeking heeft verricht) dient derhalve contact op te nemen met zijn/haar creditcardmaatschappij om er zeker van te zijn dat de bestedingslimiet van de kaart toereikend is voor dit doel. Voor de huur van sommige typen auto's zijn twee creditcards vereist.

Als de Klant niet voldoet aan de hierboven uiteengezette voorschriften is het mogelijk dat de Externe Dienstverlener het voertuig niet ter beschikking stelt, maar wel de volledige prijs in rekening wordt gebracht.

#### 3.3.2. Toeslagen

Er kunnen extra kosten in rekening worden gebracht, bijvoorbeeld voor aftanken, een extra bestuurderstoeslag, een toeslag voor jonge bestuurders, en bezorg- en incassokosten. De Klant onderkent dat in geen geval Expedia Inc. en/of Externe Dienstverleners met inbegrip van Expedia Travel aansprakelijk zijn voor dergelijke extra kosten zoals hierboven beschreven of anderszins.

Er kan sprake zijn van een extra eigen risico in geval van diefstal van of schade aan de huurauto. Dit varieert afhankelijk van de Externe Dienstverlener en het land van verhuur. Aanschaf van een optionele aanvullende verzekeringsdekking ter plaatse (de zogenaamde super CDW of super TP), verwijdert/vermindert het eigen risico. De Klant onderkent dat in geen geval Expedia Inc. en/of Externe Dienstverleners met inbegrip van Expedia Travel aansprakelijk zijn voor een dergelijk eigen risico of een aanvullende verzekeringsdekking zoals hierboven beschreven of anderszins.

Benzine is meestal niet inbegrepen in het huurtarief. Voor het huren van voertuigen in bepaalde landen berekenen sommige Externe Dienstverleners automatisch de kosten voor het vullen van de brandstoftank wanneer het voertuig wordt geretourneerd. Bovendien rekenen bepaalde Externe Dienstverleners een toeslag als winterbanden worden gebruikt. Raadpleeg hiervoor de van toepassing zijnde Regels en Beperkingen bij het boeken.

Tenzij anders is overeengekomen moet de Klant het voertuig terugbrengen naar het filiaal van de Externe Dienstverlener waar de auto werd opgehaald. Als de Klant hier niet aan voldoet, kunnen Externe Dienstverleners een aanvullende toeslag in rekening brengen.

Bijzondere hulpmiddelen, zoals kinderstoeltjes, kunnen worden aangevraagd, en de kosten hiervan dienen bij het ophalen (indien beschikbaar) direct aan de Externe Dienstverlener te worden voldaan.

### 3.3.3. Het ophalen/gebruik van het voertuig

De bestuurder moet meestal tussen 21 en 75 jaar oud zijn, maar dit kan per Externe Dienstverlener en per land verschillen. De Klant moet dit bij de Externe Dienstverlener controleren. Er kunnen ook extra kosten worden berekend als een bestuurder jonger is dan 25 of ouder is dan 70 jaar.

Alle bestuurders moeten een geldig rijbewijs op hun naam kunnen laten zien voor de categorie voertuigen die ze huren als ze de huurauto ophalen. In geval van internationale huurovereenkomsten kunnen afwijkende eisen gelden ten aanzien van rijbewijzen. Een internationaal rijbewijs is vereist indien het rijbewijs niet in het Romeinse alfabet is gesteld. Aanvullende documentatie zoals een paspoort of maximaal twee bewijzen met naam en adres kunnen eveneens vereist zijn. Klanten moeten de van toepassing zijnde Regels en Beperkingen op de autoverhuur controleren op details van alle geldende criteria voor het boeken van een huurauto. De Klant wordt eraan herinnerd dat sommige Externe Dienstverleners niet toestaan dat het gehuurde voertuig wordt gebruikt buiten het land waarin het is gehuurd.

