

## Algemene Voorwaarden Temheed B.V.

Besloten vennootschap met gewone structuur Temheed B.V. (hierna: Temheed) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 70727783 en is gevestigd aan Edisonplein 7 (4816AM) te Breda.

### Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Temheed:** reisdiensten aan Reiziger aanbiedt.
3. **Organisator:** de handelaar die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere handelaar aanbiedt, of de handelaar die de gegevens van de reiziger aan een andere handelaar verstrekt.
4. **Reiziger:** iedere persoon die op basis van deze titel (7a van boek 7, artikelen 7:500 - 7:513d BW) een overeenkomst wil sluiten of die op grond van een overeenkomst op basis van deze titel recht heeft om te reizen.
5. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Reiziger tot het verrichten van Reisdiensten door Temheed.
6. **Reisdiensten:** de diensten die Temheed aanbiedt, zijn diensten op gebied van reizen, in het bijzonder HAJJ en UMRAH reizen (bedevaartreizen), het verzorgen van een vlucht, transfer, hotelovernachting, excursies die bij de reis zijn inbegrepen alsmede het regelen van een visum.
7. **Services:** Temheed draagt zorg voor aanvullende Services, zoals een excursie (waaronder verstaan maar niet beperkt tot rondleidingen, evenementen, bezichtigingen, rondreizen en lezingen).
8. **Pakketreisovereenkomst:** de overeenkomst inzake de gehele pakketreis, of indien de pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de Reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Temheed, elke overeenkomst tussen Temheed en Reiziger en op elke Dienst die door Temheed wordt aangeboden.
2. Voordat een Pakketreisovereenkomst wordt gesloten, krijgt Reiziger de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Temheed aan Reiziger aangeven op welke wijze Reiziger de algemene voorwaarden kan inzien.

#### Temheed Nederland

**Breda**  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

**Utrecht**  
Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

#### Temheed België

**Antwerpen**  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

**Brussel**  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

*It's our honour and pride to serve the guests of the Merciful...*  
خدمة ضيوف الرحمن فخر وشرف...



3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Reiziger.
5. De algemene voorwaarden van Reiziger zijn uitgesloten.
6. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
7. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
8. Op de dienstverlening van Temheed is in aanvulling op titel 7 van boek 7 (artikel 7:400 - 7:413) inzake de Overeenkomst van Opdracht, titel 7A van boek 7 (artikel 7:500 - 7:513d BW) inzake de Overeenkomst van het Burgerlijk Wetboek van toepassing.
9. Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op reisdiensten die geen pakketdienst of gekoppeld reisarrangement zijn.

### **Artikel 3 - Het Aanbod**

1. Alle door Temheed gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Temheed is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Reiziger schriftelijk binnen de opgegeven geldigheidstermijn van uiterlijk 30 dagen wordt bevestigd.
3. Het Aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Reiziger in staat is om een goede beoordeling van het Aanbod te maken. Indien de daadwerkelijke situatie afwijkt van de getoonde afbeeldingen en/of gegevens, zal dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld zijn zodat Reiziger hierover duidelijk is geïnformeerd.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Indien het aantal personen wat deel kan nemen aan een bepaalde Dienst gelimiteerd is, of er op andere wijze beperkingen of voorwaarden gesteld worden aan de Reizigers, zal dit in het Aanbod opgenomen zijn.
6. Een Aanbod van Temheed wordt samengesteld op initiatief van Reiziger, onder voorbehoud van de beschikbaarheid van diensten van derden. Een samengestelde prijsopgave verplicht Temheed niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

#### **Temheed Nederland**

##### **Breda**

Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

##### **Utrecht**

Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

#### **Temheed België**

##### **Antwerpen**

Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

##### **Brussel**

Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

[www.temheed.com](http://www.temheed.com)

[info@temheed.com](mailto:info@temheed.com)

IBAN: NL22BUNQ2078098957  
BIC: BUNQNL2A

KVK: 70727783  
BTW: NL858436292B01

*It's our honour and pride to serve the guests of the Merciful...*  
خدمة ضيوف الرحمن فخر وشرف...



7. Het Aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden reisdiensten, alsmede alle verplichte contractuele informatie Overeenkomstig titel 7A, afdeling 2 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek met betrekking tot de Pakketreisovereenkomst. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Reiziger in staat is om een goede beoordeling te maken van de betreffende reis en/of Dienst.

8. Temheed is, nadat een offerte is gemaakt, gerechtigd om deze van Reiziger te herroepen en haar prijzen te herzien indien de prijsverhoging het directe gevolg is van veranderingen in een toegenomen prijs in brandstof of andere energiebronnen, belastingen of vergoedingen (over de in (Pakketreis)overeenkomst genoemde reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden) en wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn. Ingeval van een prijsverhoging van meer dan 8% van de prijs van de pakketreis, is Reiziger gerechtigd om de Pakketreisovereenkomst te beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding.

#### **Artikel 4 - De reserveringsopdracht van een reisdienst**

1. Indien Reiziger een opdracht in algemene zin neerlegt bij Temheed, zal Temheed Reiziger informeren en/of adviseren en eventueel een voor Reiziger gewenste dienst reserveren. Reiziger is tegenover Temheed gebonden zodra Reiziger een opdracht aan Temheed heeft verstrekt, ook als Reiziger nog geen bevestiging heeft ontvangen.

