

(Zie hieronder voor Gebruiksvoorwaarden van de website)

## Secret Escapes - Algemene voorwaarden reisreservering

Deze algemene voorwaarden en elk document waarnaar hierin wordt verwezen (samen de "Algemene voorwaarden") bepalen de voorwaarden waaronder Secret Escapes Limited ("Secret Escapes", "wij", "ons" of "onze") reserveringsdiensten aanbiedt voor hotels en vakanties door derden, via onze website [www.secretescapes.com](http://www.secretescapes.com) of eender welke app die wij uitgeven om u toegang te verlenen tot de reserveringsdienst die wij aanbieden (samen, de "Dienst").

Gelieve deze Algemene voorwaarden aandachtig te lezen voordat u gebruik maakt van de Dienst. Wanneer u van de Dienst gebruik maakt om een hotel of een vakantie te reserveren, wordt u uitgenodigd om akkoord te gaan met deze Algemene voorwaarden. U dient geen gebruik maken van de Dienst indien u niet akkoord gaat met deze Algemene voorwaarden.

## Welkom bij Secret escapes

Secret Escapes is een exclusieve reisclub voor clubleden die exclusieve hotelaccommodatie en vakantie-aanbiedingen van hotels en touroperators promoot en adverteert. Secret Escapes biedt u goedkope hoteltarieven en fantastische aanbiedingen voor (korte) vakanties van uiteenlopende reisaanbieders, met wie u een overeenkomst sluit voor het verstrekken van die hotelaccommodatie of vakantie.

## Uw relatie met ons

Deze Algemene voorwaarden beheersen uw relatie met ons betreffende uw gebruik van de Dienst en hoe de reserveringen die u wenst te maken bij hotels en luxe touroperators van derden (samen de "Reisaanbieders") worden verwerkt door Secret Escapes. Het is belangrijk dat u de Algemene voorwaarden leest en begrijpt voordat u de Dienst gebruikt. Indien er iets onduidelijk is in de Algemene voorwaarden, dient u contact op te nemen met ons op [klantenservice@secretescapes.be](mailto:klantenservice@secretescapes.be) om te bespreken wat dit voor u betekent.

U stemt in met deze Algemene voorwaarden door een account aan te maken of anderzijds gebruik te maken van onze website of app. U dient geen gebruik te maken van de Dienst indien u niet akkoord gaat met deze Algemene voorwaarden. Secret Escapes respecteert uw privacy. Meer hierover kunt u in onze privacyvoorwaarden en cookiesbeleid lezen.

## Over ons

Secret Escapes Limited is een in Engeland geregistreerd bedrijf onder bedrijfsregistratienummer 07026107. Ons geregistreerd kantoor is gevestigd te 120 Holborn, EC1N 2TD, Londen, Verenigd Koninkrijk. Ons BTW-nummer is GB103138366.

## De Dienst die Secret Escapes aanbiedt

Secret Escapes stelt accounthouders in staat om reserveringen te maken bij Reisaanbieders voor hotelverblijven en arrangementen zoals geadverteerd op onze website en app ("Reisaanbiedingen"). Tenzij duidelijk aangegeven op de desbetreffende pagina van de Reisaanbieding op onze website of app, zijn alle Reisaanbiedingen die geadverteerd en gepromoot worden via de Dienst uitsluitend voor accommodatie. Alle Reisaanbiedingen die op onze website of app worden weergegeven zijn onderhevig aan beschikbaarheid. Secret Escapes garandeert niet dat Reisaanbiedingen gedurende een bepaalde periode beschikbaar zullen zijn.

## DE ROL VAN SECRET ESCAPES ALS AGENT VOOR REISAANBIEDERS

Wij doen dienst als een agent voor de Reisaanbieders wiens Reisaanbiedingen op onze website of app worden aangeboden. Dit betekent dat wij optreden namens de Reisaanbieders en een platform aanbieden waarmee u een verbintenis kunt aangaan met de Reisaanbieders voor het verstrekken van de Reisaanbiedingen. Wij gaan niet rechtstreeks met u een verbintenis aan om een Reisaanbieding die u koopt te verstrekken, de verbintenis die u sluit voor de Reisaanbieding wordt aangegaan met de Reisaanbieder. Als dusdanig gelden deze Algemene voorwaarden voor uw gebruik van onze Dienst, maar alle Reisaanbiedingen die u aankoopt, zijn onderhevig aan de algemene voorwaarden die op de pagina van de Reisaanbieding staan, de reserveringsvoorwaarden die tot uw beschikking worden gesteld net voordat u voor een Reisaanbieding betaalt via onze website of app en de Algemene voorwaarden van de Reisaanbieder waar deze tot uw beschikking worden gesteld in de loop van het reserveringsproces (de "Algemene voorwaarden van het aanbod").

Door gebruik te maken van de Dienst om een Reisaanbieding te kopen van een Reisaanbieder, stemt u in met de Algemene voorwaarden van de Aanbieding en u stemt ermee in dat u rechtstreeks een verbintenis aangaat met de Reisaanbieder voor wat betreft de aangekochte Reisaanbieding.

Hoewel Secret Escapes redelijke inspanningen levert om de Reisaanbieders voor wie het optreedt als een agent zorgvuldig te selecteren, is Secret Escapes op geen enkele manier verantwoordelijk voor het verstrekken van de Reisaanbiedingen van een Reisaanbieder. Secret Escapes handelt niet als reisbiddelaar of reisorganisator. Voor onderhandelingen, voorwaarden of het sluiten van een contract neem je contact op met de touroperator. Indien u na de aankoop van een Reisaanbieding vragen of twijfels hebt over de Reisaanbieding, dient u rechtstreeks contact op te nemen met de Reisaanbieder.

