

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### PERFECTSTAY.COM IN SAMENWERKING MET TURKISH AIRLINES HOLIDAYS

VERSIE GEDATEERD 14/04/2026

Deze algemene voorwaarden regelen de verkoop van Diensten en Reizen via de telefoon en op de Websites " Turkish Airlines Holidays " binnen het kader van een partnerschap tussen Turkish Airlines en PERFECTSTAY.COM. De website wordt exclusief gepubliceerd door PERFECTSTAY.COM en de verkopen worden gedaan namens PERFECTSTAY.COM, Simplified Joint Stock Company met een aandelenkapitaal van € 489 798.

#### **1. Introductie**

Deze Algemene Voorwaarden regelen de verkoop van de diensten die zijn gecreëerd namens PERFECTSTAY.COM, Vereenvoudigde Naamloze Vennootschap met een aandelenkapitaal van € 489.798, en met statutaire zetel te 10 Rue de Penthièvre 75008 Parijs, geregistreerd bij het Handelsregister van Parijs onder nummer 818 188 385, geregistreerd bij Atout France (Frans Agentschap voor Toerismeontwikkeling) onder nummer IM075160071, met het unieke BTW-nummer FR 52 818 188 385, en met een financiële garantie onderschreven bij GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Parijs, die alle gebieden dekt die zijn opgenomen in de diensten die op de website worden verkocht en een verzekeringspolis voor burgerlijke aansprakelijkheid die is afgesloten bij HELVETIA ASSURANCES S.A., 25 Quai Lamandé, 76600 Le Havre, die schade dekt die aan derden wordt veroorzaakt door haar activiteiten van verkoop van vakanties, reispakketten en tickets.

PERFECTSTAY.COM biedt toeristische diensten aan in haar naam en namens haar leveranciers.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de bestellingen die een klant telefonisch of via de website plaatst.

Het gebruik van de website en het beheer van de persoonsgegevens van klanten worden beheerst door het Privacybeleid, waarvan de klant erkent dat hij dit afzonderlijk heeft gelezen en geaccepteerd.

De voorwaarden die van toepassing zijn op alle bestellingen omvatten deze Algemene Voorwaarden en de speciale voorwaarden die in de beschrijving van de dienst worden vermeld. Het contract dat tussen PERFECTSTAY.COM en de klant wordt ondertekend, wordt geformaliseerd via de bevestigingsmail en de bijlagen (Algemene Verkoopvoorwaarden, productblad en verzekeringsvoorwaarden, indien de klant een verzekering afsluit), evenals de reisdocumenten die naar de klant worden verzonden na volledige betaling van de bestelling.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van gereserveerde diensten vanaf de hierboven vermelde datum. Voor elke bestelling die vóór die datum is geplaatst, moet de klant verwezen worden naar de Algemene Verkoopvoorwaarden die beschikbaar zijn in afdrukbaar formaat in zijn/haar bestellingsbevestigings-mail.

Voor iedere bestelling of ieder gebruik van de website dient de klant deze Algemene Voorwaarden te hebben gelezen en zonder voorbehoud te hebben geaccepteerd.

#### **2. Definities**

"Bestelling": betekent elke dienst die door de klant op de website of telefonisch is gereserveerd

"Klant:" betekent elke volwassen natuurlijke persoon die rechtsbevoegd is of elke rechtspersoon die toegang heeft tot de verkoop en/of een bestelling plaatst. Rechtspersonen die regelmatig en/of in grote hoeveelheden diensten willen bestellen, zijn uitgesloten en moeten contact opnemen met PERFECTSTAY.COM om een algemene overeenkomst voor zakenreizen te ondertekenen.

"E-mail:" *contact@perfectstay.com*

"Contactformulier:" *betekent het formulier dat beschikbaar is op [holidays.turkishairlines.com/nl-BE](https://holidays.turkishairlines.com/nl-BE) waarmee de klant elektronisch contact kan opnemen met PERFECTSTAY.COM. Zodra het contactformulier is ingevuld en verzonden, wordt het automatisch verzonden naar de PERFECTSTAY.COM-teams. De klant ontvangt een e-mailbevestiging van ontvangst met daarin de inhoud van zijn/haar verzoek en het bijbehorende referentienummer. PERFECTSTAY.COM raadt de klant aan een kopie van het verzoek te bewaren (elektronische of afgedrukte kopie). Als er geen e-mailbevestiging is ontvangen, moet de klant telefonisch contact opnemen met PERFECTSTAY.COM om ervoor te zorgen dat zijn/haar verzoek daadwerkelijk is verzonden.*

"Dienst": betekent de reisdiensten die worden verkocht als onderdeel van de verkoop namens PERFECTSTAY.COM en namens haar leveranciers

"Verkoop": *betekent een verkoop van reisdiensten waartoe de klant toegang heeft*

"Website": *betekent de website die door PERFECTSTAY.COM is gepubliceerd en toegankelijk is op het adres: [holidays.turkishairlines.com/nl-BE](https://holidays.turkishairlines.com/nl-BE)*

"Telefoon": *betekent (i) voor alle pre-sales informatie het telefoonnummer dat op de Site vermeld staat (tarieven die op de Site vermeld staan), (ii) voor alle informatie met betrekking tot de uitvoering van een Order het volgende nummer 3228080226 waarnaar PERFECTSTAY.COM is bereikbaar en (iii) tijdens de reis via WhatsApp op het volgende nummer + 33 1 86 47 75 31.*

### **3. Geen terugtrekkingsrecht**

Zodra u een pakketreis heeft geboekt, heeft u geen recht meer om u terug te trekken, tenzij de overeenkomst in overeenstemming is met deze boekingsvoorwaarden.

### **4. Contactgegevens van klanten**

#### **4.1 Voor verkoop op de website**

Om toegang te krijgen tot en op de hoogte te worden gehouden van de verkoop die op de website wordt gepresenteerd, kan de klant worden gevraagd een gebruikersaccount aan te maken met een login (e-mailadres) en wachtwoord. De klant stemt ermee in om zijn/haar gebruikersnaam en wachtwoord te updaten, zodat PERFECTSTAY.COM op elk moment contact met hem/haar kan opnemen met betrekking tot zijn/haar bestellingen die in behandeling zijn.

De klant stemt ermee in de vertrouwelijkheid van zijn/haar gebruikersnaam en wachtwoord te handhaven en deze niet bekend te maken of te communiceren aan derden. PERFECTSTAY.COM kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen die voortvloeien uit het frauduleuze of kwaadwillige gebruik van de gebruikersnaam en het wachtwoord als gevolg van de fout of nalatigheid van de klant.

#### **4.2 Voor verkoop per telefoon**

Voor elke bestelling die telefonisch of bij een partnerbureau wordt geplaatst, moet de klant

een e-mailadres en telefoonnummer doorgeven aan PERFECTSTAY.COM. De klant stemt ermee in om contact op te nemen met PERFECTSTAY.COM in het geval van een wijziging in zijn/haar contactgegevens, zodat PERFECTSTAY.COM op elk moment contact met hem/haar kan opnemen met betrekking tot zijn/haar lopende bestellingen.

