

# Algemene Voorwaarden Reistoestemmingen

van toepassing vanaf 01-07-2017

## 1. Definities

- 1.1. In deze Algemene Voorwaarden VisumBuitenland.nl, wordt verstaan onder:
  - 1.1.1. **ZIDG:** ZIDG, gevestigd te Insulindelaan 115, 5642CV, Eindhoven, met KvK-nummer 66764661 en BTW-nummer 856688903B01.
  - 1.1.2. **Website:** de website VisumBuitenland.nl, welke geëxploiteerd wordt door ZIDG.
  - 1.1.3. **Aanvraagformulier:** een formulier op de Website waarmee Klant een Opdracht kan geven voor een Aanvraagdienst.
  - 1.1.4. **Klant:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die gebruikmaakt van de Website en/of via de Website een Aanvraagformulier heeft ingevuld en verstuurd.
  - 1.1.5. **Reistoestemming:** een (digitaal) document dat een of meerdere personen toestemming verleent een land te betreden, zoals bijvoorbeeld een (e-)visum, eTA of ESTA.
  - 1.1.6. **Overheidsloket:** de officiële autoriteit die gerechtigd is Reistoestemmingen af te geven namens het land waarvoor Klant het Aanvraagformulier heeft ingevuld en verstuurd.
  - 1.1.7. **Aanvraagdienst:** de dienst die ZIDG levert aan Klant, bestaande uit het indienen van de gegevens en documenten die Klant middels het Aanvraagformulier heeft aangeleverd bij het Overheidsloket namens Klant.
  - 1.1.8. **Opdracht:** de opdracht van Klant aan ZIDG tot het leveren van een Aanvraagdienst.

## 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden VisumBuitenland.nl maken deel uit van alle Opdrachten tussen ZIDG en klant, en zijn van toepassing op alle (overige) handelingen en rechtshandelingen tussen ZIDG en Klant, ook wanneer die (rechts)handelingen niet mochten leiden tot of niet in verband staan met een Opdracht.
- 2.2. Afwijkende bedingen en eventuele algemene of inkoopvoorwaarden van Klant gelden slechts indien en voor zover deze uitdrukkelijk door ZIDG schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3. Indien van bepaalde, bij deze Algemene Voorwaarden VisumBuitenland.nl geregelde

onderwerpen, afwijkende bedingen zijn overeengekomen, blijven deze Algemene Voorwaarden VisumBuitenland.nl voor het overige op de Aanvraag van kracht.

- 2.4. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden VisumBuitenland.nl nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van toepassing;
- 2.5. Op deze Algemene Voorwaarden VisumBuitenland.nl en alle Aanvragen is het Nederlands recht van toepassing.
- 2.6. Eventuele geschillen worden behandeld in de rechtbank van het arrondissement Oost-Brabant.

## 3. Algemeen

- 3.1. Type- en spelfouten zijn voorbehouden.
- 3.2. Schriftelijke correspondentie kan per brief dan wel per e-mail plaatsvinden.
- 3.3. ZIDG maakt op geen enkele wijze deel uit van enig Overheidsloket.

## 4. Aanvraagdiensten algemeen

- 4.1. Door te klikken op de knop 'Aanvraag bevestigen' onderaan het Aanvraagformulier:
  - 4.1.1. geeft Klant ZIDG een Opdracht en gaat Klant een aankoopverplichting aan.
  - 4.1.2. bevestigt Klant alle toelichtingen bij het Aanvraagformulier te hebben gelezen, deze te hebben begrepen en alle gevraagde gegevens en/of documenten overeenkomstig hieraan, volledig en waarheidsgetrouw te hebben ingediend.
  - 4.1.3. verleent Klant ZIDG toestemming in de hoedanigheid als serviceprovider namens Klant een Reistoestemming aan te vragen bij het betreffende Overheidsloket, gebruikmakende van de gegevens en/of documenten die Klant heeft ingediend middels het Aanvraagformulier.
- 4.2. Na het klikken op de knop 'Aanvraag bevestigen' kan Klant geen wijzigingen meer aanbrengen in de aangeleverde gegevens en documenten behorende bij de Aanvraagdienst, tenzij ZIDG hier expliciet om vraagt.
- 4.3. Indien Klant onjuiste of onvolledige gegevens heeft aangeleverd bij ZIDG, middels het Aanvraagformulier of middels overige