### 3.3.4. Annulering van boekingen / ongebruikte huurdagen

Er wordt geen restitutie verleend ten aanzien van boekingen die worden geannuleerd binnen zes uur voor het overeengekomen tijdstip waarop het voertuig dient te worden opgehaald of voor dagen dat de huurauto niet wordt gebruikt.

## 3.4. Diensten op de plaats van bestemming

De plaatselijke activiteiten worden als onderdeel van een Pakketreis door Expedia Travel aangeboden of sepeeraat door de toepasselijke Externe Dienstverlener. Deze Diensten vallen onder de Regels en Beperkingen van de Externe Dienstverleners van deze Diensten op de plaats van bestemming. Diensten op de plaats van bestemming zijn niet overdraagbaar, en komen niet voor restitutie of wijziging in aanmerking, tenzij geannuleerd door de Externe Dienstverlener of geboekt als onderdeel van een Pakketreis.

#### 3.4.1. Activiteiten

Het kan af en toe voorkomen dat bepaalde door de Externe Dienstverleners aangeboden Diensten op de plaats van bestemming beschreven op de Website worden geannuleerd als gevolg van weersomstandigheden, overmacht, verblijf buiten het seizoen of indien het aantal voor de activiteit vereiste deelnemers niet wordt gehaald. In die omstandigheden verwijzen we de Klant naar de van toepassing zijnde Regels en Beperkingen in relatie tot restitutie.

#### 3.5. Pakketreizen

Pakketreizen zichtbaar op de Website worden aangeboden door Expedia Travel, en vallen onder de Regels en Beperkingen van de Externe Dienstverlener van deze reizen. Klanten moeten deze van toepassing zijnde Regels en Beperkingen lezen alvorens te boeken.

De verkoop van Pakketreizen wordt geregeld door artikelen 7:500 t/m 7:513 van het BW. Deze bepalingen worden aangevuld door de volgende bijzondere bepalingen.

##### 3.5.1. Prijzen

De Klant wordt gewezen op het feit dat de plaatselijke autoriteiten van bepaalde landen bepaalde aanvullende belastingen kunnen opleggen (toeristenbelasting etc.) die ter plaatse moeten worden voldaan. Uitsluitend de Klant is aansprakelijk voor het betalen van dergelijke aanvullende belastingen.

Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld zijn de prijzen exclusief verzekering, luchtvaartdiensten, extra bagage, vervoer van de luchthaven naar de accommodatie, visum- en vaccinatiekosten en alle eventuele persoonlijke kosten (was, telefoon, drankjes, roomservice, fooi etc.), alsmede exclusief excursies of gebruik van sportvoorzieningen, of meer in het algemeen alle niet uitdrukkelijk in de reserveringsbevestiging genoemde kosten.

Door acceptatie van de relevante algemene voorwaarden en voltooiing van het boekingsproces is de boeking definitief en doet de Klant afstand van zijn wettelijke herroepingsrecht.

##### 3.5.2. Annulering en wijziging door de Klant

Verzoeken tot annulering van een reis door de Klant moeten worden ingediend per telefoon door te bellen naar +31 20 200 84 59. Dergelijke verzoeken zullen worden behandeld namens Expedia Travel de betrokken Externe Dienstverleners.

In het geval van een annulering wegens een aan de Klant toe te rekenen omstandigheid van de reis door de Klant, kunnen Expedia Inc. en de Externe Dienstverlener een vergoeding eisen ter dekking van de kosten van de arrangementen die al zijn gemaakt. Daarnaast kunnen de Externe Dienstverleners standaard annuleringskosten in rekening brengen voor elk onderdeel van het vakantiepakket voor iedere annulering. Als een annulering op meer dan één persoon betrekking heeft, worden annuleringskosten in rekening gebracht voor iedere persoon waarop de boeking betrekking heeft. In sommige gevallen kunnen de annuleringskosten oplopen tot het volledige bedrag van de geboekte reis zodat de Klant niets

wordt gerestitueerd. Gedeeltelijke annulering, dat wil zeggen de annulering van een bepaald arrangement, is meestal niet mogelijk.