## **5. Bestelling**

De klant plaatst de bestelling namens alle geregistreerde reizigers. Daarom garandeert de klant dat hij/zij alle bevoegdheden heeft om alle personen die op de bestelling zijn geregistreerd te vertegenwoordigen en dat zij in staat zijn om de bestelde reis te maken.

Om een bestelling te plaatsen, moet de klant een e-mailadres hebben en een manier om de reisdocumenten af te drukken die hem/haar worden toegestuurd zodra de opdracht volledig is betaald.

De klant kan worden gevraagd om alle volgende informatie te communiceren voor elke reiziger die hij/zij vertegenwoordigt: achternaam, voornaam, geboortedatum, paspoortinformatie (nummer, uitgiftedatum, vervaldatum), nationaliteit en alle andere relevante informatie die door de leveranciers van PERFECTSTAY.COM wordt gevraagd. De klant moet ervoor zorgen dat de informatie die hij/zij verstrekt, nauwgezet identiek is aan de informatie die op de identificatiedocumenten van de reizigers en op alle andere documenten die vereist zijn voor de reis (visa, formulieren, enz.) staat. Bovendien moet de klant ervoor zorgen dat het opgegeven e-mailadres correct en operationeel is, aangezien het nodig zal zijn om verschillende informatie en documenten te ontvangen die gebruikt moeten worden voor het maken van de reis. De klant is als enige aansprakelijk voor eventuele fouten en de gevolgen daarvan.

In het algemeen is PERFECTSTAY.COM niet aansprakelijk voor reserveringsfouten die aan de klant worden toegeschreven of die het gevolg zijn van buitengewone en onvermijdelijke omstandigheden of overmacht.

De klant kan PERFECTSTAY.COM op de hoogte stellen van eventuele speciale wensen. PERFECTSTAY.COM zal haar uiterste best doen om aan deze wensen te voldoen, maar kan in geen geval de acceptatie of uitvoering garanderen.

De beschikbaarheid van de diensten kan in realtime variëren en de bestelling van de klant wordt mogelijk pas bevestigd nadat de betaling is verricht.

Voor bestellingen die op de website worden geplaatst, zijn de diensten die op de website worden aangeboden geldig zolang ze online blijven en tenzij er expliciet wordt aangegeven dat alle beschikbare plekken zijn ingevuld. De website beschrijft de verschillende stappen die moeten worden gevolgd voor het elektronisch ondertekenen van het contract. In alle gevallen krijgt de klant, voordat hij de bestelling bevestigt, de mogelijkheid om eventuele fouten bij het invoeren van gegevens te identificeren en te corrigeren.

Tevens dient de klant er rekening mee te houden dat, alvorens een bestelling te plaatsen, informatie dient in te winnen over eventuele lokale evenementen, zoals carnaval, religieuze feesten, nationale feesten, feestdagen of andere evenementen die van invloed kunnen zijn op de goede werking van de diensten.

## **6. Prijs voor de diensten**

### **6.1 Algemene bepalingen**

De prijs voor de diensten wordt vermeld in euro's, inclusief BTW, voor elke verkoop. De eerst getoonde prijs is een geschatte prijs per persoon op basis van twee volwassenen die verblijven in een tweepersoonskamer voor hotels en vluchten + hotels, en prijs per accommodatie voor residenties.

De prijzen zijn in euro's, inclusief alle belastingen, maar exclusief administratiekosten van € 25,- per bestelling.

De administratiekosten zijn het vaste bedrag dat de klant betaalt in de kosten die PERFECTSTAY.COM maakt voor het verwerken van de bestelling.

Soms kunnen de administratiekosten worden aangeboden. In dat geval worden de administratiekosten op de website weergegeven als 'gratis'. Hoewel de administratiekosten kunnen worden kwijtgescholden tijdens een dergelijke promotieaanbieding voor online boekingen, kunnen de administratiekosten nog steeds van toepassing zijn op boekingen die telefonisch via onze klantenservice worden geplaatst.

Afhankelijk van de verkoop kan de klant verschillende opties naar keuze toevoegen aan de basisservice. De prijs omvat alle beschreven diensten, met dien verstande dat de persoonlijke uitgaven van de klant niet zijn inbegrepen en zijn/haar verantwoordelijkheid blijven (opties die ter plaatse zijn geselecteerd, telefoonkosten, drankjes indien niet inbegrepen, etc.).

Voor hoteldiensten is het mogelijk om tegen betaling een andere kamer dan een tweepersoonskamer te reserveren.

Toeristen- of reisbelastingen variëren per bestemming en zijn niet inbegrepen in de getoonde prijs. Ze worden lokaal geïnd door de accommodatie-aanbieders.

De klant is er ook van op de hoogte gesteld dat er nog aanvullende belastingen of kosten gelden met betrekking tot de geselecteerde dienst kan worden opgelegd door de autoriteiten in sommige landen en zijn niet inbegrepen in de prijs van de dienst. Tenzij anders vermeld in de beschrijving van de diensten, is de bestelprijs exclusief het volgende:

- Verzekering
- Betaalde activiteiten
- Communicatie ter plaatse (telefoon, wifi, enz.)
- Extra's die niet bij de diensten zijn inbegrepen (maaltijden, drankjes, excursies, rondleidingen, etc.)
- Administratieve formaliteiten (visa, toestemming voor reizen naar het buitenland voor minderjarigen, enz.)
- Acties met betrekking tot verplichte formaliteiten (medische behandelingen, vaccinaties, enz.)
- Fooien.

PERFECTSTAY.COM wijst de klant erop dat fouten de prijs van de dienst kunnen beïnvloeden. In overeenstemming met de toepasselijke regelgeving behoudt PERFECTSTAY.COM zich het recht voor om een bestelling te annuleren als een weergave- of technische fout de prijs van de bestelling duidelijk ruïneus of afgeprijsd maakt.

Tenzij anders vermeld in de beschrijving van de diensten, is in de prijs van reispakketten inclusief vlieguren het volgende niet inbegrepen:

- Soms worden er exitbelastingen gevraagd die ter plaatse betaald moeten worden bij het inchecken voor de terugvlucht
- Reizen tussen luchthavens
- Kosten voor te zware of extra bagage
- Transfers (reis tussen luchthaven en accommodatie)
- De ritten naar de luchthaven van vertrek en van de luchthaven van aankomst naar

- o de eindbestemming van de klant
- o Parkeerkosten luchthaven.

## 6.2 Prijsherziening vóór aanvang van de reis of het verblijf

6.2.1 Na bevestiging van de bestelling, maar vóór vertrek, kan de prijs van de dienst worden gewijzigd in verband met verhogingen of verlagingen van de prijs.

