

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.

Versie: juni 2020

1. Definities

- veilingssite(s): onze veilingplatformen (vakantieveilingen.nl, vakantieveilingen.be, Vavabid.be, Slajeslag.nl) en de (mobiele) website(s), app(s) en andere platformen van Emesa gezamenlijk, via welke Emesa producten en arrangementen/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/je of bieder: 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 arrangement of dienst dat (die) Emesa via de veilingssite aanbiedt en levert, daarbij gebruikmakend van de diensten van de aanbieder.
- voucher: het door Emesa verkochte recht om bij een aanbieder een dienst af te nemen. Door de voucher te gebruiken of door al een reservering te maken, ga je een overeenkomst aan met de aanbieder.
- ticket: entreebewijs voor een door een ander dan Emesa georganiseerd evenement of arrangement.
- wij of Emesa: Emesa Nederland B.V., onze gegevens:

Emesa Nederland B.V.
Spaklerweg 50
1114 AE Amsterdam
Telefoonnummer 02 808 49 93
Bereikbaarheid:
Ma t/m vrij: 9:00 t/m 21:00 uur
Zaterdag: 10:00 t/m 17:00 uur
Zondag: 10:00 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 voor de 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. Een gebruikersaccount is persoonlijk. 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 privacy

1. Ons veilingproces is eerlijk en staat onder toezicht van een notaris. Het proces is zo transparant mogelijk. De veiling wordt onder meerdere urls en apps (dus op de veilingssite) aangeboden. Zo staan de veilingen ook op vakantieveilingen.nl en vavabid.be en kunnen producten ook op slageslag.nl staan. Er wordt dan telkens één veiling aangeboden, welke via verschillende sites, urls, landen en apps te zien is.

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. Je naam wordt dan ook op meerdere plaatsen getoond.

3. Manipulatie van biedingen of prijzen op onze veilingssite, 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 onttrekken en je gebruikersaccount blokkeren.

4. We verkopen je persoonsgegevens niet. Je persoonsgegevens blijven bij ons en delen we niet met willekeurige derden zonder jouw toestemming. Wel kan het zo zijn dat we gegevens delen om de overeenkomst uit te voeren, bijvoorbeeld met de bezorgdienst, of een leverancier, als je bijvoorbeeld een reservering maakt.

5. We gebruiken je emailadres om je te laten weten of je hebt gewonnen, of bijvoorbeeld bent overboden. Je kan er ook voor kiezen om dit via een sms te ontvangen, of bijvoorbeeld via pushnotificaties.

6. Je kan je gegevens en instellingen aanpassen via je gebruikersaccount.

7. Heb je vragen over ons privacybeleid? Check dan onze privacyverklaring op de veilingssite of stuur een bericht naar legal@emesa.nl.

4. Veilingaanbod

1. Win je een veiling, dan ga je een overeenkomst met ons aan. Wij leveren de producten, tickets en vouchers. Verzilver je een voucher of maak je een reservering, dan ga je een nieuwe zelfstandige overeenkomst aan met een aanbieder. We maken daarin dus onderscheid tussen producten (goederen) geleverd door ons en diensten (vouchers, waardebonnen, tegoeden) geleverd door aanbieders. Wij verkopen voor de aanbieders, zij geven ons opdracht om bijvoorbeeld vouchers te verkopen via de veilingssite.

2. Wij selecteren onze aanbieders zorgvuldig, maar de aanbieder zorgt voor de uitvoering. Wij zijn voor de correcte nakoming door de aanbieder niet direct aansprakelijk. Wij zijn wel aansprakelijk voor de levering van de voucher en dat deze bijvoorbeeld werkt. 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 evidente 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. Indien er sprake is van beschikbaarheid, proberen wij een zo up to date als mogelijke voorstelling te geven, echter zijn wij daarvan wel afhankelijk van de aanbieder.

4. Ons aanbod op de veilingsite 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. Indien wij producten en diensten aanbieden tegen een vaste prijs of als extra toevoeging, dan gelden deze voorwaarden één op één. (zgn. direct buy, of cross sell)

6. De overeenkomst tussen jou en ons komt tot stand op het moment dat blijkt dat jij na afloop van de veiling het hoogste bod hebt geplaatst. Dit is onherroepelijk. Indien er sprake is van een aanbod tegen vaste prijs, zoals in het vorige lid is bedoeld, komt de overeenkomst tot stand na aanvaarding van ons aanbod.

7. De overeenkomst wordt bevestigd per email en indien gewenst, per sms en pushnotificatie.

8. De geldigheidsduur waarbinnen je van een arrangement gebruik kunt maken, staat op de veilingpagina vermeld. Binnen deze termijn dien je van je arrangement genoten te hebben, tenzij anders vermeld.

9. 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, behalve indien er sprake is van de mogelijkheid tot herroepen. Alle prijzen zijn inclusief btw.

5. Annuleren, bedenktijd, herroepingsrecht

1. Producten

Je hebt het recht om zonder reden en binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de producten de overeenkomst te herroepen. De termijn begint nadat jij of een door jou aangewezen derde de producten heeft ontvangen.