Aangezien de verbintenis voor de Reisaanbieding wordt gesloten tussen uzelf en de Reisaanbieder, zijn wij op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de levering van de Reisaanbieding. Als zodanig aanvaarden wij geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor eventueel verlies dat u lijdt als gevolg van het gebruikmaken van de Reisaanbieding.

In de onderstaande clausule Geschillen oplossen vindt u meer informatie over onze procedure voor het oplossen van geschillen.

## ACCOUNT EN LIDMAATSCHAP

Om gebruik te maken van de Dienst dient u zich bij ons te registreren en een account aan te maken (uw "Account"). U kunt uw Account aanmaken met een e-mailadres en wachtwoord of maak verbinding met de Dienst en maak een Account aan via een social media account (bijv. Facebook) dat u tijdens de inschrijvingsfase hebt geïdentificeerd.

Indien u uw Account aanmaakt met een e-mail en wachtwoord, raden wij u aan om "sterke" wachtwoorden te gebruiken (wachtwoorden die gebruik maken van een combinatie van hoofdletters en kleine letters, cijfers en symbolen). U bent volledig verantwoordelijk voor de geheimhouding van uw aanmeldingsgegevens en eventuele activiteiten die uit hoofde van uw Account plaatsvinden. Indien u vermoedt dat uw Account mogelijk misbruikt wordt, dient u onmiddellijk contact op te nemen met ons via [klantenservice@secretescapes.be](mailto:klantenservice@secretescapes.be) om ons op de hoogte te stellen.

Indien u uw Account aanmaakt via een sociale mediadienst, geeft u ons toestemming om uw informatie van die dienst te gebruiken, zoals toegestaan door die dienst, en zoals beschreven in ons Privacybeleid.

Zodra u uw Account hebt aangemaakt en wij u hiervan op de hoogte hebben gesteld, wordt u lid van Secret Escapes (een "Lid").

Om lid te worden moet u minstens 18 jaar oud zijn en in het land waar u woont in staat zijn om een wettelijk bindende verbintenis aan te gaan.

In het geval dat u deze Algemene voorwaarden overtreedt, kan Secret Escapes uw toegang tot de Dienst en uw Account opschorten of beëindigen. Indien uw toegang is opgeschort of beëindigd, mag u niet proberen om de Dienst te gebruiken onder een andere naam of door de toegangsgegevens van een andere persoon te gebruiken, zelfs indien u de toestemming hebt gekregen van die persoon om dat te doen.

## CREDIT- EN BONUSSPROGRAMMA'S

6.1 Van tijd tot tijd voeren we Bonusprogramma's of aanbiedingen uit waarbij je, als je bepaalde acties onderneemt (zoals het accepteren van credits in plaats van een terugbetaling voor een terugbetaalbare boeking, of het uitnodigen van vrienden om lid te worden van Secret Escapes), mogelijk credits kunt verdienen om te besteden op Secret Escapes ("Bonusprogramma's").

6.2 Wanneer je jouw vrienden of social media-contacten uitnodigt om deel te nemen aan Secret Escapes als onderdeel van een Bonusprogramma, kun je mogelijk credits verdienen om te besteden op Secret Escapes. Er is geen limiet aan het aantal aanbevelingen. Sterker nog, we willen graag dat je al jouw vrienden over ons vertelt. Echter, elke poging om extra Secret Escapes credits te verkrijgen door het maken van een vals account of het creëren van meerdere valse accounts zal niet als geldig worden beschouwd, en deze credits zullen worden verwijderd.

6.3 Indien je Secret Escapes credits ontvangt als gevolg van een Bonusprogramma, blijven deze credits tot 12 maanden op je account staan (tenzij een eerdere vervaldatum is aangegeven); na deze tijd worden de credits op je account automatisch verwijderd.

6.4 Elk tegoed dat je ontvangt via een bonusprogramma, kan alleen worden gebruikt om een aanbieding te boeken die beschikbaar is op de Secret Escapes website. Een uitbetaling in contanten is niet mogelijk. Zodra een boeking, waarvan de totale waarde is verrekend met credits, wordt geannuleerd en terugbetaald:

a) wordt de waarde van het gebruikte tegoed terugbetaald in een nieuw tegoed en niet in contanten; en

(b) voor zover een dergelijke annulering en terugbetaling niet plaatsvindt om legitieme redenen en te goeder trouw, behoudt Secret Escapes zich het recht voor om alle credits die in het kader van een Bonusprogramma zijn aangevraagd, van je account te verwijderen.

## REISAANBIEDINGEN RESERVEREN

U kunt Reisaanbiedingen reserveren van Reisaanbieders door het proces te volgen dat in de Dienst beschreven wordt. U erkent dat u door te reserveren bij een Reisaanbieder, verplicht bent om de Reisaanbieder te betalen die u gereserveerd hebt.

De reserveringsprocedure van de Dienst staat u toe om eventuele fouten te controleren en te wijzigen voordat u uw reservering voor een Reisaanbieder indient. Neem voldoende tijd om uw reservering in elke fase van het reserveringsproces te lezen en te controleren.

Zorg dat u (en uw reisgenoten) in aanmerking komen voor eventuele Reisaanbiedingen en dat u in staat bent om te reizen op de data waarvoor u de Reisaanbieder hebt gereserveerd, voordat u een reservering doet.