Als de Klant niet aanwezig is bij het vertrek van de reis en een aantal of alle gereserveerde Diensten niet heeft gebruikt dan wordt geen restitutie verleend aan de Klant.

### 3.5.3 Annulering en wijziging door Expedia Travel

Expedia Travel brengt Klanten onmiddellijk op de hoogte van wijzigingen of verschillen in hun reisarrangementen. Wijzigingen van of verschillen in de reisovereenkomst die zijn gemaakt wegens gewichtige redenen nadat het contract is gesloten zijn toegestaan voor zover de wijzigingen of de verschillen geen nadeel van meer dan geringe betekenis hebben voor de Klant. Vluchtinformatie wordt niet als bindend beschouwd.

### 3.5.4 Wijziging vluchttijden

Een aantal luchtvaartmaatschappijen (waaronder lowcost maatschappijen en chartermaatschappijen) geven eventuele wijzigingen in vluchten en/of vluchttijden rechtstreeks aan de Klant door, bijvoorbeeld via email of SMS, en berichten deze op hun website, zonder Expedia. hierover te informeren. U dient dan ook altijd tijdig voorafgaand aan uw vlucht zelf uw reisschema en eventuele wijzigingen hierin nogmaals te controleren.

## Artikel 4. Algemeen

### 4.1. De reisbestemmingen

Hoewel de meeste reizen (ook naar internationale bestemmingen) zonder incidenten verlopen, kan aan het reizen naar de ene bestemming meer risico verbonden zijn dan aan andere bestemmingen. Expedia raadt Klanten aan kennis te nemen van de verboden, waarschuwingen, aankondigingen en adviezen die door de overheid worden verstrekt alvorens reizen naar internationale bestemmingen te boeken.

Door reizen naar bepaalde internationale bestemmingen te koop aan te bieden garandeert Expedia niet dat het reizen naar dergelijke bestemmingen aan te raden of zonder risico is, en is niet aansprakelijk voor schade of verlies, voortvloeiend uit het reizen naar dergelijke bestemmingen.

### 4.2. Prijzen

De prijs van de Diensten is die zoals genoteerd op de Website, behalve in het geval dat er duidelijk sprake is van een fout. Prijzen kunnen op elk moment worden gewijzigd, maar die wijzigingen hebben geen invloed op boekingen die al zijn geaccepteerd (behalve indien Expedia deze heeft mogen wijzigen). Expedia is bevoegd om in sommige gevallen een boekingstoeslag in rekening te brengen in verband met betalingen verricht ten behoeve van de Klant. De Klant zal op de hoogte worden gesteld van alle toepasselijke kosten op het moment van boeken. Ondanks het feit dat Expedia zijn uiterste best doet, kunnen sommige Diensten die zijn vermeld op de Website onjuist zijn geprijsd. Expedia behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om onjuiste prijzen op de Website en in nog niet voltooide boekingen te corrigeren. In een dergelijk geval (en indien beschikbaar) zullen wij u de gelegenheid bieden om uw nog niet voltooide boeking te handhaven tegen de correcte prijs, of om de boeking kosteloos te annuleren. Expedia is niet verplicht om Diensten te verlenen aan een Klant tegen een onjuiste (lagere) prijs, zelfs niet nadat de Klanten de bevestiging van hun boeking is toegestuurd.