2. Reiziger kan slechts binnen 24 uur nadat hij de Opdrachtbevestiging heeft ontvangen, bezwaar aantekenen of de Reisovereenkomst zonder opgave van redenen kosteloos annuleren. Bij het niet tijdig aantekenen van bezwaar, wordt behoudens tegenbewijs de (Pakketreis)overeenkomst geacht tot stand te zijn gekomen en dient Reiziger te voldoen aan de daarin opgenomen verplichtingen jegens zowel de Temheed als de betreffende dienstverlener.

3. Ingevolge de Opdrachtbevestiging is Reiziger verplicht om alle gegevens van hemzelf alsmede zijn reisgezelschap te verstrekken die relevant zijn voor de uitvoering van de diensten alsmede bijzonderheden (lichamelijke en/of geestelijke toestand) van de medereizigers.

4. Eventuele prijzen van gereserveerde diensten kunnen niet gegarandeerd blijven. Conform de voorwaarden van de betreffende Dienstverlener kunnen deze prijzen gewijzigd worden. Temheed heeft hier geen invloed op.

5. Temheed zal ingeval van vliegvervoer de identiteit van de luchtvaartmaatschappij bekend maken, zodra deze bekend is bij Temheed.

#### **Temheed Nederland**

##### **Breda**

Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

##### **Utrecht**

Van Bijniershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

#### **Temheed België**

##### **Antwerpen**

Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

##### **Brussel**

Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

## **Artikel 5 - Totstandkoming van de (Pakketreis)overeenkomst**

1. De (Pakketreis)overeenkomst komt tot stand op het moment dat Reiziger een Aanbod van Temheed heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Temheed te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. Reiziger dient tenminste 18 jaar of ouder en handelingsbekwaam te zijn om een opdracht aan Temheed te verstrekken.
3. Reiziger is verplicht om de juiste informatie te verstrekken (ook indien hij namens meerdere Reizigers een boeking maakt), op basis waarvan de Pakketreisovereenkomst wordt opgesteld zoals bepaald in titel 7A van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek met betrekking tot de Pakketreisovereenkomst. Reiziger is aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen ten aanzien van alle (mede)Reizigers van de overeenkomst.
4. Temheed is niet gehouden aan een Aanbod indien Reiziger redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Reiziger geen rechten ontleen.
5. Temheed is gerechtigd om de Pakketreisovereenkomst onmiddellijk op te zeggen indien het vereiste minimumaantal aanmeldingen niet behaald is en dit bij het betreffende Aanbod is vermeld. Temheed zal Reiziger hierover zo spoedig mogelijk informeren. De uiterlijke termijn waarbinnen Reiziger geïnformeerd dient te zijn is:
  1. twintig dagen voor het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen,
  2. zeven dagen voor het begin van de pakketreis bij reizen van twee tot zes dagen,
  3. achtenveertig uur voor het begin van de pakketreis bij reizen van minder dan twee dagen,
  4. Ingeval van een maximumaantal deelnemers zal Temheed aangeven hoeveel deelnemers mee kunnen gaan en welk aantal niet.
6. Voor de totstandkoming van de Pakketreisovereenkomst ontvangt de Reiziger, voordat deze is gebonden aan de Pakketreisovereenkomst (of een daarmee overeenstemmend aanbod) standaardinformatie door middel van het formulier als bedoeld in bijlage 1, deel A of deel B van de richtlijn (EU) 2015/2302 en, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis daarnaast de volgende informatie zoals vastgelegd in artikel 7:502 BW.
7. Na de totstandkoming van de Pakketreisovereenkomst, doch uiterlijk 7 dagen voor vertrek ontvangt Reiziger informatie met betrekking tot de benodigde reisbescheiden (indien beschikbaar, doch uiterlijk 24 uur voor vertrek), alsmede informatie aangaande het paspoort, formaliteiten op gezondheidsgebied, visa en andere relevante informatie zoals bijvoorbeeld het afsluiten van een reis- en/of annuleringsverzekering. Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het inwinnen van aanvullende informatie en het up-to-date houden van deze informatie. Indien Reiziger niet binnen deze termijn de betreffende informatie ontvangt, dient Reiziger zelf contact op te nemen met Temheed.

### **Temheed Nederland**

**Breda**  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

**Utrecht**  
Van Bijnkershoecklaan 405  
3527 XK Utrecht

### **Temheed België**

**Antwerpen**  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

**Brussel**  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

8. Reiziger is zelf verantwoordelijk om de benodigde documenten gedurende de reis bij zich te hebben. Indien wegens het ontbreken van de benodigde informatie Reiziger de reis niet, of niet geheel kan maken, dient Reiziger de kosten hiervan zelf te dragen, tenzij Temheed uitdrukkelijk voor de betreffende documenten zou zorgen en tekortgeschoten is in zijn informatieverplichting.
9. Indien de Pakketreisovereenkomst door meerdere Reizigers wordt aangegaan, is elke Reiziger afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Pakketreisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen tenzij anders overeengekomen.

