

Algemene voorwaarden VakantieVeilingen

VakantieVeilingen.be is onderdeel van Emesa Nederland B.V. Wij zijn een Nederlands bedrijf, maar je kunt ons ook vanuit België altijd en goed bereiken voor als je vragen hebt.

Hoe VakantieVeilingen werkt? Dat lees je op onze website. Op alle overeenkomsten die ontstaan via onze websites zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Ook onze Belgische consumenten en bidders kunnen een beroep doen op deze algemene voorwaarden. Er is dan vanzelfsprekend Belgisch recht van toepassing. Wij zijn tevens lid van BeCommerce en houden wij ons aan de gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel. BeCommerce heeft deze algemene voorwaarden goedgekeurd.

1. Definities

De termen die in deze voorwaarden worden genoemd, staan hieronder uitgelegd:

veilingsite(s): onze veilingplatformen (vakantieveilingen.nl en vakantieveilingen.be): de (mobiele) website(s), app(s) en andere platformen van Emesa via welke Emesa producten, arrangementen en diensten van een aanbieder aan consumenten aanbiedt en levert.

consument: een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

jij of bidder: jij, nadat jij je als consument hebt geregistreerd op de veilingssite en met je gebruikersaccount kunt bieden op een veiling op onze veilingssite(s).

aanbieder: de leverancier van het product, arrangement of dienst dat (die) Emesa via de veilingssite aanbiedt en levert, daarbij gebruikmakend van de diensten van de aanbieder.

wij of Emesa: Emesa Nederland B.V., onze gegevens:

Emesa Nederland B.V.

Spaklerweg 50

1114 AE Amsterdam

Telefoonnummer 020-7605070

Bereikbaarheid:

Ma t/m vrij: 9:00 t/m 21:30 uur

Zaterdag: 10:00 t/m 16:00 uur

Zondag: 13:00 t/m 19:00 uur

E-mailadres: klantendienst@vakantieveilingen.be

Kvk-nummer: 52335631

Btw-identificatienummer: NL850400429B01

2. Gebruiksvoorwaarden

1. Als je 18 jaar of ouder bent, kun je een gebruikersaccount aanmaken op onze veilingssite. Vermeld daarbij je correcte naam, adres en andere gevraagde gegevens.

2. We vertrouwen er op dat de gegevens die je verstrekt bij het aanmaken van je gebruikersaccount juist zijn. Als die volgens jou onjuist zijn, dan vragen we je dat te bewijzen.

3. Met je inloggegevens kun je inloggen in je gebruikersaccount.

4. Jij bent en blijft zelf verantwoordelijk voor het gebruik van je gebruikersaccount en de biedingen die vanaf je gebruikersaccount worden gedaan. Houd deze dus geheim en deel deze niet met anderen. Met een winnend bod vanaf jouw gebruikersaccount wordt een definitieve veilingovereenkomst gesloten en dat betekent dat jij als houder van dat gebruikersaccount verplicht bent om ons de gewonnen veiling te betalen. Dus ook wanneer een ander vanaf jouw gebruikersaccount een veiling heeft gewonnen.

5. Je telefoon of tablet met een ander delen terwijl je ingelogd bent op onze veilingssite, bijvoorbeeld via de app, kan ook betekenen dat een ander een veiling wint die jij als houder van het gebruikersaccount verplicht bent te betalen.

3. Transparantie veilingen en privacybeleid

1. Ons veilingproces is eerlijk en staat onder toezicht van een notaris. Het proces is zo transparant mogelijk.

2. Bied je mee, dan wordt jouw echte naam getoond bij die veiling. Dat betekent ook dat iedereen kan zien wie meebiedt op een veiling.

3. Manipulatie van biedingen of prijzen op onze veilingssites, ander misbruik of fraude, wordt door ons actief opgespoord. Zodra wij misbruik vermoeden of constateren, ondernemen we daarop actie. Zodat jij altijd veilig mee kan blijven doen aan onze veilingen. Vermoed je misbruik door een ander, dan kun je ons dat laten weten via de klantenservice.

Heb je de prijs van een veiling gemanipuleerd of pogingen daartoe gedaan of laten doen, al dan niet door het gebruik van biedrobots en het automatisch uitbrengen van biedingen, dan zullen wij je de toegang tot onze veilingssite(s) onttrekken en je gebruikersaccount blokkeren. De schade als gevolg van misbruik of fraude door jou of vanaf jouw gebruikersaccount zal Emesa op je verhalen, met een minimum van € 500,-.