### 4.3. Hoe onze sorteervolgorde wordt vastgesteld

Reizigers hebben vele opties om hen te helpen de perfecte accommodatie, vlucht, autohuur of activiteit te vinden. De 'sorteer' instellingen maken het reizigers mogelijk om de zoekresultaten naar hun voorkeur te sorteren, op prijs, gastenscore, of op andere criteria. De 'filter' instellingen maken het reizigers ook mogelijk om opties te selecteren of uit te schakelen, passend bij hun reiswensen. Indien geen opties zijn geselecteerd zullen wij een aantal relevante opties in de zoekresultaten tonen, op basis van de volgende criteria:

**Accommodatie:** Onze standaard sorteervolgorde sluit aan bij de relevantie van uw zoekcriteria, aangezien wij ons er van willen verzekeren dat u snel en gemakkelijk het voor u juiste aanbod vindt. Wij meten relevantie op basis van de locatie van de accommodatie, de gastenscores, de populariteit van de accommodatie (gemeten op basis van het aantal reizigers op de Website die de accommodatie hebben geboekt), de kwaliteit van de door de accommodatie verstrekte informatie, en de mate waarin de accommodatie concurrerende prijzen en beschikbaarheid biedt, alles in verhouding tot andere accommodaties die voldoen aan de door u gekozen criteria. De vergoeding die een accommodatie aan ons betaalt voor door de Website gemaakte boekingen is eveneens een factor bij de volgorde van accommodaties met vergelijkbare aanbiedingen, op basis van de factoren voor relevantie zoals hiervoor beschreven. Indien wordt gesorteerd op een wijze die afwijkt van de standaard sorteervolgorde (bijv. op basis van prijs of indeling in sterren) zullen accommodaties met vergelijkbare resultaten worden gesorteerd zoals hiervoor beschreven.

**Vluchten:** Onze standaard sorteervolgorde is gebaseerd op de laagste prijs. Indien twee vluchten dezelfde prijs hebben wordt de kortste vlucht het eerst getoond.

**Autoverhuur:** Onze standaard sorteervolgorde wordt vooral bepaald door prijs, maar wij kunnen ook andere relevante factoren in overweging nemen, zoals populariteit, gastenscore, gemak van de ophaallocatie, en autotype en -categorie.

**Dienst op plaats van bestemming:** Onze standaard sorteervolgorde wordt handmatig beheerd door onze managers ter plaatse die bekend zijn met de markt, rekening houdend met factoren zoals prijs, populariteit, afstand van de accommodatie en reacties van reizigers.

**Reis pakket:** Indien verschillende Diensten worden gecombineerd in een reis pakket, dan hanteren wij de hiervoor beschreven criteria om de sorteervolgorde van iedere Dienst te bepalen.

Wij optimaliseren onze service doorlopend om reizigers de beste ervaring te bieden. Wij kunnen daarom van tijd tot tijd verschillende sorteer-logaritmen testen.

#### 4.4. Foto's en illustraties

Expedia Inc. spant zich tot het uiterste in om foto's en illustraties te verstrekken die de Klant een beeld geven van de aangeboden Diensten. Het doel van deze foto's en illustraties is de Klant een indruk geven van het niveau van de accommodatie of de mate van comfort, en ze mogen niet worden opgevat als een toezegging die verder strekt dan dit doel.

#### 4.5. Verzekeringen

Houdt u er rekening mee, dat bij de op de Website gepubliceerde prijzen geen reisverzekering is inbegrepen. Als u voor aanvang van de reis van uw reis afziet, ontstaan er administratieve kosten. Bij afbreken van de reis kunnen er extra kosten voor de terugreis en andere meerkosten ontstaan. Daarom is het afsluiten van een bijzondere reisverzekering aan te raden.

Van tijd tot tijd kunt u tijdens het boekingstraject bepaalde reisverzekeringsproducten te zien krijgen die mogelijk te koop zijn. Details van de verzekeringsaanbieder, relevante essentiële informatie en algemene voorwaarden worden getoond tijdens het boekingsproces.

## Artikel 5. Financiële voorwaarden en betalingsprocedures

### 5.1 Lokale belastingen en betalingen

Tenzij anders bepaald in de Regels en Beperkingen worden de prijzen van de op de Website getoonde Diensten uitgedrukt in euro's of in lokale valuta, exclusief eventuele lokale belastingen die door de autoriteiten in sommige landen wordt opgelegd. Expedia behoudt zich het recht voor om uw boeking te annuleren indien de volledige betaling niet tijdig is ontvangen.