- schriftelijke of mondelinge communicatie, is ZIDG is niet verantwoordelijk voor de gevolgen hiervan, welke kunnen bestaan uit het weigeren van de Reistoestemming door het Overheidsloket of het verkrijgen van een door het Overheidsloket goedgekeurde Reistoestemming door Klant die bij aankomst in het land van bestemming toch niet geldig blijkt te zijn.
- 4.4. Een Opdracht kan pas als geaccepteerd worden beschouwd wanneer alle voor de uitvoering van ZIDG's werkzaamheden benodigde gegevens en documenten door Klant zijn aangeleverd volgens de op de Website vermelde methoden en procedures, de betaling behorende bij de Opdracht is ontvangen door ZIDG en Klant per e-mail een bevestiging van ZIDG heeft ontvangen dat de Opdracht en bijbehorende betaling in goede orde zijn ontvangen en de Opdracht in behandeling wordt genomen.
  - 4.5. Indien tijdens de uitvoering van de Aanvraagdienst blijkt dat meer aanvullende gegevens of documenten van Klant benodigd zijn draagt Klant er zorg voor dat deze zo spoedig mogelijk worden aangeleverd. Indien aanvullende gegevens of documenten niet tijdig door Klant worden aangeleverd kan ZIDG niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele vertraging of hieruit voortvloeiende extra kosten en heeft ZIDG het recht de Opdracht te annuleren zonder dat Klant recht heeft op enige restitutie.
  - 4.6. Indien Overheidsloket na ontvangen van de gegevens en documenten behorende bij de Aanvraagdienst nadere medewerking van Klant verzoekt, zoals aanleveren van meer gegevens of documenten of het verschijnen aan een balie om identiteit te controleren, zal Klant hier zelf zorg voor dragen. ZIDG zal in dit geval niet optreden als tussenpersoon, communicatie geschiedt dan rechtstreeks tussen Klant en Overheidsloket.
  - 4.7. Klant is verantwoordelijk voor het voldoen aan de door Overheidsloket gewenste medewerking. Gevolgen van niet of niet tijdig de gewenste medewerking verlenen, zoals het niet of niet tijdig ontvangen van een Reistoestemming, zijn geheel voor risico van Klant.
  - 4.8. Alle verleende informatie over levertijden en wachttijden van Reistoestemmingen, in welke vorm dan ook, is indicatief en bieden geen enkele garantie.
  - 4.9. De beslissing die een Overheidsloket maakt omtrent het al dan niet honoreren van een Reistoestemming is mede afhankelijk van omstandigheden die buiten de invloedssfeer van ZIDG vallen. ZIDG kan derhalve niet garanderen dat de werkzaamheden die onder de Aanvraagdienst vallen met zekerheid zullen leiden tot honorering van een Reistoestemming door een Overheidsloket.
  - 4.10. Indien een Overheidsloket om wat voor reden dan ook niet of niet tijdig een Reistoestemming afgeeft:
    - 4.10.1. heeft ZIDG onverminderd aan haar inspanningsverplichting voldaan.
    - 4.10.2. heeft klant geen recht op restitutie van enig bedrag dat Klant aan ZIDG heeft voldaan.
    - 4.10.3. is ZIDG niet aansprakelijk voor eventuele directe, indirecte, materiële, immateriële, gevolgs- of bedrijfsschade (zoals gederfde omzet of winst).
  - 4.11. Klant heeft bij annulering van een Opdracht geen recht op enige vorm van restitutie, daar ZIDG direct na Opdracht aanvangt met de werkzaamheden die vallen binnen de Aanvraagdienst.
  - 4.12. De wettelijke afkoelingsperiode voor online aankopen alsmede het herroepingsrecht gelden niet voor Aanvraagdiensten, daar ZIDG direct na Opdracht aanvangt met de werkzaamheden die vallen binnen de Aanvraagdienst.
  - 4.13. Het is Klant niet toegestaan een Opdracht te geven voor de aanvraag van een Reistoestemming voor een ander, tenzij Klant een rechtsgeldige machtiging van die ander heeft en deze op eerste verzoek van ZIDG kan overhandigen.
  - 4.14. Indien Klant een Reistoestemming ontvangt dat is verkregen nadat Klant bewust of onbewust foutieve of onvolledige gegevens heeft aangeleverd, staat ZIDG niet garant voor de geldigheid van de betreffende Reistoestemming. Klant dient zich ervan bewust te zijn dat douanediensdiensten te allen tijde gerechtigd zijn reizigers, waaronder Klant, de toegang tot een land te ontzeggen of het land uit te zetten indien zij vermoeden dat de reiziger op basis van foutieve of onvolledige gegevens een Reistoestemming heeft verkregen. In dit geval is Klant volledig verantwoordelijk voor (gevolg)schade, waaronder extra kosten voor de

aanvraag van een nieuwe Reistoestemming, vliegtickets, overnachtingen, etc.

- 4.15. Indien voor het indienen van een Opdracht reeds een Reistoestemming was verleend door het betreffende Overheidsloket, kan het zijn dat deze komt te vervallen en door het Overheidsloket ongeldig wordt verklaard.