## **Artikel 6 - Annuleren van de Pakketreisovereenkomst**

1. Reiziger is te allen tijde gerechtigd de overeenkomst op te zeggen vóór aanvang van de reis. De Reiziger dient bij opzegging alle schade die Temheed ten gevolge van de opzegging lijdt met inbegrip van reeds overeengekomen gestandaardiseerde beëindigingsvergoeding te vergoeden.
2. In de overeenkomst kunnen redelijke gestandaardiseerde beëindigingsvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de beëindiging/annulering van de Pakketreisovereenkomst vóór aanvang van de reis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Als er geen gestandaardiseerde beëindigingsvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de beëindigingsvergoeding overeen met de prijs van de Pakketreisovereenkomst minus de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Indien Reiziger hierom verzoekt, verstrekt de Temheed een verantwoording van het bedrag van de beëindigingsvergoeding.
3. Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, heeft Reiziger het recht de Pakketreisovereenkomst slechts vóór aanvang van de reis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen. Reiziger ontvangt in een dergelijk geval alle reeds voor de reis betaalde bedragen terug, zonder enige schadevergoeding.
4. Annulering van de Pakketreisovereenkomst gedurende de reis is niet mogelijk.
5. Temheed kan de Pakketreisovereenkomst voor aanvang van de reis annuleren indien het minimumaantal aanmeldingen voor de reis niet behaald is, met inachtneming van twintig dagen voor het begin van de reis indien de reis meer dan zes dagen betreft. Indien de reis twee tot zes dagen duurt, is deze termijn zeven dagen voorafgaand aan de reis. Indien de reis minder dan twee dagen duurt, is annulering door Temheed mogelijk tot 48 uur voor aanvang van de reis.
6. Ook indien er sprake is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst verhinderen, is Temheed gerechtigd de Pakketreisovereenkomst te beëindigen. Reiziger zal hiervan onverwijld in kennis worden gesteld. Reiziger ontvangt reeds betaalde gelden retour, zonder enige schadevergoeding.

### **Temheed Nederland**

**Breda**  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

**Utrecht**  
Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

### **Temheed België**

**Antwerpen**  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

**Brussel**  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

*It's our honour and pride to serve the guests of the Merciful...*  
...خدمة ضيوف الرحمن فخر وشرف...



7. In geval van het annuleren van de Pakketreisovereenkomst is Reiziger is zelf verantwoordelijk voor indirecte kosten aan de reis, waaronder verstaan maar niet beperkt tot de kosten van de reisverzekering en eventuele inentingen.
8. Een annulering dient schriftelijk aan Temheed te worden doorgegeven. Temheed zal binnen één werkdag de annulering en de annuleringskosten bevestigen.
9. Temheed heeft het recht de Pakketreisovereenkomst met Reiziger met onmiddellijke ingang op te zeggen indien Reiziger bij het wijzigen van een Pakketreisovereenkomst niet akkoord gaat met een voorgesteld gelijkwaardig alternatief Aanbod. Reiziger heeft in deze situatie recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom, of indien de reis reeds ten dele is genoten, op een teruggave van een evenredig deel daarvan binnen 10 werkdagen.
10. De terugbetalingen op grond van het annuleren van de Pakketreisovereenkomst worden uiterlijk binnen 14 dagen na de beëindiging van de Pakketreisovereenkomst gedaan.
11. Indien de Reiziger de Pakketreisovereenkomst annuleert, is dat slechts mogelijk indien dit schriftelijk gedaan wordt, althans per e-mail aan [info@temheed.com](mailto:info@temheed.com) onder vermelding van Annulering Reis Familienaam. De dag dat de annulering binnenkomt geldt als de annuleringsdatum.

## **Artikel 7 - Wijzigen van de Pakketreisovereenkomst**

1. Het wijzigen van een Pakketreisovereenkomst door Reiziger is slechts mogelijk indien en voor zover deze wijzigingen door Temheed worden goedgekeurd en doorgevoerd. Een wijziging kan slechts schriftelijk ingediend worden.
2. Indien Temheed namens Reiziger de Pakketreisovereenkomst wijzigt, kan hiervoor een servicevergoeding van 15,- euro inclusief btw in rekening worden gebracht.
3. Elke wijziging dient telefonisch of per e-mail ingediend te worden bij Temheed. Temheed geeft geen garantie dat de door Reiziger gewenste wijziging daadwerkelijk toegepast kan worden. Temheed zal op korte termijn na ontvangst van een wijzigingsverzoek aan Reiziger schriftelijk kenbaar maken of het verzoek uitgevoerd kan worden en indien dit mogelijk is, welke gevolgen dit heeft voor de reissom. Reiziger dient akkoord te geven op de gewijzigde Pakketreisovereenkomst. Reiziger is gehouden bij akkoord, de gewijzigde reissom te voldoen binnen de opgegeven betalingstermijn.
4. Temheed is gerechtigd om de Pakketreisovereenkomst te wijzigen indien sprake is van kleine, onbeduidende wijzigingen en hoeft Reiziger hierover niet (tijdig) in kennis te stellen. Reiziger is verplicht deze wijziging te accepteren. Ingeval van een ingrijpende wijziging doet Temheed aan Reiziger indien mogelijk, een alternatief Aanbod. Dit Aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. Reiziger wordt tijdig geïnformeerd en heeft de mogelijkheid om de Pakketreisovereenkomst te annuleren indien Reiziger niet akkoord gaat met de wijziging of alternatief Aanbod.

### **Temheed Nederland**

**Breda**  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

**Utrecht**  
Van Bijnkershoecklaan 405  
3527 XK Utrecht

### **Temheed België**

**Antwerpen**  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

**Brussel**  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

[www.temheed.com](http://www.temheed.com)

[info@temheed.com](mailto:info@temheed.com)

IBAN: NL22BUNQ2078098957  
BIC: BUNQNL2A

KVK: 70727783  
BTW: NL858436292B01



Indien de kwaliteit of de kosten van de reis worden verminderd, ontvangt Reiziger gelijktijdig een voorstel tot verlaging van de reiskosten. Reiziger dient uiterlijk binnen 24 uur in geval van spoedeisende gevallen (of 48 uur indien de reis 14 dagen of later begint) na kennisgeving zijn beslissing door te geven aan Temheed. Bij gebreke van een tijdige reactie wordt de wijziging automatisch als akkoord bevonden.