De reservering van vooruitbetaalde accommodatieboekingen en Expedia Special Fare producten, Pakketreizen voor bestemmingen binnen de Europese Unie wordt gedekt door de regelingen voor reisbureaus en touroperators zoals beschreven in artikel 306-310 van de BTW-richtlijn 2006/112/EG van de EU. Expedia Travel is gevestigd in de Verenigde Staten van Amerika, en als gevolg daarvan wordt geen btw in rekening gebracht op Diensten die worden aangeboden door Expedia Travel.

### 5.2. Belastingen en heffingen

De belastingen op vooruitbetaalde accommodatieboekingen zijn een schatting van de van toepassing zijnde transactiebelastingen (bijvoorbeeld verkoop en het gebruik, huur, kamerbelasting, accijns, btw etc.) die de Reisdienstverlener onder die boekingen aan de accommodatie afdraagt aan in verband met de huur van de accommodatie verschuldigde belastingen. De accommodaties brengen deze belastingen bij de Reisdienstverleners in rekening. De accommodaties zijn verantwoordelijk voor het afdragen van de toepasselijke belastingen aan de relevante belastingautoriteiten. Expedia, Inc. treedt niet op als medeverkoper samen met de accommodatie waarbij u boekt of waarbij u uw reisarrangementen boekt.

Belastbaarheid en het geldende belastingtarief verschillen sterk per locatie. De werkelijke belastingkosten betaald door de Reisdienstverlener aan de accommodaties kunnen afwijken van de in rekening gebrachte belastingen, afhankelijk van de tarieven, belastbaarheid etc. geldend op het moment van het feitelijk gebruik van de accommodatie door de Klant.

In aanvulling op het bovenstaande wordt voor hotelverblijf in New York City, New York sales tax en New York City toeristenbelasting geheven op zowel de huur van de hotelkamer en over het bedrag dat de Externe Dienstverlener voor zijn Diensten in rekening brengt. Voor hotelverblijf in de Staat New York, maar buiten New York City, wordt New York sales tax geheven op zowel de huur van de hotelkamer en over het bedrag dat de Externe Dienstverlener voor zijn Diensten in rekening brengt. Daarboven wordt voor hotelverblijf in de Staat New York, maar buiten New York City, belastingtoeslagen geheven ter dekking van de door het hotel op de ontvangen kamerhuur af te dragen lokale toeristenbelasting. New York sales tax en New York City toeristenbelasting worden, net als de belastingtoeslagen vermeld in het veld "belastingen en servicekosten" op de Website en in het



veld “belastingen” op de bevestiging van uw boeking. De Dienstverlener mag geen servicekosten in rekening brengen voor een hotelverblijf in New York.

Voor vooruitbetaalde “betaal nu” boekingen worden de certificaten van de Reisdienstverlener van de New York State en New York City belastingregistratie hierna vermeld. New York State en New York City hebben hun wetgeving gewijzigd zodat zij belasting kunnen heffen over de diensten van de Reisdienstverleners, en eisen dat u van deze belastingen op de hoogte wordt gebracht.

#### New York State belastingregistratie

New York sales tax en New York City toeristenbelasting zijn verschuldigd, indien van toepassing, in verband met uw hotelverblijf. Voor Expedia boekingen is het New York sales tax verkoper registratienummer van de Dienstverlener 880392667 en het registratienummer voor de toeristenbelasting 033960. Voor aanvullende informatie zie:

[https://images.trvl-media.com/media/content/expus/graphics/other/travelscape\\_nys\\_certificate\\_of\\_authority.pdf](https://images.trvl-media.com/media/content/expus/graphics/other/travelscape_nys_certificate_of_authority.pdf)

[https://images.trvl-media.com/media/content/expus/graphics/other/travelscape\\_nyc\\_certificate\\_of\\_authority.pdf](https://images.trvl-media.com/media/content/expus/graphics/other/travelscape_nyc_certificate_of_authority.pdf)

### 5.3 Betalingen

De prijs van Diensten geboekt op de Website of via de telefoon moet worden betaald ofwel (i) aan Expedia of TPX en/of (ii) rechtstreeks aan de Externe Dienstverleners. Betaling kan door meer dan één partij in rekening worden gebracht (zoals zichtbaar op het bank- of credit card afschrift van de Klant), maar het totale in rekening gebrachte bedrag zal niet hoger zal zijn dan de totale prijs van de Diensten.