Indien u (of één van uw reisgenoten) speciale verzoeken heeft, dient u ons dit te laten weten tijdens het reserveringsproces. Secret Escapes zal alle redelijke verzoeken trachten door te geven aan Reisaanbieders, maar kan niet garanderen dat aan dergelijke verzoeken door de Reisaanbieders zal worden voldaan. Secret Escapes aanvaardt geen reserveringen die gedaan worden op voorwaarde van het voldoen aan een speciaal verzoek.

Indien u een medische aandoening hebt die uw reservering kan beïnvloeden, dient u ons dit te laten weten voordat u een reservering maakt, zodat wij kunnen navragen of de Reisaanbieder geschikt is voordat u een reservering doet. Alle reserveringen zijn onderhevig aan acceptatie door de Reisaanbieder. Als agent voor de reisaanbieder sturen wij u een e-mail ter bevestiging van de aanvaarding van uw reservering. De verbintenis tussen uzelf en de Reisaanbieder wordt alleen aangegaan wanneer wij u deze e-mail sturen, als agent voor de Reisaanbieder, ter bevestiging van de aanvaarding. Wij, als aangewezen gevolmachtigde mogen en zullen het verschuldigde bedrag in rekening brengen via de door u gekozen betalingsmethode nadat wij uw reservering aanvaarden. De Reisaanbieder stuurt u nogmaals een e-mail nadat uw reservering werd verwerkt. In deze e-mail zullen de gegevens staan van de gereserveerde Reisaanbieder, inclusief alle relevante bevestigingsdocumentatie die mogelijk vereist is indien u een arrangement bij een Reisaanbieder hebt gereserveerd.

U dient ervoor te zorgen dat de contactgegevens die wij voor u hebben up-to-date zijn, zodat wij of de Reisaanbieder indien nodig contact met u kunnen opnemen over uw Reisaanbieder.

Zodra uw reserveringsverzoek wordt aanvaard door de Reisaanbieder en dit door ons (handelend als agent voor de Reisaanbieder) aan u is gecommuniceerd, en u voor uw Reisaanbieder hebt betaald, stuurt Secret Escapes u:

1) in het geval van alleen een hotelaanbieder, een e-mail met het ontvangstbewijs van de reservering met een beschrijving van de bijzonderheden van de Reisaanbieder en de Reisaanbieder die het Reisaanbod verzorgt. Deze e-mail bevestigt ontvangst van uw reserveringsverzoek en betaling en bevat alle gegevens van uw Reisaanbieder;

2) in het geval van een arrangementaanbieding, een e-mail met het ontvangstbewijs van de reservering met een beschrijving van de bijzonderheden van de Reisaanbieding en de Reisaanbieder die het Reisaanbod verzorgt. Dit ontvangstbewijs is geen volledige reserveringsbevestiging met alle gegevens van uw reis. De Reisaanbieder stuurt u een afzonderlijke e-mail of brief via de post, inclusief uw reisvoucher en eventuele andere noodzakelijke informatie voor uw Reisaanbieding. In dergelijke gevallen is ons reserveringsontvangstbewijs enkel een bevestiging van ontvangst van uw betaling voor de Reisaanbieding en gegevens over de data waarvoor uw Reisaanbieding werd gereserveerd en wij laten u weten dat de Reisaanbieder contact met u op zal nemen. De Reisaanbieder voorziet u vervolgens binnen drie dagen nadat de reservering werd gemaakt en u de e-mail met het ontvangstbewijs hebt ontvangen, van bevestigingsdocumentatie met meer informatie over de arrangementaanbieding die u hebt gereserveerd.

Wanneer u de documentatie voor uw Reisaanbieding ontvangt, dient u te controleren of uw persoonlijke gegevens correct zijn en in het geval dat de Reisaanbieding reizen naar het buitenland vereist, dat de gegevens overeenkomen met de namen en leeftijden op de paspoorten. Indien dit niet het geval is, dient u zo snel mogelijk contact op te nemen met de Reisaanbieder.

Secret Escapes is niet verantwoordelijk in het geval dat tickets en/of reisdocumenten niet via de post of e-mail aankomen. Indien u deze documenten niet ontvangt dient u rechtstreeks contact op te nemen met de Reisaanbieder die in de e-mail met het reserveringsontvangstbewijs wordt geïdentificeerd.

#### Beschikbaarheid

Alle reserveringen voor Reisaanbiedingen zijn onderhevig aan de beschikbaarheid van die Reisaanbiedingen zoals aangegeven door de relevante Reisaanbieders. Wij zullen u zo snel mogelijk na het maken van een reservering op de hoogte brengen indien de Reisaanbieding die u bij een Reisaanbieder wilde reserveren om een of andere reden niet beschikbaar is. Indien een Reisaanbieder uw reservering niet kan aanvaarden omdat de Reisaanbieder bijvoorbeeld niets meer vrij heeft op de door u gekozen data, of omwille van een fout in de prijs (zie hieronder), zullen wij u hier via e-mail van op de hoogte stellen en zullen wij uw reservering niet verwerken. Indien u al betaald hebt voor de Reisaanbiedingen, regelen wij met de Reisaanbieders dat het geld dat al betaald werd, zo snel mogelijk volledig aan u wordt terugbetaald.

#### Prijs van Reisaanbiedingen

De prijs van een Reisaanbieding is de prijs die op de Dienst vermeld staat, behalve in het geval van een duidelijke fout. De prijs van een Reisaanbieding is inclusief BTW, naast alle overige relevante belastingen, zoals luchthavenbelasting voor passagiers (waar dit van toepassing is).