- De kosten van het vervoeren van passagiers, vanwege de prijzen voor brandstof of andere energiebronnen. De kosten van brandstof worden uitgedrukt in Amerikaanse dollars. Deze verandering wordt vervolgens gedeeld in verhouding tot het aandeel in de berekening van het aandeel van de prijs van het vervoer voor de gereserveerde reis (de referentie-index is de Jet Kerosene Cargoes Cif NWE met een tarief bevestigd op 10/31/2016)
- De tarieven voor belastingen en rechten op de reisdiensten die in de bestelling zijn opgenomen, opgelegd door een derde partij die niet rechtstreeks deelneemt aan de uitvoering van het contract, met inbegrip van toeristenbelastingen, landings- of opstijgkosten en onschepingskosten in havens en op luchthavens
- De wisselkoers van de dollar/euro die op de reis of vakantie wordt toegepast. De referentiewisselkoers van de dollar/euro die wordt gebruikt om de prijs vast te stellen, is de wisselkoers die drie maanden vóór de besteldatum van kracht was.

Dergelijke wijzigingen worden alleen aan de prijs van de dienst toegevoegd in verhouding tot hun aandeel in de totale prijs van de dienst.

6.2.2. In het geval van een prijsverhoging van minder dan 8%, zal PERFECTSTAY.COM de klant hiervan ten minste 20 dagen voor aanvang van de reis of het verblijf schriftelijk op de hoogte stellen en zal PERFECTSTAY.COM de verhoging doorberekenen in de prijs van de bestelling. PERFECTSTAY.COM zal vervolgens contact opnemen met de klant om aan te geven welke stappen er moeten worden ondernomen om de aanvullende betaling te verrichten.

In het geval van een prijsverhoging van meer dan 8%, zal PERFECTSTAY.COM de klant hiervan schriftelijk op de hoogte stellen ten minste 20 dagen voor aanvang van de reis of het verblijf, en de klant is vrij om de bestelling te annuleren in overeenstemming met de volgende voorwaarden. PERFECTSTAY.COM zal de klant een redelijke laatste termijn meedelen met betrekking tot de status van de bestelling (met name de vertrekdatum en de door de leveranciers opgelegde termijnen) voor het informeren van PERFECTSTAY.COM over zijn/haar beslissing via het contactformulier. In het geval van annulering zal PERFECTSTAY.COM de klant alle betaalde bedragen terugbetalen. Indien de klant niet binnen de gestelde termijn reageert, wordt de bestelling als bevestigd door de klant beschouwd en is de klant de extra kosten verschuldigd. PERFECTSTAY.COM zal vervolgens contact opnemen met de klant om aan te geven welke stappen moeten worden ondernomen om de extra betaling te verrichten.

6.2.3 In geval van een prijsverlaging heeft de klant recht op een prijsverlaging die overeenkomt met de eventuele verlaging van de kosten genoemd in artikel 6.2.1 die plaatsvindt na de bevestiging van de bestelling en vóór aanvang van de reis of het verblijf. PERFECTSTAY.COM mag voor deze terugbetaling de daadwerkelijke administratiekosten die zij maakt, in mindering brengen.

### 6.3 Accommodatieprijzen - speciale voorwaarden

Prijzen voor diensten inclusief accommodatie worden berekend in aantal nachten en niet in volledige dagen op de locatie. Tenzij anders vermeld in de beschrijving van de dienst, betekent een nacht het verstrekken van accommodatie tussen uiterlijk 17:00 uur en ten vroegste 10:00 uur de volgende dag.

Prijzen voor hoteldiensten worden gepresenteerd op basis van een tweepersoonskamer. Ze zijn exclusief eventuele extra kosten voor individuele kamers, drie- of vierpersoonskamers of familiekamers.

Prijzen voor accommodatiediensten worden gepresenteerd als prijzen per accommodatie. Tenzij anders vermeld in de beschrijving van de dienst, omvat residentiële accommodatie geen traditionele hoteldiensten en bestaat het enkel uit het verstrekken van accommodatie. Geen enkele dienst zoals 24/7 receptie, roomservice, bar, restaurant, wasserij, etc. is inbegrepen.

## 7. Betalingsvoorwaarden

### 7.1 Betaalmiddelen

Bestellingen dienen online op de website of telefonisch te worden betaald. De klant wordt door de reserveringsadviseur op de hoogte gebracht van de door PERFECTSTAY.COM geaccepteerde betaalmiddelen en worden altijd onderaan de pagina op de website weergegeven en worden samengevat op de betaalpagina voor online bestellingen.

De klant garandeert dat hij/zij volledig bevoegd is om het betaalmiddel te gebruiken om zijn/haar bestelling te betalen en dat het betaalmiddel hem/haar in staat stelt om de prijs van de bestelling te betalen, overeenkomstig de gekozen betalingsvoorwaarden.

De goedkeuring van de klant voor betaling, geformaliseerd door het verzenden van de informatie die vereist is voor het gebruik van de geselecteerde betalingsmiddelen en -voorwaarden, is onherroepelijk en de klant stemt ermee in zich niet te verzetten tegen betaling buiten de gevallen die zijn vastgesteld door de toepasselijke regelgeving (met name verlies, diefstal of frauduleus gebruik van de betalingsmiddelen).

### 7.2 Betalingsvoorwaarden

#### 7.2.1 Volledige betaling voor de bestelling

Klanten die voor deze optie kiezen, gaan ermee akkoord dat alle benodigde middelen voor de volledige betaling van hun bestellingen op het moment van reserveren beschikbaar zijn.

Indien het door de klant gebruikte betaalmiddel echter niet toelaat dat PERFECTSTAY.COM het totale bedrag van de bestelling afschrijft (bijvoorbeeld omdat de wekelijkse bestedingslimiet is bereikt), dient de klant een aanbetaling te doen.

De bestelling wordt als geaccepteerd beschouwd en PERFECTSTAY.COM bevestigt de reservering bij de leveranciers. Bij uitzondering heeft de klant 48 uur de tijd om het resterende verschuldigde bedrag te betalen. Anders wordt de bestelling van de klant geacht te zijn geannuleerd op initiatief van de klant, in overeenstemming met de voorwaarden uiteengezet in Artikel 13.3, die met name de toepassing van annuleringskosten omvatten.

### 7.2.2 - Betaling via aanbetaling

Indien beschikbaar, vormt de optie voor betaling via aanbetaling een betalingsfaciliteit aangeboden door PERFECTSTAY.COM. Deze stelt de Klant in staat om een deel van het totale bedrag te voldoen op het moment van boeking, en het resterende saldo op een latere datum te betalen.