5. Temheed heeft tevens het recht de Pakketreisovereenkomst te wijzigen wegens onvermijdbare buitengewone omstandigheden. Temheed deelt deze wijziging onverwijld, doch zo spoedig mogelijk aan Reiziger mede. Vanaf 14 dagen voor vertrek deelt Temheed deze wijziging uiterlijk binnen 24 uur aan Reiziger mede.

6. Reiziger heeft het recht de Pakketreisovereenkomst te beëindigen, zonder betaling van een gestandaardiseerde beëindigingsvergoeding indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en Temheed deze niet binnen een door Reiziger gestelde redelijke termijn heeft verholpen.

7. Het is mogelijk dat Reiziger en/of één of meerdere Reizigers uit het reisgezelschap zich laat/laten vervangen door een ander (indeplaatsstelling). Reiziger en/of de reiziger dient Temheed hiervan uiterlijk 7 kalenderdagen voor vertrek te informeren, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog door Temheed kunnen worden verricht. Temheed zal de indeplaatsstelling accepteren indien de betreffende persoon voldoet aan de door Temheed in het kader van de Pakketreisovereenkomst toepasselijke voorwaarden voldoet, alsmede aan de (algemene) voorwaarden van de betreffende (toe)leveranciers en/of dienstverleners. Ongeacht of het aantal Reizigers van het reisgezelschap minder wordt, blijven de oorspronkelijke Reiziger en de vervangende Reiziger gezamenlijk en ieder elk afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de overeengekomen reissom en eventuele bijkomende kosten die voortvloeien uit de indeplaatsstelling. Temheed stelt degene die de Pakketreisovereenkomst overdraagt in kennis van de werkelijke kosten van de indeplaatsstelling.

## **Artikel 8 - Duur van de Pakketreisovereenkomst**

1. Indien en voor zover tussen Reiziger en Temheed een Pakketreisovereenkomst is afgesloten, is de duur van deze Pakketreisovereenkomst conform hetgeen partijen zijn overeengekomen.

2. Zowel Reiziger als Temheed kan de Pakketreisovereenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Pakketreisovereenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld, en hem/haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van zijn verplichtingen en hij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Reiziger.

3. De ontbinding van de Pakketreisovereenkomst laat de betalingsverplichtingen van Reiziger onverlet indien Temheed ten tijde van de ontbinding werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Reiziger dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

### **Temheed Nederland**

**Breda**  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

**Utrecht**  
Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

### **Temheed België**

**Antwerpen**  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

**Brussel**  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

## Artikel 9 - Uitvoering van de dienstverlening

1. Temheed zal zich inspannen om de overeengekomen Reisdienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Temheed staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Reisdiensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven. Indien een onderdeel niet conform afspraak uitgevoerd kan worden, zal Temheed zoveel mogelijk zorg dragen voor de uitvoering van deze afspraken, tenzij dat in redelijkheid niet gevergd kan worden van Temheed in verband met hoge kosten.
2. De Pakketreisovereenkomst op basis waarvan Temheed de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening.
3. De door Reiziger verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Temheed aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. Temheed heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten en Services is Temheed niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Reiziger op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Temheed, is Reiziger gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. Temheed is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten en Services naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Reiziger verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Temheed aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Reiziger niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Temheed of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Reiziger komen, sprake is van vertraging heeft Temheed recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Reiziger.
7. Ten aanzien van de reisdiensten gelden de hiernavolgende aanvullende bepalingen:
  1. In geval van een gebrekkige uitvoering van de Pakketreisovereenkomst is Reiziger verplicht Temheed hier onverwijld van op de hoogte te stellen, zodat zij tijdig de nodige maatregelen kan treffen om het gebrek te verhelpen.

### Temheed Nederland

**Breda**  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

**Utrecht**  
Van Bijnkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

### Temheed België

**Antwerpen**  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

**Brussel**  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek



2. Indien een deel van de overeengekomen Diensten niet meer nagekomen kan worden, dient Temheed met een gelijkwaardig kwalitatief alternatief te komen, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Ingeval geen alternatieven mogelijk zijn, kan Reiziger een prijsverlaging aangeboden krijgen. Reiziger is niet verplicht het alternatief te accepteren. Ook kan Reiziger eventueel zelf een tekortkoming verhelpen.
3. Reiziger heeft het recht om de Pakketreisovereenkomst kosteloos op te zeggen indien de tekortkoming niet binnen een redelijke termijn is verholpen. Reiziger heeft alsdan recht op een prijsvermindering en gelijkwaardig vervoer om de terugreis te maken.
4. Reiziger is zelfstandig verantwoordelijk voor zijn gedragingen gedurende de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst.
8. Temheed maakt gebruik van bussen die worden ingezet om de Reizigers te verplaatsen. De bussen vallen onder verantwoordelijkheid van het Ministerie van Hajj zaken. Temheed heeft geen invloed op de tijden en soort bus dat ingezet wordt. De tijden worden op de dag van vertrek kenbaar gemaakt door de verantwoordelijke organisatie.
9. De busreizen kunnen afwijken gedurende het Umrah seizoen wanneer er een Hajj reis plaatsvindt. Reiziger wordt hierover geïnformeerd.