Om gebruik te maken van het herroepingsrecht vragen wij je om ons, binnen de termijn, mede te delen, al dan niet met inbegrip van het modelformulier dat je van de aankoop af wil zien. Voor aankopen op VakantieVeilingen hebben wij echter ook een eenvoudige procedure beschikbaar, deze vind je op de website onder klantenservice. De voorkeur is ook om die procedure te gebruiken. Binnen uiterlijk 14 dagen na het sturen van melding, moet je de producten ook terug te sturen. Wij zullen eventueel met je bespreken hoe je het beste de spullen terug kunt sturen en ook een juist adres verstrekken. Er zijn namelijk verschillende magazijnen.

Tijdens de bovengenoemde termijn kun je datgene met het product doen wat redelijkerwijs nodig is om het product te beoordelen. Het is toegestaan het product uit te proberen zoals je dat ook in een fysieke winkel zou doen. Wij verzoeken je wel om het product zoveel als mogelijk in de originele verpakking te retourneren.

2. Vouchers, diensten, tickets etc.

Heb je een voucher of dienst afgenomen (om bijvoorbeeld elders een arrangement te boeken, of een product te kopen), dan geldt dat je deze tot 14 dagen na aankoop kunt annuleren, tenzij je de voucher al hebt verzilverd of indien je al een datum hebt gekozen als het een voucher voor bijvoorbeeld een vakantiepark, pakketreis of een dagje weg is. Om gebruik te maken van het herroepingsrecht vragen wij je om ons binnen de genoemde termijn op de hoogte te stellen.

3. Terugbetaling

Je ontvangt alle betaalde bedragen, inclusief eventuele veilingkosten en leveringskosten voor de

heenzending, zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen nadat je hebt aangegeven gebruik te willen maken van het herroepingsrecht, terug. Wij betalen je met hetzelfde betaalmiddel terug als waarmee je betaald hebt, tenzij je een andere methode met ons afspreekt. De kosten voor het retourneren van producten zijn voor je eigen rekening. Daarnaast mogen we wachten met terugbetalen, totdat we de producten hebben ontvangen, of daarvan bewijs hebben gehad. Voor vouchers geldt dat wij eerst zullen controleren of deze niet al verzilverd zijn. Vouchers en bijvoorbeeld digitale tickets, hoef je uiteraard niet te retourneren.

Op het moment dat je meer hebt gedaan met het product dan noodzakelijk was om te beoordelen of je het wil houden, kunnen wij de daardoor ontstane waardevermindering inhouden op het terug te betalen bedrag.

4. Uitsluiting herroepingsrecht

Het herroepingsrecht is uitgesloten voor:

- producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- producten die na opening vanwege hygiënische redenen niet geretourneerd kunnen worden, waarvan de verzegeling is verbroken;
- cd's, dvd's, Blu-Ray discs of software waarvan de verzegeling verbroken is;
- de levering van losse kranten, tijdschriften of magazines;
- tickets voor personenvervoer, zoals treinkaarten;
- diensten (of vouchers, bonnen voor diensten) zoals (pakket)reizen, evenementen, hotels, vakantiehuisjes, arrangementen, tickets, waarin een bepaalde datum en of tijd is overeengekomen;
- diensten waarvan de uitvoering met toestemming van de consument is begonnen, zoals reeds verzilverde (gereserveerde) vouchers, tickets etc.
- digitale inhoud die niet op een materiële drager geleverd is, waarbij de levering van de digitale inhoud begonnen is met je uitdrukkelijke toestemming en je erkent hebt dat je het herroepingsrecht daarmee verliest.

Modelformulier voor herroeping

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan (invullen bedrijfsnaam),

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende:

de verkoop van de volgende goederen:

de levering van de volgende digitale inhoud:

de verrichting van de volgende dienst herroept/herroepen:

Besteld op* / Ontvangen op*:

Naam/Namen consument(en):

Adres consument(en):

Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is

6. Betaling

1. Tenzij anders vermeld bij het aanbod, betaal je na het winnen van de veiling voor alle overeenkomsten die via de veilingssite tot stand komen. Dit geldt voor alle producten, diensten en arrangementen via de veilingssites. Je betaalt bevrijdend aan ons.
2. Via jouw gebruikersaccount kun je de gewonnen veiling betalen. We sturen je ook nog een e-mail met daarin de details en mogelijkheden van betalen. Wanneer er kosten voor gebruik van bepaalde betaalmethoden worden gerekend, staan deze bij de betaalmethoden vermeld. De kosten kun je ook vooraf op de veilingssite terug vinden.
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 e-mail zullen we je nogmaals verzoeken om te betalen. Je hebt dan nogmaals een termijn van 14 dagen.
5. Wanneer je ons in het verleden hebt gevraagd het winnende bod van je rekening af te schrijven, kunnen wij, wanneer er niet binnen vijf (5) dagen is betaald, automatisch het bedrag incasseren. 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, nadat je door ons bent geweest op de te late betaling, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Emesa gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=.
7. Zo lang je een openstaande betalingsverplichting bij ons hebt, kun je (tijdelijk) niet meer meebieden. Na betaling van de openstaande vorderingen kan je weer meebieden op de Veilingssite(s).