4. We verkopen je persoonsgegevens niet. Je persoonsgegevens blijven bij ons en delen we niet met willekeurige derden zonder jouw toestemming. Win je een veiling, dan ontvangt de aanbieder van je gewonnen product of dienst je gegevens zodat de overeenkomst met jou kan worden uitgevoerd.

5. We gebruiken je emailadres om je te laten weten of je hebt gewonnen. Ook houden we via die weg contact met je en houden we je op de hoogte van de nieuwste en leukste veilingen.

Wil je je gegevens inzien of wijzigen, of geen nieuws meer van ons ontvangen? Dan kun je dat via je gebruikersaccount op ieder moment instellen.

6. Voor de beveiliging van je persoonsgegevens hebben we technische en organisatorische maatregelen genomen.

Heb je vragen over ons privacybeleid? Check dan ons privacy statement op de veilingssite of stuur een bericht naar privacy@emesa.nl

4. Veilingaanbod

1. Win je een veiling dan is de aanbieder de feitelijke leverancier van het product, arrangement of dienst. De aanbieder is altijd degene die het door jou gewonnen product of dienst zal verzorgen en leveren.
2. Wij selecteren onze aanbieders zorgvuldig, maar de aanbieder zorgt voor de uitvoering. Wij zijn voor de correcte nakoming door de aanbieder niet aansprakelijk. We doen er wel alles aan om er voor te zorgen dat de aanbieder zijn verplichtingen naar jou netjes nakomt. Eventuele klachten over een aanbieder horen we dan ook graag. We proberen deze klachten zo goed mogelijk op te lossen en we kunnen daarin opnieuw bemiddelen tussen jou en de aanbieder. Je kunt op ons rekenen, maar je kunt ons daar niet toe verplichten. We zijn niet verplicht om een vergoeding of restitutie aan je te betalen, alleen de aanbieder is daartoe gehouden.
3. Ons aanbod op de veilingssite bevat een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de aangeboden producten, arrangementen of diensten. Eventuele vergissingen of fouten in omschrijving van het aanbod en/of in de getoonde afbeeldingen, zijn niet bindend en leiden niet tot aansprakelijkheid voor Emesa en/of de aanbieder.
4. Ons aanbod op de veilingssite bevat alle informatie en kosten die samenhangen met het winnen van een veiling door een winnend bod, waaronder bijkomende kosten (zoals administratiekosten) en het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht. Aanbod met een vaste prijs valt hier ook onder.
5. De geldigheidsduur staat op de veilingpagina vermeld. Binnen deze termijn dien je van je arrangement genoten te hebben, tenzij anders vermeld.
6. Prijzen staan niet vast, maar variëren als gevolg van het veilingproces. De uiteindelijke prijs wordt bepaald door het winnende bod.. Na het winnen van een veiling kan een zogenaamde 'upgrade' of 'crosssell' worden aangeboden. Je accepteert de upgrade/crosssell voor het kiezen van een betaalmethode. Op dat moment maakt de upgrade/crosssell deel uit van de veilingovereenkomst. Een upgrade kan na het kiezen van een betaalmethode niet meer ongedaan gemaakt worden.

5. Annuleren, bedenktijd niet van toepassing

1. Wanneer je het winnende bod hebt uitgebracht en dat bod op de veilingssite wordt aanvaard, kan de in dat kader totstandgekomen overeenkomst (transactie) NIET geannuleerd of herroepen worden. Dat geldt ook voor aanbod met een vaste prijs. De bedenktijd van 14 dagen voor een consument om af te zien van de ontstane overeenkomst is niet van toepassing:

Vrije tijd en accommodatie

- a) Er geldt geen herroepingsrecht voor al het veilingaanbod onder de categorieën 'Avondje uit', 'Dagje weg', 'Beauty', 'Hotels', 'Restaurants', 'Bungalowparken' en 'Vakanties'. Dit aanbod betreft diensten voor logies, catering en/of vrijetijdsbesteding die je alleen op een bepaalde datum of binnen een bepaalde periode kunt afnemen. De aanbieder heeft daarvoor capaciteit gereserveerd. In deze gevallen heb je dan ook geen recht van ontbinding (conform artikel 6:230p sub e BW).