## Artikel 10 - Services

1. Voor zover overeengekomen kan Temheed tevens zorg dragen voor aanvullende Services, zoals een excursie zoals rondleidingen, evenementen, bezichtigingen, rondreizen en lezingen. De kosten van de Services worden aan Reiziger doorberekend conform de offerte.
2. Reiziger meldt Temheed tijdig alle bijzonderheden waarvoor zij aandacht wenst, zodat Temheed de door Reiziger gevraagde Services hier naar aan kan passen.
3. Indien Reiziger niet tevreden is met de door Temheed of een door haar ingeschakelde derde, dient zij dit tijdig aan Temheed te melden, overeenkomstig hetgeen bepaald in de artikel 11 van deze algemene voorwaarden.
4. In verband met de aard van de door Temheed geboden reizen, kan zij geen garantie bieden met betrekking tot de Services die (mede) afhankelijk zijn van de op de locatie aanwezige weersomstandigheden, zoals de beschikbaarheid van eventuele passen en/of toegangsbewijzen. Voor zover een door Temheed aangeboden Service afhankelijk is van de op de betreffende locatie aanwezige weersomstandigheden, wordt aangesloten bij hetgeen in artikel 21 omtrent overmacht is bepaald en/of bij de voorwaarden van de door Temheed ingeschakelde derde betrokken bij de daadwerkelijke uitvoering van de Service.

### Temheed Nederland

**Breda**  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

**Utrecht**  
Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

### Temheed België

**Antwerpen**  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

**Brussel**  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

## Artikel 11 - Verplichtingen Reiziger

1. Reiziger is verplicht alle door Temheed verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Pakketreisovereenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Temheed niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Reiziger.
2. Temheed is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Reiziger te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Temheed verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Temheed voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Pakketreisovereenkomst.
3. Temheed kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Temheed gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Reiziger. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Reiziger dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Temheed.
4. Elke Reiziger is zelfstandig verantwoordelijk voor zijn of haar gedragingen tijdens deelname aan een reis of activiteit.

## Artikel 12 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst blijkt dat de Pakketreisovereenkomst aangepast en/of aangevuld dient te worden of op verzoek van Reiziger nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Reiziger te komen, is Reiziger verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Temheed is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen. Temheed kan daarnaast van Reiziger verlangen dat daarvoor een aparte Pakketreisovereenkomst wordt gesloten.
2. Indien en voor zover voor het verrichten van bepaalde Diensten een vaste prijs is afgesproken en het uitvoeren van die Diensten leidt tot extra (spoed)werkzaamheden die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, is Temheed gerechtigd om deze kosten, na overleg met Reiziger, in rekening te brengen bij Reiziger.
3. Indien in de Pakketreisovereenkomst een wijziging uitgevoerd dient te worden waarvan de oorzaak van de wijziging aan Temheed kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van Reiziger voor rekening van Temheed. Indien de oorzaak van de wijziging aan Reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Reiziger. Indien de

### Temheed Nederland

Breda  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

Utrecht  
Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

### Temheed België

Antwerpen  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

Brussel  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

oorzaak van de wijziging noch aan Reiziger noch aan Temheed toegerekend kan worden, dragen partijen ieder hun eigen schade.

## **Artikel 13 - Prijzen en betaling**

1. Bij het tot stand komen van de Pakketreisovereenkomst dient Reiziger direct een (aan)betaling van ten hoogste 50% van de totale overeengekomen reissom te voldoen.
2. Reiziger dient het restant van de reissom uiterlijk 30 dagen voor de dag van vertrek aan Temheed te voldoen. Indien tijdige betaling uitblijft ontvangt Reiziger een betalingsherinnering, waarin Reiziger een termijn van 14 dagen wordt gesteld om de betaling alsnog te voldoen. Reiziger kan het bedrag onder bijzondere omstandigheden in nader vast te stellen termijnen betalen indien dit expliciet is overeengekomen met Temheed.
3. Voor grote groepen boven de 20 deelnemers kan er een korting worden toegepast op de prijs die vermeldt staat op de offerte of flyer.
4. Voor kinderen hanteert Temheed speciale kinderprijzen. De maximumleeftijd waarop de kinderprijzen geldig zijn, is afhankelijk van de accommodatie die Reiziger kiest. Bij iedere accommodatie wordt bij de kinderprijzen een maximumleeftijd aangegeven.
5. Indien Partijen een aanbetaling overeengekomen zijn dient deze aanbetaling door Reiziger betaald te zijn alvorens Temheed een aanvang zal maken met zijn werkzaamheden. Bij niet tijdige betaling van de aanbetaling, ontvangt Reiziger een betalingsherinnering. Bij gebreke van een betaling, treedt het incassobeleid in werking. Prijsstijgingen en veranderende beschikbaarheid van de Diensten en/of activiteiten kunnen van toepassing zijn indien Reiziger op een later moment de betaling verricht.
6. Indien sprake is van een betaling in termijnen van Reiziger is Temheed gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven (slechts) conform de voorwaarden van de Pakketreisovereenkomst schriftelijk aan te passen met inachtneming van een termijn van tenminste drie maanden.
7. Indien Reiziger niet of niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, is Temheed gerechtigd om de Pakketreisovereenkomst per direct te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding of restitutie van reeds betaalde gelden.
8. Indien de Reiziger de Pakketreisovereenkomst annuleert voor het begin van de pakketreis, worden de hiernavolgende standaard beëindigingsvergoeding in rekening gebracht. Deze beëindigingsvergoeding is maximaal eenmaal de reissom (exclusief de reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage calamiteitenfonds). De standaard beëindigingsvergoeding is opgebouwd conform de volgende staffel:
  1. Reiziger kan slechts binnen 24 uur nadat hij de Opdrachtbevestiging heeft ontvangen kosteloos annuleren;