De prijs van een Reisaanbieding kan van tijd tot tijd veranderen, maar wijzigingen hebben geen invloed op een reservering die een Reisaanbieder al aanvaard heeft.

Omwille van het grote aantal Reisaanbiedingen in de Dienst, is het altijd mogelijk dat sommige Reisaanbiedingen die vermeld worden op de Dienst, verkeerd geprijsd zijn, ondanks onze redelijke inspanningen om ervoor te zorgen dat deze wel correct geprijsd zijn. Als een Agent voor de Reisaanbieder zullen wij als onderdeel van onze procedure voor het verwerken van reserveringen normaal gesproken de prijzen verifiëren met de Reisaanbieders. In het geval dat de correcte prijs van een Reisaanbieding minder bedraagt dan de aangegeven prijs, zullen wij - als agent voor de Reisaanbieder - het lagere bedrag aan u in rekening brengen wanneer wij de reservering van u aanvaarden. Indien de correcte prijs van de Reisaanbieding hoger is dan de prijs die op de Dienst wordt vermeld, zullen wij normaal gesproken - naar eigen goeddunken - ofwel contact met u opnemen voor instructies voordat wij uw reservering verwerken, of uw reservering weigeren in opdracht van de Reisaanbieder en u op de hoogte stellen van de weigering.

Merk op dat de Reisaanbieder geen enkele verplichting heeft om de Reisaanbieding tegen de verkeerde (lagere) prijs aan u aan te bieden, zelfs niet nadat wij u een ontvangstbewijs hebben gestuurd, indien de verkeerde prijsvermelding duidelijk en onmiskenbaar is en redelijkerwijs door u als een verkeerde prijsvermelding herkend had kunnen worden.

#### Boekingskosten

Wij brengen boekingskosten van €5-10 per boeking in rekening om u de Dienst te verlenen, met inbegrip van het platform dat wij u bieden om de Reisaanbieding te kopen van de Reisaanbieder. De boekingskosten worden samen met de andere betalingsgegevens beschreven op de laatste pagina voordat u betaalt voor de Reisaanbieding die u wilt kopen. In onze FAQ's vindt u meer informatie over de boekingskosten. U stemt ermee in dat u door een reservering te doen bij een Reisaanbieder via onze Dienst, verplicht bent om ons de boekingskosten te betalen.

De reiziger heeft geen herroepingsrecht, tenzij er een terugbetaalbare aanbieding is gekocht.

#### Facturering

Houd er a.u.b. rekening mee dat onze partnerhotels niet verplicht zijn om een BTW-factuur uit te schrijven. Secret Escapes is uitsluitend een intermediair tussen de klant en het hotel of de touroperator. Secret Escapes stuurt klanten een ontvangstbewijs met de aanbiedingsdetails en de prijs van het hotel of de reis.

#### BETALING

Wij handelen als betalingsagent voor de Reisaanbieder. In naam van de Reisaanbieder aanvaarden wij betalingen van u via de betalingswijzen die op de Dienst worden vermeld. U moet voor de Reisaanbieding betalen op het ogenblik dat u de reservering maakt voor de Reisaanbieding.

Door een reservering te maken via de Dienst, bevestigt u dat de betalingsgegevens op de reservering geldig en correct zijn. Indien een betaalwijze geweigerd wordt, kunnen wij eventueel contact met u opnemen om een alternatieve betaalwijze te vragen of wij kunnen uw reservering annuleren.

Neem onmiddellijk contact op met ons indien u een vraag hebt over een bedrag dat wij aan uw creditcard of pinpas in rekening hebben gebracht. Indien wij vaststellen dat een betaling per vergissing werd geïnd, zullen wij het bedrag onmiddellijk terugstorten op uw creditcard of bankrekening.

Er worden wellicht verwerkingskosten in rekening gebracht indien u voor de Reisaanbieding betaalt met een creditcard. Deze verwerkingskosten zullen niet hoger zijn dan de kosten voor ons om uw betaling te verwerken. Het bedrag van de verwerkingskosten zal worden weergegeven voordat u voor de Reisaanbieding betaalt.

## Wijzigingen door u

Tenzij de reiziger een terugbetaalbare aanbieding heeft gekocht, kunnen de reisaanbiedingen niet door de reiziger worden gewijzigd of geannuleerd met een terugbetaling. De reiziger kan de boekingsbevestiging raadplegen waarin de voorwaarden staan vermeld waarmee hij de boeking kan annuleren en een terugbetaling kan claimen, indien van toepassing.

Desalniettemin kan Secret Escapes, indien een Lid een wijziging wenst door te voeren in hun aangekochte Reisaanbieding, naar eigen goeddunken redelijke inspanningen leveren om een Lid te assisteren bij de pogingen van een Lid om te overleggen met de Reisaanbieder om een wijziging door te voeren in de bijzonderheden van hun aangekochte Reisaanbieding. Secret Escapes geeft geen enkele garantie dat dergelijke pogingen succesvol zullen zijn en is niet verantwoordelijk voor eventuele kosten die het Lid mogelijk moet betalen om een dergelijke wijziging in een aangekochte Reisaanbieding te bewerkstelligen.