De Klant die voor deze optie kiest, verbindt zich ertoe over de nodige fondsen te beschikken voor de volledige betaling van de aanbetaling op het moment van boeking, evenals voor het saldo op de datum vermeld onder de rubriek "Betalingsinformatie" in zijn klantenzone. PERFECTSTAY.COM zal het saldo van de Bestelling op diezelfde datum afschrijven. De betaling van de aanbetaling verandert niets aan de opeisbaarheid van het saldo, dat verplicht blijft, ook in geval van een latere annulering van de Bestelling. PERFECTSTAY.COM zal het saldo van de Bestelling afschrijven op de datum vermeld in de rubriek "Betalingsinformatie" voorafgaand aan de betaling van de reservering.

In geval van niet-betaling van het saldo van de Bestelling door de Klant op de voorziene datum vóór aanvang van de reis, of in geval van annulering van de Bestelling door de Klant vóór aanvang van de reis, zullen de gevolgen zoals beschreven in Artikel 13.2 en 13.3 hieronder van toepassing zijn, met inbegrip van, afhankelijk van het tarief en het aanbod, de inhouding van annuleringskosten.

Bijgevolg wordt de Klant verzocht het saldo tijdig te voldoen om volledig gebruik te kunnen maken van de contractuele annuleringsvoorwaarden.

### 7.2.3 Betaling in 4 termijnen per bankkaart

In sommige gevallen kan PERFECTSTAY.COM een financieringsoplossing aanbieden via een partner, waarbij de bestelling in 4 termijnen per bankpas kan worden betaald.

Deze betaalmethode is echter alleen van toepassing op bepaalde bestellingen die op de website worden geplaatst, en is niet van toepassing op alle soorten bankkaarten. Het is onderworpen aan de Algemene Voorwaarden van de partner die op de website zijn uiteengezet.

### 7.2.4 Verificatieprocedure

PERFECTSTAY.COM werkt aan het voorkomen van fraude door ongeautoriseerde bankkaartbetalingen, met name door gebruik te maken van de 3DSecure-technologie. Daarnaast kan PERFECTSTAY.COM de klant om bepaalde informatie vragen om de regelmatigheid van de betaling te waarborgen.

PERFECTSTAY.COM zal contact opnemen met de klant via e-mail of telefoon. Als de klant niet reageert, wordt zijn/haar bestelling niet geregistreerd en wordt zijn/haar account niet gedebiteerd.

### 7.2.5 Opslag van bankrekeninggegevens

PERFECTSTAY.COM slaat de bankrekeninggegevens die als onderdeel van de transactie worden gecommuniceerd niet op. Een externe dienstprovider beheert

bankrekeninggegevens met behulp van de PCI DSS-standaard.

## **8.Overhandiging van reisdocumenten en informatie**

Na goedkeuring van de bestelling stuurt PERFECTSTAY.COM de klant een e-mail ter bevestiging van het contract, met daarin een samenvatting van de bestelling, deze Algemene Voorwaarden en een beschrijving van de dienst, beschikbaar in afdrukbaar formaat, evenals de documenten die nodig zijn om de reis of het verblijf te maken (elektronisch vliegticket, voucher om ter plaatse aan de dienstverlener te tonen, enz.) in een afzonderlijke e-mail, nadat de bestelling volledig is betaald en ruim voor aanvang van de reis.

Deze e-mail bevat de ontmoetingstijden op de luchthaven voor bestellingen inclusief vliegreizen en vouchers voor andere diensten (accommodatie, transfers, excursies, enz.). Daarom moet de klant deze afdrukken en tijdens de reis bij zich houden.

Indien de klant fouten maakt in zijn/haar contactgegevens, met name het opgegeven e-mailadres of de schrijfwijze van de voor- en achternaam van de deelnemers aan de reis, kan PERFECTSTAY.COM niet aansprakelijk worden gesteld voor het eventueel niet ontvangen van de reisdocumenten of de daaruit voortvloeiende gevolgen.

In de beschrijving van de diensten, die in afdrukbare vorm bij de bevestigingsmail is gevoegd (Productblad), verstrekt PERFECTSTAY.COM informatie over de naam, het adres en het telefoonnummer van de lokale PERFECTSTAY.COM-vertegenwoordiger of lokale instanties die de klant kunnen helpen in geval van problemen (ambassade of consulaat), of een telefoonnummer dat gebeld kan worden om de verkoper te bereiken in geval van nood.

## **9. Algemene voorwaarden van toepassing op de accommodatie**

Tenzij anders vermeld in de beschrijving van de dienst, betekent een nacht het verstrekken van accommodatie tussen uiterlijk 17:00 uur en ten vroegste 10:00 uur de volgende dag. Het niet naleven van deze beperkingen kan leiden tot de toepassing van een extra vergoeding die door de klant moet worden betaald.

De essentiële kenmerken van de accommodaties worden beschreven op de website of telefonisch voordat de klant de bestelling plaatst en worden samengevat in de bevestigingsmail. De classificaties die aan elke accommodatie worden toegewezen, komen overeen met de lokale normen in het land waar de accommodatie zich bevindt en kunnen verschillen van de LANDELIJKE normen.

Tenzij anders vermeld in de beschrijving van de dienst, voldoen kamercategorieën in het algemeen aan de volgende criteria:

- Eenpersoonskamer: deze kamers zijn ingericht voor één persoon (eenpersoonsbed) en zijn over het algemeen minder comfortabel en minder goed gelegen dan de andere kamers.
- Tweepersoonskamer: dit zijn kamers met een tweepersoonsbed of twee eenpersoonsbedden.
- Driepersoonskamer: dit zijn tweepersoonskamers waarin een extra eenpersoonsbed is toegevoegd. De afmetingen van dit bed kunnen kleiner zijn dan de standaardafmetingen.
- Vierpersoonskamer: dit zijn tweepersoonskamers waarin twee extra eenpersoonsbedden zijn geplaatst. De afmetingen van deze bedden kunnen kleiner zijn dan de standaardmaten.
- Familiekamer: dit zijn tweepersoonskamers met ruimte voor drie of vier standaardbedden.