### **Temheed Nederland**

**Breda**  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

**Utrecht**  
Van Bijnkershoecklaan 405  
3527 XK Utrecht

### **Temheed België**

**Antwerpen**  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

**Brussel**  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

2. In geval van een annulering van 24 uur na het verzenden van het boekingsformulier, mits minimaal 56 dagen voor de reis, bedragen de annuleringskosten 20% van de reissom met een minimum van € 50,-;
  3. Bij annulering in geval van 35 tot en met 55 kalenderdagen (exclusief) vóór het begin van de pakketreis: 40% van de reissom, met een minimum van € 50,-;
  4. Bij annulering in geval van 25 tot en met 34 kalenderdagen (exclusief) vóór het begin van de pakketreis: 70% van de reissom, met een minimum van € 50,-;
  5. Bij annulering van 15 tot en met 24 kalenderdagen (exclusief) vóór het begin van de pakketreis: 90% van de reissom;
  6. Bij annulering vanaf 14 kalenderdagen voor vertrek: 100% van de reissom.
9. Indien de Pakketreisovereenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet, kunnen de prijzen na het sluiten van de Pakketreisovereenkomst worden verhoogd conform artikel 7:507 BW. Temheed stelt Reiziger uiterlijk 20 kalenderdagen voor aanvang van de reis schriftelijk op de hoogte van een eventuele prijsverhoging.
10. Indien de prijsverhoging meer dan 8% van de prijs van de Pakketreisovereenkomst bedraagt, kan Reiziger, zijnde een consument, binnen een door Temheed bepaalde redelijke termijn de voorgestelde wijziging aanvaarden of de Pakketreisovereenkomst beëindigen zonder betaling van de in artikel 6, derde lid van deze Pakketreisovereenkomst genoemde beëindigingsvergoeding.
11. In geval van een beëindiging van de Pakketreisovereenkomst ten gevolge van een prijsverhoging van meer dan 8%, en Reiziger geen gelijkwaardig alternatief Aanbod aanvaardt, betaalt Temheed alle door of namens Reiziger betaalde bedragen onverwijld en in elk geval uiterlijk 10 werkdagen nadat de Pakketreisovereenkomst is beëindigd aan Reiziger terug.
12. Alle prijzen zijn in beginsel inclusief omzetbelasting (btw), tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
13. Reiziger is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Reiziger door Temheed haar ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
14. Partijen kunnen overeenkomen dat Reiziger een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Reiziger het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
15. Reiziger kan geen rechten of verwachtingen ontlenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

## Artikel 14 - Incassobeleid

1. Wanneer Reiziger niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Reiziger van rechtswege in verzuim.

### Temheed Nederland

Breda  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

Utrecht  
Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

### Temheed België

Antwerpen  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

Brussel  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

*It's our honour and pride to serve the guests of the Merciful...*  
خدمة ضيوف الرحمن فخر وشرف...



2. Reiziger zijnde een Consument zal eerst een nadere schriftelijke herinnering ontvangen met het verzoek om binnen de daarin gestelde termijn het verschuldigde bedrag te voldoen en wordt zij geïnformeerd over de gevolgen van het intreden van het verzuim. Indien Reiziger niet alsnog betaalt, is Reiziger in verzuim.

3. Vanaf de datum dat Reiziger in verzuim is, zal Temheed zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtigde kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten van 1 juli 2012.

4. Indien Temheed meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Reiziger.

## Artikel 15 - Risico overgang

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Reiziger op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Reiziger zijn gebracht.

## Artikel 16 - Informatieverplichting, hulp en bijstand bij reisdiensten

1. Temheed verplicht zich ertoe te voldoen aan het verstrekken van voorgeschreven standaardinformatie (de voornaamste kenmerken van de reisdiensten) overeenkomstig artikel 7:502 jo 7:504 van het Burgerlijk Wetboek.

2. Indien Temheed geen of onjuiste informatie verstrekt, zijn de bepalingen van titel 7A van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek met betrekking tot de overeenkomst van toepassing. In het bijzonder gaat het om de bepalingen aangaande de uitvoering van de pakketreis, klachtenregeling, verplichtingen van hulp en bijstand, opzeggingsmogelijkheden en indeplaatsstelling.

3. Indien Temheed een gekoppeld reisarrangement faciliteert, wijst Temheed de Reiziger (voor de totstandkoming van de Pakketreisovereenkomst) erop dat Reiziger geen aanspraak maakt op rechten welke uitsluitend van toepassing zijn op de pakketreizen uit hoofde van de wet en de betreffende dienstverlener die enkel en alleen verantwoordelijk is voor een juiste contractuele uitvoering van zijn eigen diensten.

4. Indien Reiziger en/of diens reisgenootschap hulp of bijstand nodig heeft, zal Temheed informatie verstrekken over plaatselijke autoriteiten, medische diensten en consulaire bijstand, alsmede de Reizigers helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

### Temheed Nederland

Breda  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

Utrecht  
Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

### Temheed België

Antwerpen  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

Brussel  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

*It's our honour and pride to serve the guests of the Merciful...*  
خدمة ضيوف الرحمن فخر وشرف...