## Annuleringen en wijzigingen door reisaanbieders

Indien een Reisaanbieder ons informeert over een wijziging in uw aangekochte Reisaanbieding zullen wij u hierover informeren. Meestal gaat het om kleine wijzigingen, maar af en toe moeten wij Leden informeren over een "ingrijpende verandering" die een Reisaanbieder heeft doorgevoerd in een aangekochte Reisaanbieding. Een ingrijpende verandering is een verandering die gemaakt wordt vóór de start van de Reisaanbieding en, rekening houdende met de informatie die wij gekregen hebben op het tijdstip van de reservering van de Reisaanbieding waarvan redelijkerwijs verwacht kan worden dat de Reisaanbieder dit weet, de Reisaanbieder kan redelijkerwijs verwachten dat dit een aanzienlijk effect zal hebben op de door u aangekochte reisaanbieding.

In het onwaarschijnlijke geval dat een Reisaanbieder uw Reisaanbieding annuleert, wijzigt of een andere ingrijpende verandering aanbrengt, zullen wij u hierover zo snel mogelijk op de hoogte stellen. Indien er nog tijd is om dit te doen vóór de start van de door u aangekochte Reisaanbieding, zullen wij alle redelijke inspanningen leveren (maar kunnen dit niet garanderen), om ervoor te zorgen dat de Reisaanbieder u één van de volgende opties aanbiedt (afhankelijk van de aard van de aangekochte Reisaanbieding):

1) het aanvaarden van de gewijzigde arrangementen;

of voor alleen hotel Reisaanbiedingen:

2) de keuze tussen het aanvaarden van een alternatieve reservering of het annuleren van uw reservering met een volledige terugbetaling van het volledige bedrag dat u hebt betaald. In het geval dat de Reisaanbieder geen alternatief ter beschikking heeft, kunnen zij ons de opdracht geven om de Reisaanbieding te annuleren en een volledige terugbetaling te regelen;

of alleen voor arrangementaanbiedingen:

3) de keuze uit een vervangende Reisaanbieding van een gelijkaardige of hogere standaard dan de oorspronkelijk gereserveerde Reisaanbieding, indien beschikbaar. Indien u een Reisaanbieding van een gelijkaardige standaard aanvaardt, zullen er geen extra kosten zijn. Indien u een Reisaanbieding van een hogere standaard aanvaardt, moet u het prijsverschil tussen uw aangekochte Reisaanbieding en de hoger geprijsde Reisaanbieding betalen;

of:

4) de aangekochte Reisaanbieding annuleren met een volledige terugbetaling van het volledige bedrag dat u hebt betaald. In het geval dat een wijziging in de aangekochte Reisaanbieding een kleine wijziging is, geven Reisaanbieders Leden mogelijk geen van de bovenstaande opties. Merk op dat een verandering van de vluchten van minder dan 12 uur, een verandering van de luchtvaartmaatschappij of vliegtuig (indien geadviseerd) of een verandering van een bestemmingsluchthaven, doorgaans als een kleine verandering wordt beschouwd.

Secret Escapes is niet verantwoordelijk voor eventuele kosten die u oploopt wanneer een Reisaanbieder de aangekochte Reisaanbieding annuleert of wijzigt.

In het zeldzame geval dat een Reisaanbieder uw reservering annuleert nadat deze aanvaard werd, zal de Reisaanbieder of Secret Escapes die in naam van de Reisaanbieder handelt, u hiervan op de hoogte stellen. Aangezien Secret Escapes een agent is die in naam van Reisaanbieders handelt, en uw verbintenis voor de Reisaanbieding wordt afgesloten met de Reisaanbieder, zullen wij alle redelijke inspanningen leveren om u te helpen om een terugbetaling of wijziging van uw data te krijgen. Evenwel is Secret Escapes niet verantwoordelijk voor eventuele kosten die gepaard gaan met een annulering door de Reisaanbieder.

## ANNULERING DOOR U

Wij zullen u alle redelijke hulp verlenen om contact op te nemen met de Reisaanbieder in het geval dat u een Reisaanbieding wenst te annuleren. Merk op dat - in het geval van een annulering- hier mogelijk kosten aan verbonden zijn en deze beschreven zijn in de Algemene voorwaarden van de aanbieding.

## OPTIE

Voor de meeste van onze Reisaanbiedingen bestaat de mogelijkheid om een 'optie' te nemen. Met deze functie kunnen Leden tegen betaling van €25 een optie nemen op een bepaalde datum voor een specifieke Reisaanbieding. De optie op een datum voor een bepaalde Reisaanbieding vormt geen reservering; het verhindert slechts andere Leden om die specifieke Reisaanbieding te reserveren. Een optie is GEEN aanbetaling voor een Reisaanbieding en is geen reservering of bevestiging voor die specifieke Reisaanbieding.

In het geval dat een optie wordt geannuleerd door Secret Escapes omdat die datum niet beschikbaar wordt gemaakt door een Reisaanbieder, zullen wij €25 terugbetalen via dezelfde methode die gebruikt werd om de optie te betalen. Indien u niet bent overgegaan tot het maken van de reservering tegen het einde van de aanbiedingsperiode voor die Reisaanbieding, zullen wij €25 aan uw Secret Escapes Account in rekening brengen. Wij zijn in geen geval verantwoordelijk of aansprakelijk voor eventuele extra kosten die door het Lid moeten worden gemaakt (bijvoorbeeld indien de reis al afzonderlijk werd gereserveerd).

## INCENTIVE-PROGRAMMA'S

Van tijd tot tijd organiseren wij incentive-programma's waarbij u indien u bepaalde acties onderneemt (zoals uw vrienden of sociale media-contacten uitnodigen om zich in te schrijven bij Secret Escapes) krediet kunt verdienen dat u kunt besteden aan Secret Escapes ("Incentive-programma's").