## **10. Algemene voorwaarden van toepassing op vluchten**

- 10.1 Bij het raadplegen en selecteren van diensten kan de klant de verschillende voorgestelde vluchten raadplegen. De identificatie van de luchtvaartmaatschappij zal altijd bekend zijn bij de klant op het moment van de bestelling en kan later niet worden gewijzigd.
- 10.2 De veiligheidsinstructies van de luchthaven vereisen dat reizigers vroeg genoeg aanwezig zijn om alle noodzakelijke formaliteiten te voltooien. Daarom raadt PERFECTSTAY.COM aan dat reizigers ten minste drie uur voor vertrektijd voor internationale vluchten en ten minste twee uur voor vertrektijd voor binnenlandse vluchten arriveren om in te checken.
- Voor sommige reizigers die onder bijzondere omstandigheden reizen (te zware of extra bagage, reizigers met beperkte mobiliteit, enz.) moet de klant contact opnemen met de luchtvaartmaatschappij voor informatie over de precieze incheck- en instapvoorwaarden.
- 10.3 Indien de klant en/of een reiziger die in de bestelling is opgenomen niet aanwezig is bij het instappen van de heenvlucht, annuleert de luchtvaartmaatschappij automatisch hun terugvlucht zonder mogelijkheid tot enige terugbetaling. De reiziger kan echter niettemin profiteren van de rest van de diensten die in zijn/haar bestelling zijn opgenomen en kan terugbetaling aanvragen voor eventuele individuele belastingen en kosten die als zodanig zijn geïdentificeerd in de ticketprijs en die verschuldigd zijn voor het daadwerkelijke instappen van de passagier (meestal geïdentificeerd als QW en QX). De klant kan terugbetaling aanvragen bij de luchtvaartmaatschappij of PERFECTSTAY.COM door een brief te sturen naar het volgende adres: PERFECTSTAY.COM, 6 Rue Ménars 75002 Parijs. De klant ontvangt een factuur voor kosten die gelijk zijn aan 20% van het terugbetaalde bedrag.
- 10.4 Ten minste 72 uur voor de terugvlucht moeten de klant en iedere persoon namens wie hij/zij de bestelling heeft geplaatst, hun vlucht bevestigen bij de luchtvaartmaatschappij of bij de lokale vertegenwoordiger die in de bevestigingsmail wordt genoemd. Op dat moment worden de vertrektijden bevestigd. Anders kan de luchtvaartmaatschappij de stoel aan een andere reiziger toewijzen. De aandacht van de klant wordt gevestigd op deze verplichte procedure.
- 10.5 De klant is ervan op de hoogte gesteld dat luchtvaartmaatschappijen uit bezorgdheid voor de veiligheid van passagiers (druk luchtruim, onderhoud, enz.) gedwongen kunnen zijn de initiële vluchtomstandigheden (schema's, luchthaven, tussenstops, enz.) te wijzigen. Ook kunnen vertrek- en aankomstluchthavens, hoewel ze dezelfde stad bedienen, verschillen.
- Reizigers wordt dringend geadviseerd om de dag vóór vertrek en de dag na aankomst een flexibele planning te maken.
- Zogenaamde "directe" vluchten zijn vluchten met één vluchtnummer, maar die ook tussenstops kunnen bevatten. Bovendien impliceren aansluitende vluchten een verandering van vliegtuig tijdens de reis.
- 10.6 Elke luchtvaartmaatschappij heeft haar eigen bagagebeleid. De details voor de bestelling van de klant staan vermeld in de vluchtbeschrijving. Over het algemeen geldt dat de maximale toegestane hoeveelheid in het bagageruim één tas is van maximaal 20 kilogram per passagier op reguliere vluchten en 15 kilogram op low-cost- en chartervluchten. Elke passagier mag ook handbagage meenemen die voldoet aan de door de luchtvaartmaatschappij vastgestelde afmetingen en

gewichtslimieten die in de vluchtbeschrijving staan beschreven.

Te zware of extra bagage kan worden toegestaan tegen een extra vergoeding die u rechtstreeks aan de luchtvaartmaatschappij betaalt. Deze vergoeding is vaak lager als de reservering voor te zware of extra bagage vooraf is gemaakt.

Om veiligheidsredenen zijn bepaalde items verboden aan boord van vliegtuigen, zowel in het bagageruim als in de cabine. Een lijst van deze items is opgenomen in de Algemene Voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij, gespecificeerd in de vluchtbeschrijving en in de bevestigingsmail. De klant wordt ook uitgenodigd om de website van de International Air Transport Association (IATA) en Turkish Airlines te raadplegen door de volgende link in zijn/haar internetbrowser te kopiëren:

<https://www.iata.org/en/programs/ops-infra/baggage/check-bag/>

Indien dergelijke artikelen zich in de bagage van de passagier bevinden, worden deze onmiddellijk in beslag genomen en kan de toegang tot het vliegtuig worden geweigerd.

- 10.7 In het geval van een geschil over verloren of beschadigde bagage, wordt klanten ten zeerste aangeraden om eerst contact op te nemen met de luchtvaartmaatschappij op de luchthaven, om het probleem te melden. De luchtvaartmaatschappij is alleen aansprakelijk voor compensatie zoals uiteengezet in internationale verdragen.
- 10.8 Kinderen jonger dan twee jaar op de datum van de vlucht reizen op de schoot van hun voogd en krijgen geen stoel toegewezen. Kinderen jonger dan 15 jaar die niet worden begeleid, mogen niet aan boord.
- 10.9 Luchtvaartmaatschappijen stellen hun eigen regels op voor zwangere vrouwen. Sommige vereisen dat zwangere passagiers een medisch certificaat overleggen waaruit blijkt dat ze geschikt zijn voor vliegvluchten. Voordat ze een bestelling plaatsen, moeten zwangere vrouwen hun arts raadplegen en PERFECTSTAY.COM hiervan op de hoogte stellen.
- 10.10 Voor het vervoer van personen die speciale assistentie (beperkte mobiliteit of assistentie) nodig hebben, moet de luchtvaartmaatschappij hiervan ten minste 48 uur voor de datum van de betreffende reis op de hoogte worden gesteld.

## **11. Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op andere diensten**

### **11.1 Maaltijden**

Details over maaltijdformules worden in de beschrijving gegeven en samengevat in de bevestigingsmail. De informatie in de beschrijving is beperkend en alles wat niet wordt genoemd, wordt beschouwd als extra consumptie, die door de klant moet worden betaald.

Tenzij anders vermeld in de beschrijving van de dienst:

- Halfpension omvat ontbijt en één maaltijd per dag (diner of lunch), exclusief drankjes. De formule begint met ontbijt na de eerste nacht en eindigt met ontbijt na de laatste nacht
- Volpension omvat alle ontbijten, lunches en diners, exclusief dranken. De formule begint met het diner op de eerste avond en eindigt met het ontbijt na de laatste avond.
- Onder 'all in' vallen alle ontbijten, lunches en diners, evenals dranken. Er kunnen bepaalde consumptie-uren worden vastgesteld.

In sommige landen is het lokale water niet drinkbaar en moeten klanten hun eigen flessen mineraalwater kopen.

### **11.2 Activiteiten en ontspanning op de locatie**

Sommige accommodaties bieden vrijetijds- of plezieractiviteiten aan die ter plaatse beschikbaar zijn voor de klant en de reizigers die in de bestelling zijn opgenomen. De klant en de reizigers die hem/haar vergezellen, moeten zich verantwoordelijk gedragen als onderdeel van deze vrijetijds- of plezieractiviteiten en bijzonder waakzaam zijn, met name bij het toezicht op kinderen.

Activiteiten die niet bij de gekochte diensten zijn inbegrepen en waarvoor de klant rechtstreeks ter plaatse moet betalen, maken geen deel uit van de bestelling en PERFECTSTAY.COM kan hiervoor op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld.

Tours, excursies en activiteiten die worden aangeboden door PERFECTSTAY.COM of andere reisdienstverleners kunnen in een vreemde taal worden georganiseerd. Informatie over de taal waarin de diensten worden geleverd, is beschikbaar op de website vóór enige bevestiging van de bestelling.