Indien hulp of bijstand nodig is ten gevolge van opzet of nalatigheid van Reiziger en/of het reisgezelschap is Temheed gerechtigd een redelijke vergoeding in rekening te brengen bij Reiziger.

5. Indien ten gevolge van overmacht de terugreis (vervoer) niet op de overeengekomen datum uitgevoerd kan worden, zal Temheed de kosten van de accommodatie voor ten hoogste drie overnachtingen per Reiziger vergoeden. Bovengenoemde kostenbeperking is niet van toepassing op mindervalide personen en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits Temheed ten minste 48 uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

## Artikel 17 - Reisbescheiden

1. De benodigde reisbescheiden worden uiterlijk 7 dagen voor de dag van vertrek aan Reiziger verstrekt, tenzij dit redelijkerwijs niet van Temheed geveerd kan worden.
2. Reiziger ontvangt bij boeking direct een bewijs van de boeking van de verschillende onderdelen van de Pakketreisovereenkomst.
3. Indien Reiziger uiterlijk 3 werkdagen voor de dag van vertrek nog geen (complete) reisbescheiden ontvangen heeft, meld Reiziger dit onverwijld bij Temheed.
4. Reiziger dient de reisbescheiden na ontvangst direct zorgvuldig te controleren op fouten en bij eventuele fouten direct contact op te nemen met Temheed.

## Artikel 18 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Temheed gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Reiziger en de Reizigers en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Temheed de betrokkene hierover informeren.
2. Reiziger is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een (Reis)dienst van Temheed verwerkt worden. Reiziger staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Reiziger Temheed tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst.
3. Indien Temheed op grond van de Pakketreisovereenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

### Temheed Nederland

#### Breda

Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

#### Utrecht

Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

### Temheed België

#### Antwerpen

Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

#### Brussel

Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek



4. Temheed kan nadat Reiziger daartoe toestemming heeft verleend, een of meerdere foto's van de reis en/of diens recensie plaatsen op bijvoorbeeld de website en/of social mediakanalen van Temheed.

## Artikel 19 - Opschorting en ontbinding

1. Temheed is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Reiziger in verzuim is met de nakoming van enige uit de Pakketreisovereenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Reiziger schriftelijk worden bevestigd. Temheed is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, als gevolg van het opschorten van haar Diensten.

2. Alle Diensten worden aangeboden onder voorbehoud van (gewichtige) onvoorziene omstandigheden, zoals bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden en/of plaatselijke omstandigheden die de uitvoering van de Diensten verhinderen of beperken. Ingeval van onvoorziene c.q. onveilige omstandigheden die afgelasting of uitsluitingen van de Dienst tot gevolg hebben, is Temheed gerechtigd om een Dienst niet uit te voeren en een gelijkwaardig alternatief aan te bieden.

3. Temheed is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het tijdelijk opschorten van haar Diensten. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Reiziger voor reeds uitgevoerde Diensten.

## Artikel 20 - Overmacht

1. Temheed is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Pakketreisovereenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van Temheed wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Temheed, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers, (iii) onvoorziene wijzigingen van diensten van Dienstverleners (iv) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (v) overheidsmaatregelen, (vi) elektriciteitsstoring, (vii) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit en hacking), (viii) natuurrampen, (ix) oorlog en terroristische aanslagen, (x) algemene vervoersproblemen, (xi) stakingen, afgelasting en/of uitsluitingen en (xii) overige situaties die naar het oordeel van Temheed buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. Temheed is niet aansprakelijk voor een tekortkoming van een verplichting wegens onvoorziene omstandigheden die is toe te rekenen aan de Reiziger of een derde niet zijnde een hulppersoon van Temheed.

### Temheed Nederland

#### Breda

Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

#### Utrecht

Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

### Temheed België

#### Antwerpen

Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

#### Brussel

Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

## **Artikel 21 - Beperking van aansprakelijkheid**

1. Indien het verrichten van (Reis)diensten en/of uitvoeren van opdrachten door Temheed leidt tot aansprakelijkheid van Temheed, is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal driemaal de waarde van de reissom tenzij sprake is van opzet of nalatig handelen van Temheed, of persoonlijk letsel van de Reiziger (anders dan toe te rekenen aan de Reiziger zelf zoals bepaald in lid 4 van dit artikel).
2. Temheed is niet aansprakelijk voor algemene informatie in foto's, folders en ander promotiemateriaal of informatie van (gelinkte) websites zover dit niet door haarzelf is opgesteld maar door derden.
3. Temheed is niet aansprakelijk voor bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie van Reiziger.
4. In het bijzonder is Temheed niet aansprakelijk voor omstandigheden die toe te rekenen zijn aan Reiziger of de Reiziger zelf. Hieronder wordt verstaan, maar is niet beperkt tot het negeren van instructies en/of waarschuwingen, roekeloos of verkeerd handelen, deelnemen onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen, alsmede voor enige blessures of ander letsel opgelopen gedurende de reis.
5. Schade aan kleding of andere eigendommen van Reiziger veroorzaakt door derden (niet zijnde hulppersonen in de zin van art. 6:76 BW, die niet betrokken zijn bij de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst), is eveneens uitgesloten van aansprakelijkheid van Temheed.
6. Temheed is niet aansprakelijk voor verlies van persoonlijke eigendommen van Reiziger, tenzij aan de zijde van Temheed sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
7. Temheed is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website, storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website.
8. Temheed staat niet in voor een tijdige ontvangst van de e-mail. Reiziger heeft een zelfstandige verplichting om haar e-mail tijdig in de gaten te houden indien Reiziger digitaal informatie aangeleverd krijgt. Temheed zal hierbij rekening houden met de toepasselijke wettelijke termijnen.
9. Reiziger staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie met betrekking tot de (reserverings-)opdracht. Temheed sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor (gevolg)schade ten gevolge van het uitvoeren van de opdracht op basis van door Reiziger foutief verstrekte informatie.
10. In geval van non-conformiteit heeft de Reiziger recht op een passende prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit, tenzij de non conformiteit aan de Reiziger is toe te rekenen. De Reiziger heeft recht op passende schadevergoeding voor alle schade die de Reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit tenzij de non-conformiteit te wijten aan de reiziger, een derde (die niet betrokken is bij de uitvoering van de in de Pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen) of sprake is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