Er geldt geen beperking op de hoeveelheid aan Secret Escapes-krediet dat u kunt verwerven. Waarom vertelt u niet al uw vrienden over ons? Wanneer u echter extra Secret Escapes krediet probeert te winnen via het vervalsen van accounts of het creëren van meerdere valse accounts, wordt dit als ongeldig beschouwd en dergelijk krediet wordt geannuleerd wanneer het ontdekt wordt.

Wanneer u krediet krijgt via een Incentive-programma voor het op een geldige manier reserveren van Reisaanbiedingen via de Dienst, blijft dergelijk krediet gedurende maximaal 12 maanden op uw Account staan (tenzij een eerdere vervaldatum wordt aangegeven) waarna alle krediet op uw Account automatisch wordt verwijderd.

## CADEAUBONNEN

Cadeaubonnen voor Secret Escapes kunnen uitsluitend worden gebruikt voor het boeken van hotelovernachtingen. In geval van reizen die door een externe touroperator worden verzorgd kan alleen het gedeelte van de reis dat u rechtstreeks aan Secret Escapes voldoet met cadeaubonnen worden betaald.

Cadeaubonnen kunnen uitsluitend online via onze website of app worden aangekocht. U kunt kiezen: (i) de bon via e-mail naar de ontvanger laten sturen; of (ii) zelf de bon afdrukken. Indien u de geschenkbbon opnieuw moet versturen of afdrukken, kunt u dit doen door contact op te nemen met klantenservice@secretescapes.be. Cadeaubonnen zijn geldig voor één jaar vanaf de datum van afgifte en kunnen niet verlengd worden.

Er kan slechts één kortingscode worden toegepast op een reservering, dit geldt voor alle promotiecodes of aanbiedingen. De waarde van een geschenkbbon die u gebruikt, wordt afgetrokken van de totale kosten van uw reservering. Wanneer er nog een tegoed op de geschenkbbon staat, kan dit voor een toekomstige reservering worden gebruikt. Er is geen minimumbedrag vereist en de geschenkbbon kan ingewisseld worden voor elke aankoop, inclusief de leveringskosten. De cadeaubonnen kunnen aangekocht worden in vaste coupures van €25 tot €10.000.

Onze aansprakelijkheid jegens u

Indien Secret Escapes deze Algemene voorwaarden niet kan naleven, zijn wij verantwoordelijk voor het verlies of de schade die u lijdt als een voorzienbaar resultaat van onze inbreuk op deze Algemene voorwaarden of onze nalatigheid, maar wij zullen niet verantwoordelijk zijn voor eventueel verlies of schade die niet voorzienbaar is. Verlies of schade is voorzienbaar indien het verlies of de schade een duidelijk gevolg zou zijn van onze inbreuk of indien het verlies of de schade werd overwogen door u en onszelf op het ogenblik dat wij de verbintenis aangingen.

Het maximale verlies of schade waar wij voor verantwoordelijk zijn is beperkt tot de reserveringskosten die u ons betaald hebt toen u de Dienst gebruikte om een Reisaanbieder te kopen en waar het verlies of de schade die u lijdt verband mee houdt.

Op geen enkele manier sluiten wij onze aansprakelijkheid uit of beperken wij deze voor: – overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door onze nalatigheid; – fraude of frauduleuze verkeerde voorstelling van zaken; – elke andere beperking als tijd tot tijd wettelijk is uitgesloten.

Dit heeft geen invloed op uw wettelijke rechten.

Gebeurtenissen waar wij geen controle over hebben

Wij zijn niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor het niet presteren, of een vertraging in de prestatie, van onze verplichtingen onder een contract dat veroorzaakt wordt door evenementen buiten onze redelijke controle, inclusief (maar niet beperkt tot), overmacht, brand, overstroming, extreme weersomstandigheden, explosies, oorlog (al dan niet verklaard), terroristische aanslagen, industriële geschillen (al dan niet met betrekking tot onze werknemers) of maatregelen door de plaatselijke of centrale overheid of andere bevoegde autoriteiten.

Geschillen oplossen

Indien u ontevreden bent over een aspect van de Reisaanbieder die u gereserveerd hebt via de Dienst en een klacht wenst in te dienen, dient u dit rechtstreeks met de desbetreffende Reisaanbieder te bespreken zodat zij eventuele problemen die u aankaart kunnen proberen aan te pakken. Raadpleeg onze FAQ voor meer informatie over hoe u rechtstreeks een klacht kunt indienen bij een Reisaanbieder.

Indien u echter een geschil hebt met Secret Escapes, in verband met onze verbintenis met u, dient u in de eerste plaats contact op te nemen met ons op klantenservice@secretescapes.be en dient u te proberen om het geschil informeel met ons op te lossen. U kunt ons ook schrijven op: Complaints Department, Secret Escapes Ltd, 120 Holborn, EC1N 2TD, Londen, Verenigd Koninkrijk.

In het onwaarschijnlijke geval dat wij het geschil niet informeel kunnen oplossen, is artikel 28.2 van deze Algemene voorwaarden van toepassing.

## VERZEKERING

Het is belangrijk dat u over voldoende verzekering beschikt om u (en uw groep) op reis te dekken. De meeste Reisaanbieders vereisen dat u een gepaste reisverzekering hebt afgesloten als voorwaarde voor uw reservering. U dient ervoor te zorgen dat u een geldige reisverzekeringpolis hebt op het ogenblik van de reservering, die voldoende dekking biedt voor de landen en activiteiten die u zal ondernemen op uw vakantie.