Reizen

- b) Voor veilingaanbod onder 'Vakanties' dat bestaat uit een pakketreis: een combinatie van vervoer, verblijf en/of excursie of andere toeristische dienst, geldt ook geen herroepingsrecht (conform artikel 6:230h lid 2 sub

h BW). Je kunt tot zeven dagen voor vertrek een ander in de plaats stellen van jou en de reis overdragen aan iemand anders. De aanbieder kan voor die wijziging kosten rekenen, die komen dan voor jouw rekening. Ook bij het annuleren van de pakketreis is de totale reissom verschuldigd, de reissom geldt dan als schadevergoeding. De pakketreis kan alleen kosteloos worden geannuleerd als er iets gebeurt waar je niets aan kan doen, bijvoorbeeld als het te onveilig is op de vakantiebestemming en daarvoor een negatief reisadvies van de Nederlandse overheid geldt. Hierbij geldt als voorwaarde dat je dit nog niet kon weten toen je meebod op de pakketreis op de veilingsite.

Producten

c) Er geldt geen herroepingsrecht voor al het veilingaanbod onder 'Producten' dat producten betreft:

- met digitale inhoud zoals e-books
- die volgens specificaties of op verzoek van jou worden gefabriceerd of voor een specifieke persoon zijn bestemd
- die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben
- die verzegeld zijn vanwege gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na levering is verbroken
- die door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten
- verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- kranten, tijdschriften of magazines, (met uitzondering van abonnementen)

Voor een overeenkomst met betrekking tot deze producten heb je geen recht van ontbinding (conform artikel 6:230p sub f BW).

Producten met herroepingsrecht

d) Alleen voor andere dan de hierboven genoemde producten geldt dat je gebruik kunt maken van de wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Je kunt daarvoor gebruik maken van het herroepingsformulier, online via het contactformulier van de klantenservice of ons dat op andere wijze laten weten via een ondubbelzinnige verklaring. Je moet ons dan binnen 14 dagen na ontvangst van het product laten weten dat je de overeenkomst wil herroepen. Wanneer de wettelijke bedenktijd van toepassing is, staat dat bij het veilingaanbod vermeld.

Binnen 14 dagen nadat je herroepen hebt, moet je het product terugzenden naar het retouradres dat bij de levering van het product is vermeld. We betalen alle kosten terug binnen 14 dagen nadat we het product van je retour hebben ontvangen. De retourkosten zijn voor je eigen rekening.

6. Betaling

1. Tenzij anders vermeld bij het veilingaanbod, betaal je na het winnen van de veiling aan Emesa voor alle overeenkomsten die via de veilingsite(s) tot stand komen. Dit geldt voor alle producten, diensten en arrangementen via de veilingsites. Je betaalt bevrijdend aan Emesa.

2. Via jouw gebruikersaccount kan je de gewonnen veiling betalen. We sturen je ook nog een email met daarin de details en mogelijkheden van betalen en een link naar deze algemene voorwaarden. Wanneer er

kosten voor gebruik van bepaalde betaalmethoden worden gerekend, staan deze bij de betaalmethoden vermeld.

3. Je moet een gewonnen veiling binnen vijf (5) dagen betalen, dit is een fatale betalingstermijn.
4. Betaal je niet binnen de termijn van vijf (5) dagen, dan ben je van rechtswege in verzuim. Via email zullen we je nogmaals opnieuw verzoeken om te betalen.
5. Wanneer er niet binnen vijf (5) dagen is betaald, kan Emesa automatisch het bedrag van de bieder met een Nederlands bankrekeningnummer incasseren. Je hebt Emesa daartoe bij het aanmaken van je gebruikersaccount gemachtigd. Emesa kan voor deze automatische incasso extra kosten rekenen en zal maximaal één poging doen tot een automatische incasso. Wordt de incasso gestorneerd, dan blijft de betalingsverplichting van jou aan Emesa toch bestaan.
6. Blijft betaling uit, dan draagt Emesa de vordering over naar een incassobureau en ben je extra kosten verschuldigd, waaronder administratie- en invorderingskosten van tenminste 15% met een minimum van € 40,-.
7. Zo lang je een openstaande betalingsverplichting bij ons hebt, kan je (tijdelijk) niet meer meebieden. Na betaling van de openstaande vorderingen kan je weer meebieden op de veilingssite(s).