7. Uitvoering

Vrije tijd, accommodatie en reizen (vouchers en tickets)

1. Na betaling van je gewonnen veiling, kan je in je gebruikersaccount een waardebon downloaden, of bijvoorbeeld middels een link reserveren. De exacte werkwijze staat bij het aanbod en bij jouw gewonnen veilingen. Nadat je hebt geboekt (verzilvering), 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, als dat moet. 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

4. Zodra de veiling is afgerond of de aankoop bij ons binnen is, sturen wij de producten met inachtneming van dit artikel gestelde en de betaalvoorwaarden (artikel 6) zo spoedig mogelijk toe.
5. Wij zijn gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst. Denk daarbij aan vervoersbedrijven.
6. Levertermijnen kunnen per deal verschillen. De termijn wordt duidelijk per deal of op de veilingssite weergegeven. Is er geen termijn vermeld, dan leveren we binnen 30 dagen.
7. Als wij de producten niet binnen de overeengekomen termijn kunnen leveren, stelt wij je daarvan op de hoogte.
8. Wij raden je altijd aan de geleverde producten te inspecteren en de daarbij geconstateerde gebreken, direct, bij voorkeur schriftelijk bij ons te melden.
9. Wij zijn gerechtigd een soortgelijk product van soortgelijke kwaliteit te leveren zoals het gekochte/gewonnen product, indien het product niet meer leverbaar is. Wil je dit niet, dan kun je de overeenkomst kosteloos te ontbinden en het product kosteloos terugsturen.

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. Als hier wel mogelijkheden voorzjn, zullen wij dat vermelden.
2. Emesa kan niet worden aangesproken op eventueel overige of aanvullende overeenkomsten tussen jou en aanbieder, zoals ontbijt ter plaatse en/of eventuele extra behandelingen.

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

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 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. Wij proberen altijd zo snel mogelijk (binnen 2 á 3 dagen) contact met je op te nemen. Een uiterlijke termijn is 14 dagen voor een reactie. Klik [hier](#) voor de mogelijkheden om contact op te nemen. 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. Mochten we er samen toch niet uitkomen via onze persoonlijke klachtendienst dan kan je als consument terecht bij Safeshops.be. SafeShops.be zal bemiddelen tussen jou als consument en ons,

indien je klacht aanvaard wordt door hen. Enkel klachten die via het klachtenformulier op <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints/> worden ingediend, worden behandeld. Zo beschikt deze labelorganisatie meteen over alle juiste gegevens om je klacht verder te behandelen

2. Wij vinden de kwaliteit van de inhoud van de arrangementen van onze aanbieders belangrijk. Heb je toch een klacht over de inhoud van een arrangement? 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? Wij gaan dan proberen te helpen.

Producten

3. Wij garanderen dat je een product koopt dat in goede staat is en voldoet aan de normale verwachtingen, bij normaal gebruik. Dit is de wettelijke garantie. Daarnaast gelden er soms aanvullende fabrieksgaranties, dit wordt, indien van toepassing aangegeven bij een product.
 4. Wij hanteren wat betreft het leveren van niet-verbruikbare goederen de wettelijke minimumgarantietermijn van twee jaar, indien het goed niet conform is aan de geplaatste bestelling. Dit betekent dat bij gebreken of defecten aan het goed, er een kosteloze herstelling of vervanging mogelijk is tot 2 jaar na de levering.
 5. Voor zover dit mogelijk en redelijk is, heb je de keuze tussen herstelling of vervanging. Alleen in geval de herstelling of de vervanging buitensporig of onmogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heb je het recht om een prijsverlaging of op ontbinding van de overeenkomst.
 6. Als het defect of gebrek zich manifesteert binnen de 6 maanden nadat je het product hebt gekregen, dan wordt dit geacht al te hebben bestaan voor de levering, tenzij wij het tegendeel kunnen bewijzen. Na 6 maanden moet je zelf moeten bewijzen dat het gebrek al bij de levering aanwezig was.
 7. Daarnaast gelden er soms aanvullende fabrieksgaranties, dit wordt, indien van toepassing aangegeven bij een product.
 8. Ook is het mogelijk om je klacht in te dienen bij de Europese geschillencommissie via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- Tor slot is er ook een geschillenregeling van Consumentenombudsdienst, te raadplegen via (<https://consumentenombudsdienst.be/nl>)
9. Uiteraard verkopen wij originele producten. Heb je een vermoeden van namaak, dan kun je je wenden tot www.meldpunt.belgie.be/meldpunt. Meer informatie vind je op www.eccbelgie.be.
 10. Wij zijn ten aanzien van pakketreizen en reisproducten aan te merken als doorverkoper en voldoet als dusdanig aan de verplichtingen gesteld in Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. De aanbieders van pakketreizen op de veilingssites worden aangemerkt als organisator in de zin van de richtlijn. Via de volgende link kunt je je rechten raadplegen: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>.