## REISINFORMATIE

Wij kunnen algemene informatie geven over de paspoort- en visavereisten voor uw reis, maar uw specifieke paspoort- en visavereisten en overige immigratievereisten zijn uw eigen verantwoordelijkheid en u dient deze te bevestigen bij de desbetreffende ambassades en/of consulaten. Ook dient u zichzelf te informeren over eventuele verplichte of aangeraden inenting en medicijnen en de plaatselijke veiligheidssituatie. Alle informatie die wij verstrekken over deze of verwante aangelegenheden (zoals het klimaat, wanneer een goede tijd is om te reizen, kleding, bagage, persoonlijke voorwerpen, etc.) wordt als een algemene richtlijn en in goed vertrouwen gegeven, maar wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor eventuele beslissingen die gemaakt worden op basis van de

geleverde informatie.

Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat u en alle leden van uw groep voordat u aan uw reis begint in het bezit zijn van alle noodzakelijke reis- en gezondheidsdocumenten en dat u voldoet aan alle overige immigratievereisten. Indien u of een lid van uw groep geen Belgisch staatsburger is of in het bezit is van een niet-Belgisch paspoort, dient u de paspoort- en visumvereisten na te vragen bij de ambassade of het consulaat van het land/de landen waar u naartoe of doorheen reist. Wij, noch de Reisaanbieders aanvaarden verantwoordelijkheid indien u niet kunt reizen omdat u niet voldoet aan de paspoort-, visum- of immigratievereisten. Zorg dat alle reis-, paspoort-, visum- en verzekeringsdocumenten in orde zijn en dat u ruim voldoende op tijd arriveert om in te checken op de luchthaven. Mogelijk moet u uw vlucht voor vertrek opnieuw bevestigen bij de vliegmaatschappij.

#### ELK VAN DEZE VOORWAARDEN GELDT AFZONDERLIJK

Elke bepaling van deze Algemene voorwaarden geldt afzonderlijk. Indien een rechtbank of een andere relevante autoriteit beslist dat één van deze bepalingen onwettig of onuitvoerbaar blijkt, blijven de resterende bepalingen volledig van kracht.

#### VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Deze Algemene voorwaarden beschrijven de schriftelijke voorwaarden van onze verbintenis met u voor het leveren van de Dienst. Indien een onderdeel van deze Algemene voorwaarden niet kan worden afgedwongen, geldt de rest van deze Algemene voorwaarden nog steeds voor onze relatie.

#### BIJWERKEN VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

Wij kunnen deze Algemene voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen of bijwerken omwille van de volgende redenen: 1) veranderingen in de manier waarop ons bedrijf werkt; 2) veranderingen in de wettelijke vereisten of de voorschriften die wij moeten naleven; of 3) wijzigingen in hoe wij betalingen van u aanvaarden.

Wij zullen u op de hoogte stellen van eventuele materiële wijzigingen in deze Algemene voorwaarden, hetzij via de gebruikelijke communicatiemethode die wij gebruiken om contact met u op te nemen of via een kennisgeving op onze website of app.

#### Rechten van derde partijen

Elke verbintenis die gesloten wordt tussen u en ons, wordt uitsluitend gemaakt tussen u en ons.

#### Overdracht van onze rechten

Wij kunnen onze rechten en verplichtingen onder onze verbintenis met u overdragen op een andere organisatie en wij zullen ons best doen om u op de hoogte te stellen indien dit gebeurt, maar dit heeft geen invloed op uw rechten of onze verplichtingen onder de verbintenis.

#### Wetgeving en jurisdictie

Deze Algemene voorwaarden vallen onder de Belgische wetgeving. Dit betekent dat de verbintenis tussen ons en u die u in staat stelt om gebruik te maken van de Dienst en elk geschil of elke claim die daaruit voortvloeit uit of daarmee verband houdt, onderhevig zal zijn aan de Belgische wetgeving.

U en wij stemmen onherroepelijk in met de exclusieve jurisdictie van de rechtbank van Brussel, te België. Woont u niet in België, maar in een ander land van de EU, dan kunt u tevens rechtsvorderingen aanhangig maken in het land waar u woont, onder toepassing van het recht van het land waar u woont.

#### CONTACT OPNEMEN MET U

Indien wij contact met u op moeten nemen of u ergens schriftelijk van in kennis moeten stellen, dan zullen wij dit doen via e-mail of via gefrankeerde post op het adres dat u ons hebt gegeven bij het maken van de reservering.

#### Contact opnemen met ons

Indien u vragen hebt over deze voorwaarden, dient u contact met ons op te nemen door ons een e-mail te sturen op [klantenservice@secretescapes.be](mailto:klantenservice@secretescapes.be) of telefonisch contact met ons op te nemen via telefoonnummer: (+32) (0) 28085878 (dagelijks: 9.00u – 18.00u CET). Wij helpen u graag.

Laatst bijgewerkt: 1 juni 2015

#### Secret Escapes - Gebruiksvoorwaarden van de website

Deze tekst beschrijft de algemene voorwaarden ("Gebruiksvoorwaarden") waaronder u de openbaar toegankelijke gebieden van onze website [www.secretescapes.com](http://www.secretescapes.com) (onze "website") kunt bezoeken.

U dient deze Gebruiksvoorwaarden aandachtig te lezen voordat u de website gebruikt. Door gebruik te maken van onze website geeft u aan dat u deze Gebruiksvoorwaarden aanvaardt en dat u ermee instemt om deze na te leven.