### **11.3 Sportactiviteiten en behandelingen**

Voor elke bestelling voor een dienst die sportactiviteiten, therapieën of behandelingen omvat (spa, thalasso therapie, balneotherapie, enz.), moet de klant de fysieke conditie van elke reiziger verifiëren voordat hij de bestelling plaatst. Om dit te doen, kan van elke persoon worden verlangd dat hij een medisch certificaat overlegt waaruit blijkt dat zijn gezondheidstoestand compatibel is met de betreffende activiteiten.

PERFECTSTAY.COM kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beslissingen van de dienstverlener ter plaatse om de toegang tot sportactiviteiten of behandelingen te weigeren vanwege de gezondheidstoestand van de reiziger.

## **12. Administratieve en gezondheidsformaliteiten**

### **12.1 Toepassingsgebied**

Dit artikel 12 vat de algemene formaliteiten samen die door Nederlandse staatsburgers moeten worden uitgevoerd en is van toepassing tenzij anders vermeld in de beschrijving van de dienst of op de webpagina gewijd aan administratieve en gezondheidsformaliteiten. Bovendien wordt de klant uitgenodigd om het advies en de informatie te raadplegen die op officiële websites worden verstrekt, zoals het Ministerie van Buitenlandse Zaken van hun land of ambassades en consulaten van hun land van bestemming.

Deze websites dienen te worden geraadpleegd voordat de bestelling wordt geplaatst, maar de klant wordt ook geadviseerd om ze regelmatig te raadplegen tot de vertrekdatum voor eventuele wijzigingen die kunnen optreden. De klant kan ook verschillende websites raadplegen die visumformaliteiten samenvatten, zoals

[https://diplomatie-belgium-be.translate.google.fr/conseils-aux-voyageurs? x\\_tr sl=fr& x\\_tr tl=en& x\\_tr hl=en& x\\_tr pto](https://diplomatie-belgium-be.translate.google.fr/conseils-aux-voyageurs? x_tr sl=fr& x_tr tl=en& x_tr hl=en& x_tr pto)

<https://diplomatie.belgium.be/fr/ambassades-et-consulats>

De tijd die nodig is om een visum te verkrijgen, varieert afhankelijk van de bestemming. De geschatte maximale tijd voor het verkrijgen van een visum is 1 maand. Dit is algemene en geschatte informatie en is niet van toepassing op alle visa.

De klant dient er rekening mee te houden dat hij/zij alle procedures met betrekking tot administratieve en gezondheidsformaliteiten moet voltooien en dat hij/zij verantwoordelijk is voor de betaling van alle mogelijke hiermee verband houdende kosten, bovenop de prijs van de diensten.

Administratieve en gezondheidsformaliteiten kunnen variëren afhankelijk van de nationaliteit en/of het land van verblijf van de reizigers.

Indien de klant of een van de reizigers geen Nederlandse nationaliteit heeft, dient hij/zij vóór het plaatsen van een bestelling telefonisch of via het contactformulier (beide beschreven in artikel 2) contact op te nemen met PERFECTSTAY.COM, zodat PERFECTSTAY.COM hem/haar de precontractuele informatie kan verstrekken die passend is voor zijn/haar nationaliteit of land van verblijf.

## **12.2 Administratieve formaliteiten**

Alleen een geldig identiteitsbewijs wordt geaccepteerd voor reizen (nationale identiteitskaart of paspoort). Een paspoort is vereist voor reizen buiten Nederland. Sommige landen vereisen extra formaliteiten, met name dat het paspoort geldig is voor een periode van zes maanden na de datum van terugkomst, dat de reiziger een retourticket heeft, dat hij/zij kan aantonen dat hij/zij over voldoende financiële middelen beschikt of dat hij/zij een bijstands-/repatriëringsverzekering heeft afgesloten.

Voor bepaalde bestemmingen moet een visum worden verkregen. Details over de formaliteiten die moeten worden voltooid, zijn beschikbaar in de beschrijving van de diensten en per land van bestemming op de website van het Ministerie van Buitenlandse Zaken van hun nationaliteit of bij de ambassades of consulaten van hun land van bestemming. PERFECTSTAY.COM raadt de klant aan om die website regelmatig te bezoeken, aangezien de regelgeving kan veranderen tussen de besteldatum en de vertrekdatum.

Om te reizen, moeten minderjarige kinderen een eigen identificatiedocument hebben dat op hun naam is uitgegeven. PERFECTSTAY.COM staat geen bestellingen toe voor minderjarigen die niet worden begeleid door een ouder of een andere bevoegde volwassene. Als een kind reist zonder dat beide ouders hem/haar begeleiden, niet dezelfde naam heeft of wordt begeleid door een derde partij, kunnen sommige landen of luchtvaartmaatschappijen vragen om het tonen van een toestemming om het grondgebied te verlaten. Daarom moet dit document, uit voorzorg, worden verkregen voor elke reis door een minderjarige die niet wordt begeleid door beide ouders.

## **12.3 Gezondheidsformaliteiten**

Reizigers wordt dringend geadviseerd om vóór elke bestelling hun arts en tandarts te raadplegen om er zeker van te zijn dat hun gezondheidstoestand compatibel is met de geplande reis.

Aanbevolen of verplichte gezondheidsformaliteiten verschillen per bestemming en details per land kunnen hierboven worden geraadpleegd bij de ambassades of consulaten van het land van bestemming. Voor sommige bestemmingen kunnen de autoriteiten van het land van bestemming aanbevelen om een verzekeringspolis af te sluiten die medische kosten en repatriëring om gezondheidsredenen dekt.

PERFECTSTAY.COM adviseert reizigers om de vaccinatieformaliteiten alvast te regelen om te voorkomen dat de voorraad opdraakt en om de vaccinaties minimaal drie weken voor de vertrekdatum te laten uitvoeren.

De klant en de reizigers die hij/zij vertegenwoordigt, dienen alle medicijnen die zij nodig hebben, zelf mee te nemen.

## **13. Wijzigingen en annuleringen**

### **13.1 Wijzigingen of annuleringen door PERFECTSTAY.COM**

In overeenstemming met de toepasselijke regelgeving kan PERFECTSTAY.COM eenzijdig de precontractuele informatie wijzigen die aan de klant is meegedeeld vóór ondertekening van de bestelling. In dergelijke gevallen zal PERFECTSTAY.COM de wijzigingen op een begrijpelijke en duidelijke manier aan de klant meedelen.

PERFECTSTAY.COM kan ook na ondertekening van de bestelling kleine wijzigingen aanbrengen in de clausules van het contract. PERFECTSTAY.COM zal de klant hiervan dan op een duidelijke en begrijpelijke manier via een duurzaam medium op de hoogte stellen.

