

Algemene Voorwaarden

Artikel 1. Algemeen

JOAT Travel hanteert consumentvriendelijke algemene voorwaarden.

Dat houdt in dat ze zo duidelijk mogelijk zijn geschreven en de rechten van de consument op geen enkele manier beperken.

Algemene voorwaarden worden vaak terecht gezien als de 'moeilijke kleine lettertjes'. Daarom proberen wij deze voorwaarden in begrijpelijke taal te spreken over prijs, levertijd, tijdstip van betaling en de diensten die worden geleverd.

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument beschikbaar gesteld. Dit gebeurt op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 1a. Bedrijfsgegevens:

Bedrijfsnaam: JOAT Travel
Vestigingsadres: Coudenhovelaan 3, 2625 PE Delft
Telefoonnummer: +31 (0) 6 34 26 14 11
KVK Nummer: 66868769
BTW Nummer: NL204081762B01
Rekening: NL59KNAB 0255509065

Artikel 2. Het aanbod

1. Als voor ons aanbod (en de prijs daarvan) een beperkte geldigheidsduur geldt of hieraan voorwaarden zijn verbonden, dan wordt dit bij het aanbod vermeld.
2. Het aanbod met betrekking tot producten geldt zolang de voorraad strekt.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, evenementen of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
4. Als er gebruik gemaakt wordt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, evenementen of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
5. Voor zover mogelijk en indien van toepassing vermelden wij bij het aanbod voor welke hardware dan wel software de aangeboden producten/diensten (zoals software) geschikt zijn.
6. Elke dienst bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - a. de prijs inclusief belastingen;
 - b. de eventuele kosten van aflevering;
 - c. de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - d. de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
 - e. de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
 - f. indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is.

Artikel 2a. Offertes

1. Alle offertes en aanbiedingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de aanbieding altijd na 30 dagen.
2. Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

Artikel 3. De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in artikel 2, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument de dienst langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.
3. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
4. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

Artikel 4. Prijzen

1. Onze prijzen zijn inclusief BTW, exclusief bijkomende kosten zoals verzend- en afleveringskosten en heffingen zoals verwijderingsbijdrage of kopieerheffing. Deze zullen overigens tijdig, voor het sluiten van de overeenkomst worden vermeld.
2. Gedurende de periode dat het aanbod geldt, worden de prijzen van de aangeboden producten/diensten niet verhoogd, behalve als deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen (hieronder valt bijvoorbeeld de verhoging van het BTW- tarief).
3. Gaat het om een prijsverhoging vanaf 3 maanden nadat wij met u de overeenkomst hebben gesloten, dan kunt u deze overeenkomst opzeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

Artikel 5. Betalingen

1. Wij bieden diverse betaalmethoden aan, die van tijd tot tijd kunnen verschillen. Bij betaling ontvangt u van ons een factuur.
2. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

Artikel 6. Levering en uitvoering

1. Wij streven er uiteraard naar altijd uiterlijk op het afgesproken tijdstip te leveren. Dit gebeurt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 30 dagen, tenzij een kortere of langere leveringstermijn is afgesproken. Mocht er toch te laat worden geleverd, en er is geen sprake van overmacht, dan heeft u als koper – wanneer is afgesproken dat u tegelijk bij levering zou betalen – het recht de betaling uit te stellen tot er wel is geleverd. Als u dat wilt kunt u bij te late levering de koopovereenkomst geheel of gedeeltelijk

ontbinden, behalve wanneer de ernst van de overschrijding van de leveringstermijn dit niet rechtvaardigt.

2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Na ontbinding zullen wij het bedrag dat u heeft betaald zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
4. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging op het door de consument opgegeven adres bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 7. Garantie

Voor alle geleverde diensten genoteerd op de overeenkomst geldt een garantie tot oplossing volgens "No Cure No Pay" principe. Worden de genoteerde problemen op de overeenkomst dus niet verholpen dan worden er geen kosten gerekend.

Voor al onze afgeleverde diensten geldt een volledige garantie van 14 dagen.

Dit houdt in alle geconstateerde problemen die genoteerd staan op de overeenkomst en verholpen zijn bij de levering.

Let op!

Wij maken u er op attent dat rechten op de garantie kunnen worden verspeeld wanneer u zelf veranderingen aanbrengt op de geleverde producten (zowel hard- als software).

Artikel 8. Conformiteit

Wij staan er voor in dat onze producten en diensten voldoen aan de overeenkomst, die in ons aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en bruikbaarheid en de op de datum van totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en overheidsvoorschriften. Eventuele garanties, als bedoeld in artikel 6, doen geen afbreuk aan het in dit artikel bedoelde recht.

Artikel 9. Privacyregeling

Wij hechten veel waarde aan een duidelijk en transparant privacybeleid en hiervoor gelden dan ook de volgende regels:

- Alleen die persoonsgegevens worden verzameld die noodzakelijk zijn om onze dienstverlening aan de klant te onderhouden en te verbeteren;
- Uw persoonsgegevens worden met inachtneming van de geldende privacywetgeving verwerkt, opgeslagen en beheerd;
- Alle overige gegevens die onze medewerkers onder ogen komen, worden strikt vertrouwelijk behandeld (documenten, e-mails etc.). Uitzonderingen zijn die gevallen waarbij de wet ons noodzaakt gegevens door te geven aan bevoegde autoriteiten.