#### Over ons

[www.secretescapes.com](http://www.secretescapes.com) is een website die beheerd wordt door Secret Escapes Limited (wij, ons, onze), een in Engeland geregistreerd bedrijf (07026107). Ons geregistreerd kantoor is gevestigd te 120 Holborn, EC1N 2TD, Londen, Verenigd Koninkrijk. Ons BTW-nummer is GB103138366.

#### REISAANBIEDINGEN BESTELLEN VAN SECRET ESCAPES

De reisaanbiedingen die te koop worden aangeboden op onze website, worden beheerd door onze Algemene voorwaarden voor Reisreserveringen.

## Uw persoonlijke informatie

Wanneer u met ons contact opneemt via de website, verstrekt u mogelijk bepaalde persoonsgegevens. Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met ons Privacybeleid.

## Disclaimer en aansprakelijkheid

Wij hebben de uiterste zorg betracht bij het opstellen van de inhoud van onze website. Wij zijn echter niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of weglatingen of voor eventuele technische problemen die u ondervindt met onze website. Indien wij een melding ontvangen van eventuele onnauwkeurigheden in de inhoud op onze website, zullen wij dit zo snel als redelijkerwijs mogelijk trachten te corrigeren.

Wij sluiten alle aansprakelijkheid uit, hetzij voortvloeiend uit verbintenis of uit onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid of anderszins), voor alle verlies of schade die u of een derde partij heeft opgelopen in verband met onze website, een website die hier aan gelinkt is en/of het materiaal dat op die website gepubliceerd wordt.

## Intellectuele eigendom

Wij zijn de eigenaar of de licentiehouder van alle merken, handelsnamen, bedrijfsnamen, illustraties, afbeeldingen, logo's, geregistreerde of niet-geregistreerde modellen, auteursrechten en overige intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op onze website en het daarop gepubliceerde materiaal. U mag deze rechten en het materiaal uitsluitend gebruiken om onze website te gebruiken in overeenstemming met deze Gebruiksvoorwaarden.

U mag de inhoud van onze website op geen enkele manier kopiëren, reproduceren, opnieuw publiceren, downloaden, publiceren, uitzenden, doorsturen of beschikbaar stellen voor het publiek, behalve voor uw eigen persoonlijke, niet-commerciële gebruik.

## Links naar andere websites

De website kan verwijzingen (bijvoorbeeld door middel van een hyperlink, banner of button) bevatten naar andere websites die betrekking hebben op een specifiek aspect van deze website. Dit betekent niet automatisch dat wij verbonden zijn aan deze andere websites of de eigenaren ervan. Wij zijn dan ook niet verantwoordelijk voor deze andere websites inclusief de daarin opgenomen informatie.

## Koppelen naar onze website

U mag in een koppeling naar onze website voorzien, op voorwaarde dat u dit op een redelijke en legitieme manier doet die onze reputatie niet schaadt of geen voordeel trekt uit onze reputatie. U mag echter niet zodanig in een koppeling voorzien dat er een vorm van associatie, goedkeuring of toestemming van onze zijde wordt gesuggereerd, waar deze associatie, goedkeuring of toestemming niet bestaat. Onze website mag niet in een frame op een andere website worden geplaatst. Wij behouden ons het recht voor om koppelingstoestemmingen in te trekken zonder voorafgaande kennisgeving. De website waarvandaan u een koppeling maakt, dient op alle vlakken te voldoen aan de toepasselijke lokale, nationale of internationale wetgeving, voorschriften en geaccepteerde (markt)standaarden.

## ELK VAN DEZE VOORWAARDEN GELDT AFZONDERLIJK

Elke paragraaf van deze Gebruiksvoorwaarden geldt afzonderlijk. Indien een rechtbank of een andere relevante autoriteit beslist dat één van deze paragrafen nietig of onuitvoerbaar blijkt, blijven de resterende paragrafen volledig van kracht.

## WIJZIGINGEN IN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

Wij kunnen deze Gebruiksvoorwaarden van tijd tot tijd wijzigen of bijwerken. Indien wij wezenlijke veranderingen aanbrengen, zullen wij onze uiterste best doen om u op de hoogte te stellen door een kennisgeving op onze website te plaatsen.

## Jurisdictie en toepasselijke wetgeving

Op deze Gebruiksvoorwaarden en uw gebruik van de website is Belgisch recht van toepassing. Alle eventuele geschillen die hieruit voortvloeien of anderszins verband houden met deze website worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in Brussel, te België.

Woont u niet in België, maar in een ander land van de EU, dan kunt u tevens rechtshandelingen aanhangig maken in het land waar u woont, onder toepassing van het recht van het land waar u woont.

## Onlinegeschillenbeslechting

De Europese Commissie biedt consumenten een platform voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen. Hierdoor hebben consumenten de mogelijkheid, geschillen die in verband met hun online-bestelling zijn ontstaan, in eerste instantie zonder tussenkomst van een gerecht op te lossen. Het platform voor geschillenbeslechting is bereikbaar via de externe link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## Feedback

Indien u feedback wilt geven over onze website en deze algemene voorwaarden, dient u contact op te nemen met ons via e-mail op [klantenservice@secretescapes.be](mailto:klantenservice@secretescapes.be) of telefonisch contact op te nemen met ons: (+32) (0) 28085878 (dagelijks: 9.00u – 18.00u CET). Wij helpen u graag verder.

Deze Gebruiksvoorwaarden werden voor het laatst bijgewerkt op 16 december 2020.