7. Na betaling

Vrije tijd, accommodatie en reizen

1. Na betaling van je gewonnen veiling, kan je in je gebruikersaccount een waardebon downloaden. Op de waardebon staat hoe je het arrangement of de dienst kan reserveren en boeken. Nadat je hebt geboekt, kun je genieten van wat je hebt gewonnen.
2. Neem de bevestiging van je boeking samen met de waardebon mee naar de aanbieder op de datum van het arrangement of de dienst. Bij een gereserveerde reis stuurt de aanbieder je de reisbescheiden zoals vliegtickets toe. Hiermee kan je gebruikmaken van je gewonnen reis. De aanbieder stuurt de reisbescheiden toe per email, tenzij in het aanbod op de veilingssite of op de waardebon anders vermeld staat.
3. Wanneer je e-tickets hebt gewonnen, kan je deze na betaling downloaden in je gebruikersaccount. Worden de e-tickets op een andere manier verzonden, staat dit bij het aanbod vermeld.

Producten

1. Nadat je een veiling uit veilingaanbod onder 'Producten' hebt gewonnen, kan je betalen en meteen je product via je gebruikersaccount bestellen. Je kunt hier het adres opgeven waar het product bezorgd moet worden, net zoals andere specificaties zoals kleur en maat (wanneer van toepassing).

8. Wijzigingen in reserveringen

1. Wijzigingen in reserveringen, zijn niet mogelijk. Een datum kan na het maken van een reservering niet meer gewijzigd worden. Zowel wij als de aanbieder hebben geen toegang tot reserveringssystemen en kunnen geen aanpassingen doen in reserveringen.

2. Emesa kan niet worden aangesproken op eventueel overige of aanvullende overeenkomsten tussen jou en aanbieder die zonder onze bemiddeling tot stand komen, zoals ontbijt ter plaatse en/of eventuele extra behandelingen.

9. Schending van de spelregels bij een veiling of een andere transactie via de website

1. Wij hanteren enkele spelregels. Houd je je hier niet aan, kunnen wij je onmiddellijk een waarschuwing sturen, het veilingproces beëindigen, dan wel de toegang tot onze veilingssite(s) ontzeggen, wanneer je:

- a) je niet houdt aan de ons gestelde veilingregels en voorwaarden;
- b) het onmogelijk maakt je gegevens bij registratie van je gebruikersaccount te controleren. Het is voor ons onmogelijk om alle gegevens van consumenten die zich op onze veilingssite aanmelden te controleren. Het is je eigen verantwoordelijkheid om voor de juistheid en volledigheid van jouw gegevens te zorgen en je bent dan ook aansprakelijk voor schade die wij lijden en kosten die worden gemaakt als gevolg van aan jou toe te rekenen onjuiste of onvolledige opgave van gegevens.
- c) meerdere keren te laat of niet hebt betaald en dus in verzuim bent geweest ten aanzien van betalingen aan ons.
- d) onrechtmatig het imago van ons of onze veilingssite(s) en diensten schendt.
- e) een aanstootgevende, in strijd met de wet, misleidende, racistische, pornografische of andere ethisch onverantwoorde naam gebruikt of een naam die het biedproces kan beïnvloeden.
- f) onder onjuiste naam een gebruikersaccount hebt aangemaakt of gewijzigd.
- g) medewerkers van Emesa hebt bedreigd en/of beledigd.

10. Klachten

1. Wij doen ons best het bieden zo leuk mogelijk te maken. Heb je toch een klacht over onze diensten, neem dan snel contact op met onze [klantenservice](#). Wij helpen je graag.

2. Wij vinden de kwaliteit van de inhoud van onze arrangementen en producten erg belangrijk. Heb je toch een klacht over de inhoud van een arrangement of een product? Wij adviseren je eerst contact op te nemen met de aanbieder, deze zal proberen om met jou tot een oplossing te komen. Kom je met de aanbieder niet tot een oplossing? Als tussenpersoon helpen wij je graag verder.

3. Wij zullen je klacht binnen 14 dagen proberen op te lossen. Is je klacht te ingewikkeld? Wanneer het ons niet lukt binnen deze termijn, zullen we je daarvan op de hoogte stellen.

4. Ook is het mogelijk om je klacht in te dienen bij de Europese geschillencommissie via <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Versie augustus 2016