De Klant zal de details van zijn/haar betaalkaart verstrekken en de Externe Dienstverlener of Expedia kunnen: (i) de geldigheid van de betaalkaart (door middel van het in rekening brengen van een nominale waarde die ofwel is terugbetaald binnen een paar dagen of in mindering wordt gebracht op de laatste betaling aan de externe Dienstverlener), en (ii) de beschikbaarheid van voldoende middelen op de betaalkaart (te bevestigen door de bank die de credit card van de klant uitgeeft).

Sommige banken en creditcardmaatschappijen brengen kosten in rekening voor internationale of grensoverschrijdende transacties. Als u bijvoorbeeld een boeking maakt met een in het Nederland uitgegeven kaart bij een niet-Nederlandse verkoper, kan uw bank u grensoverschrijdende of internationale transactiekosten in rekening brengen. Bovendien kan het boeken van internationale reizen door uw bank of creditcardmaatschappij als een internationale transactie worden beschouwd, aangezien we uw kaartgegevens kunnen doorgeven aan een internationale reisaanbieder, welke u dan factureert. Sommige banken en creditcardmaatschappijen brengen bovendien kosten in rekening voor het omrekenen van valuta. Als u bijvoorbeeld boekt in een andere valuta dan de valuta van uw creditcard, kan uw creditcardmaatschappij het boekingsbedrag omrekenen naar de valuta van uw creditcard en u omrekenkosten in rekening brengen. De valutakoers en buitenlandse transactiekosten worden uitsluitend door uw bank bepaald op de dag dat ze de transactie verwerken. Als u vragen heeft over deze kosten of over de wisselkoers die op uw boeking is toegepast, dient u contact op te nemen met uw bank.

### 5.4 Externe Dienstverleners betalingsprocedures

Naast van de standaard betalingsopties die beschikbaar worden gesteld voor elke boeking via de Website, kan Expedia, onder andere, "betaling per termijnen" opties of ander betaling- of financieringsmogelijkheden voor een boeking vermelden. Dergelijke opties worden over het algemeen aangeboden door Externe Dienstverleners op hun algemene voorwaarden, die niet zijn vastgesteld door Expedia (of een van de gelieerde ondernemingen van Expedia). Elke overeenkomst die u aangaat met een betaling- of financieringsmogelijkheid is tussen u en die Externe Dienstverlener, en de prijzen voor op de Website getoonde reisdiensten houden geen rekening met een dergelijke afzonderlijke overeenkomst. De van toepassing zijnde Regels en Beperkingen van de Externe Dienstverlener van dergelijke betaling- of financieringsmogelijkheden worden beschikbaar gesteld voorafgaand aan het maken van een boeking. Elke vraag of klacht met betrekking tot dergelijke betaling- of financieringsmogelijkheden van derden moet rechtstreeks worden ingediend bij de betreffende Externe Dienstverlener.

#### Artikel 6. Klantenservice en klachtenafhandeling

Verzoeken om informatie moeten worden verzonden naar [klantenservice@chat.expedia.nl](mailto:klantenservice@chat.expedia.nl). De Klant kan ook bellen naar +31 20 200 84 59.