Indien PERFECTSTAY.COM vóór het vertrek van de klant (i) gedwongen wordt één van de essentiële onderdelen van de bestelling te wijzigen, of (ii) in geval van een prijsverhoging van meer dan 8%, zal PERFECTSTAY.COM de klant hiervan op de hoogte stellen. De klant kan de voorgestelde wijziging accepteren of de bestelling kosteloos beëindigen onder de voorwaarden zoals gespecificeerd in de toepasselijke regelgeving.

PERFECTSTAY.COM kan de bestelling annuleren als het de bestelling niet kan uitvoeren vanwege buitengewone, onvermijdelijke omstandigheden. In een dergelijk geval wordt de klant zo spoedig mogelijk vóór aanvang van de reis of het verblijf op de hoogte gesteld van de annulering van de bestelling en worden alle gedane betalingen aan de klant terugbetaald, zonder aanvullende compensatie.

### **13.2 Annulering door de Klant - Annuleringsgarantie**

Dankzij onze Annuleringsgarantie kan de Klant zijn Reservering op elk moment tot dertig (30) dagen voor vertrek annuleren, zonder opgave van redenen of bewijsstukken, via het Contactformulier. PERFECTSTAY.COM zal de Klant vervolgens terugbetalen via het betaalmiddel dat bij de Reservering is gebruikt, onder inhouding van administratiekosten ter hoogte van 90 euro per Reservering.

In het geval van betaling via aanbetaling, is de uitoefening van de Annuleringsgarantie afhankelijk van de betaling van het saldo van de Reservering op de datum vermeld in de rubriek « Betalingsinformatie » in de klantzone. Bij gebreke hiervan kan de Annuleringsgarantie niet worden geactiveerd, zelfs indien de aanvraag vóór de termijn van 30 dagen plaatsvindt: de klassieke annuleringsvoorwaarden zoals bepaald in artikel 13.3 hieronder zullen dan van toepassing zijn.

Evenzo zal voor elke annulering die minder dan dertig (30) dagen voor vertrek plaatsvindt, de Annuleringsgarantie niet van toepassing zijn en is de reservering onderworpen aan de

klassieke annuleringsvoorwaarden zoals bepaald in artikel 13.3 hieronder

### **13.3 Annulering van de bestelling door de klant - zonder annuleringsgarantie**

13.3.1 De klant kan de bestelling op ieder moment vóór aanvang van de reis of het verblijf annuleren, mits hij de annuleringskosten betaalt die berekend worden op basis van de kostenbesparing en de inkomsten die behaald worden door het opnieuw beschikbaar stellen van de diensten.

Elk verzoek van de klant om annulering moet worden ingediend via het contactformulier. Als de klant wordt terugbetaald, zal PERFECTSTAY.COM een forfaitaire annuleringsverwerkingsvergoeding van 25€ voor Europese bestemmingen en 50€ voor andere bestemmingen toepassen, die wordt ingehouden op de bedragen die aan de klant worden terugbetaald. In ieder geval wordt de klant ervan op de hoogte gesteld dat de administratiekosten die verband houden met de bestelling en eventuele afgesloten verzekeringen nooit worden terugbetaald.

- Annulering van een gronddienst (accommodatie, transfer, activiteiten, etc.)

PERFECTSTAY.COM vestigt de aandacht van de klant op het feit dat het flash sale-model met buitengewone kortingen impliceert dat alle verkopen vast en niet-restitueerbaar zijn door de leveranciers van PERFECTSTAY.COM. PERFECTSTAY.COM bespaart dus geen kosten vanwege een annulering van een bestelling en er kan geen inkomen worden verdiend, aangezien de diensten niet opnieuw beschikbaar kunnen worden gesteld.

Daarom worden bij annulering van een gronddienst kosten in rekening gebracht van 100% van het bedrag van de dienst.

- Annulering van een luchtvervoersdienst

Annuleringskosten worden berekend in overeenstemming met de voorwaarden van de vervoerder(s) met betrekking tot het tickettype dat door de klant is gereserveerd (bijvoorbeeld, niet-wijzigbaar en niet-restitueerbaar, wijzigbaar met kosten of wijzigbaar en restitueerbaar).

In ieder geval worden alle individuele belastingen en heffingen die als zodanig in de prijs van het reisdocument zijn vermeld en die vóór de daadwerkelijke inscheping van de passagier moeten worden betaald (meestal aangeduid als QW en QX), aan de klant vergoed.

13.3.2 De klant heeft het recht om de bestelling te annuleren vóór aanvang van de reis of het verblijf zonder enige annuleringskosten te betalen indien buitengewone, onvermijdelijke omstandigheden die zich voordoen op de bestemming of in de onmiddellijke nabijheid daarvan, grote gevolgen hebben voor de uitvoering van de bestelling of voor het vervoer van passagiers naar de bestemming. In een dergelijk geval heeft de klant recht op volledige terugbetaling van alle gedane betalingen, maar geen recht op aanvullende compensatie.

13.3.3 Indien de klant een speciale verzekering heeft afgesloten die hem/haar in staat stelt zijn/haar bestelling te annuleren, dient hij/zij contact op te nemen met de betreffende verzekeringsmaatschappij, die als enige verantwoordelijk is voor het beheer van de aanvraag, met uitsluiting van PERFECTSTAY.COM. In ieder geval wordt de klant geïnformeerd dat verzekeringspremies nooit worden terugbetaald.

### **13.4 Wijzigingen door de klant in de bestelling**

- **Wijziging van een gronddienst (accommodatie, transfer, activiteiten, etc.)**

Zodra de bestelling is bevestigd, zijn wijzigingen in de gronddiensten niet meer mogelijk.

- **Overstappen naar een luchtvervoersdienst**

Zodra de bestelling is bevestigd, moet de klant een verzoek tot wijziging van de vervoersdiensten telefonisch indienen bij PERFECTSTAY.COM.

De gewenste wijziging wordt doorgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden van de vervoerder(s) met betrekking tot het door de klant gereserveerde tickettype (bijvoorbeeld: niet-wijzigbaar, wijzigbaar met of zonder kosten).

PERFECTSTAY.COM brengt voor elke wijziging een verwerkingsvergoeding van 25 euros in rekening, naast eventuele kosten die door de leveranciers in rekening worden gebracht.

Indien de klant een individuele verzekeringspolis heeft afgesloten waarmee hij/zij de bestelling kan wijzigen, dient hij/zij contact op te nemen met de desbetreffende verzekeringsmaatschappij. Deze is als enige verantwoordelijk voor de afhandeling van de aanvraag, met uitsluiting van PERFECTSTAY.COM.

#### **14. Overdracht van de bestelling**

Voor elke overdracht van de bestelling wordt de klant aangeraden om vooraf bij PERFECTSTAY.COM navraag te doen naar eventuele kosten. Indien mogelijk, 20 dagen voor de vertrekdatum, zodat PERFECTSTAY.COM voldoende tijd heeft om de leveranciers om informatie te vragen.