Artikel 10. Eigendomsvoorbehoud

Op onze reparatieopdrachten geven wij een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de door u voor reparatie aangeboden artikelen, zodat uw eigendomsrechten niet in het geding zijn als het reparatiebedrijf failliet gaat terwijl uw artikelen daar net op dat moment zijn.

Artikel 11. Koop op afstand

Bij een zogenaamde overeenkomst op afstand, gewoonlijk koop op afstand genoemd (bijvoorbeeld een bestelling bij een webwinkel), gelden er speciale aanvullende regels die we apart in dit artikel hebben opgenomen. Er wordt van een koop op afstand gesproken wanneer het gaat om een koopovereenkomst waarbij er geen direct contact is tussen verkoper en consument. Populair gezegd: zonder dat beiden zich in dezelfde ruimte bevinden. Dat geldt daarom niet alleen voor aankopen via internet (webwinkels), maar ook telefonische of schriftelijke bestellingen vallen bij ons onder het begrip koop op afstand. Het belangrijkste onderdeel bij een koop op afstand is dat de consument hierbij een bedenktijd van 14 dagen, (ingaaand op de dag na levering,) heeft om van de koop af te zien.

Artikel 10a. Informatie

De informatie die u voorafgaand aan de koop krijgt, is zodanig dat u het aanbod goed kunt beoordelen, bijvoorbeeld door afbeeldingen die een waarheidsgetrouwe weergave zijn van de producten. De informatie is duidelijk en begrijpelijk en ook snel en gemakkelijk (tijdig voor het sluiten van de overeenkomst) vindbaar op onze website. Daarnaast krijgt u duidelijke informatie over uw rechten en verplichtingen zoals:

- de totaal te betalen prijs, inclusief alle bijkomende kosten (deze worden ook apart vermeld), waaronder bijvoorbeeld een eventuele thuishopieheffing of afleveringskosten;
- de manier waarop de overeenkomst tot stand komt;
- de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn dat de prijs of de mogelijkheid om het aanbod te aanvaarden geldt;
- inzage in de gegevens die wij over u hebben opgeslagen;

Daarnaast krijgt u de volgende informatie:

- a. Ons bezoekadres, waar een klacht kan worden ingediend;
- b. De voorwaarden voor opzegging van de overeenkomst;

Ook voor deze informatie geldt dat deze duidelijk en begrijpelijk is en snel en makkelijk vindbaar op onze website voordat de overeenkomst wordt gesloten.

Na het sluiten van de overeenkomst, maar uiterlijk bij levering van het product of de dienst krijgt u als koper alle in 10a genoemde informatie en wel zodanig dat deze door u makkelijk kan worden opgeslagen op een, zoals dat wettelijk heet, duurzame gegevensdrager. Een duurzame gegevensdrager is een middel waardoor informatie zodanig wordt bewaard dat u deze later nog eens kunt lezen, zoals een cd, pdf-bestand of een document dat kan worden afgedrukt. Een e-mail wordt ook als duurzame gegevensdrager gezien. Als u de informatie al op deze manier heeft gekregen voor het sluiten van de overeenkomst is dit voldoende en hoeft de informatie niet nogmaals te worden verstrekt.

Artikel 10b. Totstandkoming, bevestiging en beveiliging

Een overeenkomst komt tot stand op het moment van aanbod en aanvaarding. (Daarmee wordt bedoeld dat de ene partij iets voor een bepaalde prijs aanbiedt ("deze laptop kost €350,00") en de ander daar ja tegen zegt.)

Een bestelling wordt geplaatst (het aanbod wordt aanvaard) als u het bestelproces doorloopt en uiteindelijk door de definitieve bestelknop te activeren de bestelling plaatst. Zodra u een bestelling heeft geplaatst, krijgt u van ons een bevestiging. Dit kan per e-mail, sms of op een andere manier zijn. Zolang dit niet gebeurt, kunt u nog afzien van de koop door de overeenkomst te ontbinden.

Als u via internet bestelt, zorgen wij voor de beveiliging van de uitgewisselde data en voor een veilige webomgeving.

Artikel 10c. Bedenktijd bij levering van producten (herroepingsrecht)

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de consument.
2. Tijdens deze bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Alle overige kosten die u al heeft betaald, zullen wij u zo spoedig mogelijk, in ieder geval uiterlijk binnen 14 dagen na de herroeping terugbetalen. Wij zijn gerechtigd te wachten met

terugbetaling totdat wij de producten hebben ontvangen of totdat u heeft aangetoond de producten te hebben geretourneerd.

4. Als u heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeven wij de bijkomende kosten door de duurdere methode niet terug te betalen.
5. Indien u de levering van een dienst herroept na ons eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht al tijdens de bedenktijd, mogen wij het bedrag in rekening brengen dat evenredig is aan het gedeelte van de overeenkomst dat door ons al is nagekomen/geleverd.

Artikel 11. Producten van derde partijen.

Aankopen bij derde partijen denk hierbij aan vliegtickets, accommodaties en een huurauto zijn voor eigen risico. JOAT Travel is hiervoor niet aansprakelijk.

JOAT Travel is alleen een adviserend tussenpersoon die u de beste reisdeals voorlegt en hulp biedt bij het boeken hiervan.

JOAT Travel geeft zijn klanten uiteraard wel ondersteuning bij eventuele problemen voor of tijdens de reis.

Artikel 12. Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 14 dagen, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
2. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.