Klachten dienen per e-mail ([klantenservice@chat.expedia.nl](mailto:klantenservice@chat.expedia.nl)) of telefonisch (+31 20 2008459) (+31 70 7703704 – vragen/klachten over Pakkettreizen die door derde partijen worden aangeboden; +31 30 3100084 voor vragen/klachten over aangeboden vakantiehuizen) aan Expedia worden doorgegeven, die ze alsdan namens de Externe Dienstverleners ontvangt. Klachten kunnen tijdens de reis ook bij de Externe Dienstverleners zelf worden ingediend zodat maatregelen kunnen worden genomen om het probleem op te lossen en de schade voor de Klant te beperken. Klachten dienen binnen 2 maanden na afloop van de reis (of binnen 2 maanden na de oorspronkelijke vertrekdatum al de reis geen doorgang heeft gevonden) worden ingediend.

Klachten over verlies, schade of diefstal van bagage, kleding of persoonlijke bezittingen die tijdens het verblijf niet onder beheer van de Klant waren moeten worden gericht aan de luchtvaartmaatschappij, het hotel of de toepasselijke Externe Dienstverlener.

Indien een klacht niet tijdig of naar tevredenheid wordt opgelost, kan de Klant, overeenkomstig het bepaalde in de ANVR-Reizigersvoorwaarden, zich wenden tot de Geschillencommissie Reizen.

#### Artikel 7. Disclaimer gebruik Website

Door gebruik te maken van deze Website aanvaardt de Klant dat Expedia niet aansprakelijk is voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de Website, enige vertraging of het onvermogen de Website te gebruiken, of het gebruik door de Klant van links van de Website. De uitsluitingen en beperkingen vervat in deze clausule gelden alleen in de mate zoals toegestaan door de wet.

#### Artikel 8. Calamiteiten en garantieregeling

Expedia is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de Pakkettreizen (die volledig door Expedia Travel worden samengesteld en georganiseerd), de Gekoppelde reisarrangementen (die geen Pakkettreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten, waaronder met Expedia), die geboekt zijn via deze Website en die gedaan zijn onder de garantie van het Calamiteitenfonds.

Deze garantie houdt in dat u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

(een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;

de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij u vervroegd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis. De garantieregeling en de daarbij behorende voorwaarden zijn te vinden op: <http://www.calamiteitenfonds.nl/garantieregeling>

Indien de Klant na bekendmaking door de Stichting Calamiteitenfonds Reizen van een dekkingsbeperking een overeenkomst met Expedia sluit naar een bestemming waarop de dekkingsbeperking van toepassing is, heeft de Klant geen recht op garantie van de Stichting. Op verzoek van de Klant zal Expedia alsdan de bijdrage voor het Calamiteitenfonds aan de Klant restitueren.

Op de Pakketreizen (die volledig door Expedia Travel zijn samengesteld) en Gekoppelde reisarrangementen (in het geval de betaling is ontvangen door Expedia) en georganiseerd en op vooruitbetaalde hotelboekingen zijn naast deze Algemene Voorwaarden en de ANVR-Reizigersvoorwaarden tevens de voorwaarden van de Expedia Garantieregeling, zoals uitgevoerd door Sedgwick Nederland TPA B.V. (Sedgwick Nederland TPA B.V. Westerstraat 21, 3016 DG Rotterdam) van toepassing. Op grond van deze garantieregeling kunt u, indien en voor zover de garantieregeling hierin voorziet, (een deel van) het vooruitbetaalde reisgeld met betrekking tot Pakketreizen en hotelboekingen terugkrijgen indien Expedia onverhoopt haar verplichtingen jegens u ten gevolge van haar financieel onvermogen niet zou kunnen nakomen. De garantieregeling, als ook achtergrondinformatie hierover, en een claimformulier kunt u vinden op <https://www.sedgwick.com/expedia-informatie>

#### Artikel 9. Slotbepalingen

Als Expedia op enig moment niet één van de bepalingen van de Algemene Voorwaarden inroept, dient dit niet te worden geïnterpreteerd als afstand doen van het recht een van deze bepalingen op een later tijdstip alsnog in te roepen.