De klant kan de bestelling vrij overdragen aan een derde partij die aan dezelfde voorwaarden voldoet als hij/zij om de reis of vakantie te voltooien, op voorwaarde dat hij/zij PERFECTSTAY.COM hiervan op de hoogte stelt per aangetekende brief met ontvangstbevestiging en per e-mail ten minste zeven dagen vóór de vertrekdatum en eventuele kosten betaalt die de overdracht met zich meebrengt.

De klant en de persoon aan wie hij/zij de bestelling overdraagt, zijn hoofdelijk aansprakelijk jegens PERFECTSTAY.COM en haar leveranciers voor de betaling van de prijs en eventuele aanvullende kosten, rechten of andere kosten die voortvloeien uit de overdracht, met inbegrip van de verwerkingskosten van PERFECTSTAY.COM van € 25.

#### **15. Overeenkomst over bewijs**

Bij bestellingen op de website geldt de aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden en het invoeren van de gegevens van de klant, met name de informatie over de betaalmiddelen die nodig zijn om de bestelling te betalen, als een elektronische handtekening. Deze handtekening houdt in dat de klant instemt met het ontvangen van de bestelling en het betalen ervan namens hem/haar en namens alle begunstigden van de bestelling die aan de reis deelnemen.

Voor bestellingen die telefonisch worden geplaatst, wordt het contract gevormd door acceptatie van de bestelling bij de operator en mededeling door de klant van de voor betaling vereiste informatie. Goedkeuring wordt gegeven door de klant namens hem/haar

en namens alle begunstigen van de bestelling die deelnemen aan de reis.

Het is duidelijk dat de gegevens die zijn opgeslagen in het informatiesysteem van PERFECTSTAY.COM en/of in dat van haar partners of leveranciers bewijskracht hebben en door PERFECTSTAY.COM kunnen worden aangevoerd als bewijs met betrekking tot de bestellingen en de daaruit voortvloeiende verplichtingen.

## **16. Klantenservice door PERFECTSTAY.COM**

16.1 De algemene informatie over het feit of de diensten wel of niet zijn aangepast voor personen met beperkte mobiliteit is beschikbaar op de website, bij de partneragentschappen of telefonisch. Op verzoek van de klant kan specifieke informatie over de geschiktheid van de diensten voor zijn/haar behoeften worden verstrekt via telefoon (nummers beschreven in Artikel 2).

16.2 In geval van problemen tijdens de reis of het verblijf dient de klant contact op te nemen met PERFECTSTAY.COM per telefoon of via het contactformulier (de gegevens hiervan staan vermeld in Artikel 2).

PERFECTSTAY.COM zal de klant zo snel mogelijk passende assistentie verlenen aangepast aan de omstandigheden van het geval. In het bijzonder zal de assistentie die door PERFECTSTAY.COM wordt verleend bestaan uit het verstrekken van nuttige informatie over gezondheidsdiensten, lokale autoriteiten en consulaire bijstand; en in het helpen van de klant om langeafstandsgesprekken te voeren en andere reisdiensten te vinden.

PERFECTSTAY.COM brengt kosten in rekening voor deze assistentie indien de moeilijkheid opzettelijk door de reiziger of door zijn/haar nalatigheid is veroorzaakt.

## **17. Betrouwbaarheid**

Als agent aanvaardt PERFECTSTAY.COM geen verantwoordelijkheid voor de handelingen of omissies van de verantwoordelijke(n) of leverancier(s) of voor de door hen geleverde diensten. De Algemene Voorwaarden van de verantwoordelijke(n) of leverancier(s) zijn van toepassing op de bestelling van de klant en PERFECTSTAY.COM adviseert u deze zorgvuldig te lezen, aangezien ze belangrijke informatie bevatten over de bestelling van de klant.

In geval van een geschil is de schadevergoeding die de klant en de reizigers kunnen eisen, beperkt tot het bedrag dat aan PERFECTSTAY.COM is betaald, behalve in gevallen van lichamelijk letsel of schade die opzettelijk of door nalatigheid is veroorzaakt.

De aansprakelijkheid van PERFECTSTAY.COM jegens de klant is eveneens beperkt in overeenstemming met en/of op identieke wijze als:

1. de contractuele voorwaarden van de bedrijven die de reisdiensten leveren die deel uitmaken van uw pakket.

Deze zijn in deze boeking opgenomen; en

2. alle relevante internationale verdragen (bijvoorbeeld het Verdrag van Montreal voor luchtreizen, het Verdrag van Athene voor zee-reizen, het Verdrag van Bern voor spoorreizen en het Verdrag van Parijs voor accommodatie), die de hoogte van de compensatie beperken die de klant kan claimen voor overlijden, letsel, vertraging van passagiers en verlies, schade en vertraging van bagage. PERFECTSTAY.COM wordt geacht alle voordelen te hebben van enige beperking van compensatie die in deze of andere verdragen is opgenomen.

## **18. Claims / Non-conformiteit**

De klant moet alle claims met betrekking tot de bestelling of diensten, of in het geval dat er non-conformiteiten worden waargenomen tijdens de uitvoering van de diensten die zijn opgenomen in de bestelling, indien mogelijk schriftelijk melden aan de betrokken dienstverleners ter plaatse en aan PERFECTSTAY.COM, zo snel mogelijk in het licht van de omstandigheden van het geval. De claim moet het bestelnummer vermelden en gescande kopieën van ondersteunende documentatie bevatten (tickets, facturen, bewijzen van niet-geleverde diensten, enz.). De claim kan worden ingediend via het contactformulier.

De aandacht van de klant wordt gevestigd op de specificiteit van claims met betrekking tot bagage die beschadigd of verloren is gegaan tijdens vluchten van luchtvaartmaatschappijen. Om de claim te kunnen verwerken, moet de klant eerst contact opnemen met de luchtvaartmaatschappij op de luchthaven, om het ondervonden probleem te melden.

PERFECTSTAY.COM zal proberen zo spoedig mogelijk en in ieder geval in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving te reageren op het verzoek van de klant.

## **19. Contact**

Om zijn of haar reis of vakantie te reserveren, of om informatie te verkrijgen voordat hij of zij een reservering maakt, kan de klant contact opnemen met PERFECTSTAY.COM via de telefoon of via het contactformulier (de gegevens hiervan staan vermeld in Artikel 2).

Voor vragen over bestaande reserveringen kan de klant contact opnemen met PERFECTSTAY.COM per telefoon, via het contactformulier (waarvan de gegevens in Artikel 2 staan vermeld) of per e-mail.

**20. Toepasselijke wetgeving** Tenzij de wetgeving in het land waar de consument gewoonlijk verblijft gunstiger is, is het Franse recht van toepassing op de relatie tussen PERFECTSTAY.COM en de klant.

Tenzij de wetgeving in het land waar de consument gewoonlijk verblijft gunstiger is, is het Franse recht van toepassing op de relatie tussen PERFECTSTAY.COM en de klant.