### **Temheed Nederland**

**Breda**  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

**Utrecht**  
Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

### **Temheed België**

**Antwerpen**  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

**Brussel**  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

11. Alle aanspraken van Reiziger wegens tekortschieten aan de zijde van Temheed vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Temheed binnen een jaar nadat Reiziger bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert.

## **Artikel 22 - Geheimhouding**

1. Temheed en Reiziger verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Pakketreisovereenkomst bij Reiziger aan Temheed bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Temheed is verkregen.

2. Indien Temheed op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en Temheed zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Temheed niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Reiziger geen grond voor ontbinding van de Pakketreisovereenkomst.

3. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door Temheed aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Temheed vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Reiziger zal Temheed vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Temheed is verspreid.

4. De geheimhoudingsverplichting leggen Temheed en Reiziger ook de door hen in te schakelen derden op.

## **Artikel 23 - Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Reiziger is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die hij aan Temheed verstrekt in het kader van de Pakketreisovereenkomst. Ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden is Reiziger hiervoor verantwoordelijk.

2. Reiziger vrijwaart Temheed van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid.

3. Reiziger vrijwaart Temheed voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door Reiziger verstrekte gegevens en informatie, die bij het uitvoeren van de Pakketreisovereenkomst gebruikt kunnen worden.

### **Temheed Nederland**

**Breda**  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

**Utrecht**  
Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

### **Temheed België**

**Antwerpen**  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

**Brussel**  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

4. Indien Reiziger elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Temheed verstrekt, garandeert Reiziger dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
5. Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde (reis)documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
6. Het is de eigen verantwoordelijkheid van Reiziger om, voor zover de Pakketreisovereenkomst de aankoop van zaken die aan bepaalde data en (aanvangs-)tijdstippen gebonden zijn, omvat, deze in acht te nemen, te controleren op juistheid en tijdig voor het vermelde aanvangstijdstip op de betreffende data op de betreffende locatie aanwezig te zijn.

## **Artikel 24 - Melding klachten tijdens de reis**

1. Indien Reiziger tijdens de reis een tekortkoming in de uitvoering van zijn Pakketreisovereenkomst ervaart, dient Reiziger dit direct te melden aan Temheed. Reiziger dient hiervoor zo spoedig mogelijk tijdens de reis het daarvoor bestemde noodnummer van Temheed te bellen. Hiermee stelt Reiziger Temheed in staat om het probleem, zo mogelijk ter plekke en direct, op te lossen.
2. Indien Reiziger niet aan de in het vorige lid opgenomen meldingsplicht tijdens de reis voldoet en Temheed daardoor niet in staat stelt om de tekortkoming in de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst ter plekke en direct, althans binnen een redelijke termijn op te lossen, zal het eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.
3. Temheed zorgt voor duidelijke informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen en zal eventuele communicatiekosten aan Reiziger vergoeden, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet gemaakt hadden hoeven te worden.

## **Artikel 25 - Overige klachten**

1. Indien Reiziger niet tevreden is over de service van Temheed of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Reiziger verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via [info@temheed.com](mailto:info@temheed.com) met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Reiziger voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Temheed de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Temheed zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

### **Temheed Nederland**

**Breda**  
Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

**Utrecht**  
Van Bijnkershoecklaan 405  
3527 XK Utrecht

### **Temheed België**

**Antwerpen**  
Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

**Brussel**  
Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

*It's our honour and pride to serve the guests of the Merciful...*  
...خدمة ضيوف الرحمن فخر وشرف



## Artikel 26 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Temheed en Reiziger is Nederlands recht van toepassing.
2. Temheed heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Reiziger hiervan op de hoogte stellen.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Pakketreisovereenkomst tussen Temheed en Reiziger, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Zeeland-West-Brabant (locatie Breda) tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Breda, 10 september 2020

### Temheed Nederland

#### Breda

Edisonplein 7  
4816 AM Breda  
+31 (0)85 06 02 666

#### Utrecht

Van Bijkershoeklaan 405  
3527 XK Utrecht

### Temheed België

#### Antwerpen

Sint-Bernardsesteenweg 273B  
2660 Hoboken  
+32 (0)7 84 80 444

#### Brussel

Rue d'Ostende 124  
1080 Sint-Jans-Molenbeek

[www.temheed.com](http://www.temheed.com)

[info@temheed.com](mailto:info@temheed.com)

IBAN: NL22BUNQ2078098957  
BIC: BUNQNL2A

KVK: 70727783  
BTW: NL858436292B01