In het geval dat een van de bepalingen (of een onderdeel van een bepaling) van de Algemene Voorwaarden ongeldig, onwettig of onafdwingbaar wordt verklaard door een rechtbank of een andere instantie van een bevoegd rechtsgebied dan wordt die bepaling of deel van een bepaling voor zover nodig geacht niet te deel uitmaken van deze overeenkomst met de Klant, en de geldigheid en afdwingbaarheid van de andere bepalingen wordt daardoor niet aangetast.

Elke omstandigheid van overmacht, inclusief de onderbreking van communicatiemiddelen of een staking door vervoerders, hoteliers of luchtverkeersleiders, leidt tot opschorting van verplichtingen in deze Algemene Voorwaarden die worden aangetast door de omstandigheid van overmacht en vrijwaart de partij die de door overmacht aangetaste verplichting moest naleven.

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 18/06/2020

## BIJLAGE I - STANDAARDINFORMATIEFORMULIER VOOR PAKKETREIZEN

Onder bepaalde omstandigheden kan een Pakketreis worden samengesteld als het resultaat van Diensten die je besluit te boeken, deze Pakketreis wordt dan georganiseerd door Expedia Travel. Wanneer deze mogelijkheid zich voordoet, zul je worden doorverwezen naar de onderstaande informatie. Het belangrijk om deze informatie goed door te lezen.

De combinatie van reisdiensten die je wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kun je aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Expedia is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Expedia beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om je terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

### Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/23/02

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst beëindigen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een beëindigingsvergoeding vóór het begin van de pakketreis beëindigen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor de pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding.

— Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen.

— In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding.

— De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.

— Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de pakketreis inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. Expedia heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij Liberty Mutual Insurance Europe SE. Wanneer diensten door de insolventie van Expedia niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen: Sedgwick Nederland TPA B.V., Westerstraat 21, 3016 DG Rotterdam, email: [expedia@intrust-nl.com](mailto:expedia@intrust-nl.com), tel: + 31 (0) 88 286 6660

Richtlijn (EU) 2015/23/02, als omgezet in het nationale recht vind je [hier](#).

## BIJLAGE II

### Gekoppelde reisarrangementen onder de Richtlijn Pakketreizen

#### Belangrijke informatie over gekoppelde reisarrangementen

Onder bepaalde omstandigheden zal een gekoppeld reisarrangement worden gevormd als resultaat van Diensten die je besluit te boeken. Wanneer deze mogelijkheid zich voordoet, zul je worden doorverwezen naar de onderstaande informatie. Het belangrijk om deze informatie goed door te lezen.

Indien je, na één reisdienst te hebben gekozen en betaald, aanvullende reisdiensten voor je reis of vakantie boekt via Expedia, kun je GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302. Expedia is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van die aanvullende reisdiensten. In geval van problemen kun je contact opnemen met de betrokken dienstverlener. Indien je evenwel tijdens hetzelfde bezoek aan de boekingswebsite van Expedia aanvullende reisdiensten boekt, worden deze reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement. In dat geval beschikt Expedia over de volgens het EU-recht verplichte bescherming om de door jou aan Expedia betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van Expedia niet zijn verleend, terug te storten en, indien nodig, aan je te repatriëren. Gelieve er nota van te nemen dat niet in terugbetaling wordt voorzien in geval van insolventie van de betrokken dienstverlener.

Expedia heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij Liberty Mutual Insurance Europe, PLC. Wanneer reisdiensten door de insolventie van Expedia niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met de claimafhandelaar in Nederland: Sedgwick

Nederland TPA B.V., Westerstraat 21, 3016 DG Rotterdam, E-mail: [expedia@nl.sedgwick.com](mailto:expedia@nl.sedgwick.com), Tel: + 31 (0) 88 286 6660

Let op: Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan Expedia, die ondanks de insolventie van Expedia kunnen worden uitgevoerd. Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht vind je [hier](#).