## 5. Betalingen

- 5.1. De op Website vermelde prijzen zijn inclusief BTW.
- 5.2. Klant is verplicht ZIDG alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, inclusief redelijke kosten voor juridische bijstand in of buiten een procedure te vergoeden, indien Klant ook na tenminste drie betalingsherinneringen het verschuldigde bedrag niet heeft betaald.
- 5.3. Klant is niet gerechtigd tot verrekening van een vordering zijnerzijds met een vordering van ZIDG, tenzij hem op basis van een in kracht van gewijsde gegaan rechterlijke of arbitrale uitspraak wordt toegestaan.
- 5.4. Klant is niet gerechtigd zijn verplichtingen op te schorten, tenzij Klant binnen dertig dagen na het opeisbaar worden van de desbetreffende verplichtingen het geschil voorlegt aan de bevoegde rechter.
- 5.5. Indien na het invullen van een Aanvraagformulier behorende bij een Opdracht voor een Aanvraagdienst een prijsverhoging plaatsvindt bij het Overheidsloket is ZIDG gerechtigd deze prijsverhoging door te rekenen aan Klant, zonder dat Klant in dat geval gerechtigd is om de Opdracht te annuleren.

## 6. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 6.1. Indien Klant constateert dat ZIDG in de uitvoering van de Aanvraagdienst is tekortgeschoten dient Klant dit onverwijld, maar uiterlijk binnen 30 dagen aan ZIDG schriftelijk gemotiveerd kenbaar te maken. ZIDG zal in voorkomende gevallen door Klant een redelijke termijn worden gegund om, indien mogelijk, het gebrek te herstellen.
- 6.2. ZIDG is niet aansprakelijk voor schade die Klant lijdt als gevolg van tekortkomingen van ZIDG bij de uitvoering van de Aanvraagdienst, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van ZIDG of haar leidinggevendenden.
- 6.3. ZIDG besteedt veel zorg aan de betrouwbaarheid en actualiteit van de informatie die aan Klant wordt verstrekt via de Website, e-mail en

anderszins. Onjuistheden en onvolledigheden kunnen echter voorkomen. ZIDG geeft geen garantie dat de aangeboden informatie juist, volledig, actueel en/of geschikt is voor een bepaald doel. ZIDG accepteert dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade als gevolg van het gebruik van de aangeboden informatie.

- 6.4. Indien uit informatie van ZIDG afgeleid kan worden dat Klant recht heeft op een Reistoestemming is deze informatie uitsluitend indicatief, totdat Klant van Overheidsloket de betreffende Reistoestemming heeft ontvangen.
- 6.5. ZIDG is nimmer aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade van Klant of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade (zoals gederfde omzet of winst), immateriële schade, bedrijfsschade of welke schade dan ook, voortvloeiend uit het gebruik van de Website, de Aanvraagdienst, toekenning of afwijzing van de Reistoestemming aan Klant.
- 6.6. Mocht ZIDG desondanks aansprakelijk zijn voor schade die is ontstaan, dan is deze aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot het bedrag dat aan Klant is gefactureerd en door Klant aan ZIDG is betaald voor de levering van Aanvraagdiensten in het jaar waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordoet.
- 6.7. Klant vrijwaart ZIDG voor eventuele aanspraken, sancties en strafrechtelijke vervolging van autoriteiten zoals het Overheidsloket indien Klant bewust of onbewust onjuiste, onvolledige of frauduleuze gegevens of documenten aan ZIDG aanlevert.
- 6.8. Indien ZIDG vermoedt dat Klant een frauduleuze Opdracht heeft ingediend, waaronder identiteitsfraude of het opzettelijk gebruiken van onjuiste of onvolledige gegevens, zal ZIDG hiervan aangifte doen en melding maken bij de bevoegde autoriteiten, waaronder het betreffende Overheidsloket.
- 6.9. ZIDG spant zich in haar Website en overige digitale communicatiekanalen zo goed mogelijk te beveiligen tegen virussen, hacks, phishing, spam etc. ZIDG zal daarnaast passende beveiligingsmaatregelen nemen om de Website te beschermen tegen de risico's van onbevoegde toegang tot of wijziging, vernietiging of verlies van de door de Klant via de Website ingevoerde gegevens, maar ZIDG kan hieromtrent geen garantie geven. Hiervoor kan ZIDG dan ook niet

verantwoordelijk worden gehouden, tenzij sprake is van grove nalatigheid of opzet aan de zijde van ZIDG.

- 6.10. Klant spant zich in zorg te dragen voor degelijke beveiliging voor diens deel van de communicatie van en naar de Website, waaronder de hardware, software en internetverbinding die gebruikt wordt om te communiceren met ZIDG.
- 6.11. ZIDG zal door Klant verstrekte (persoons)gegevens en documenten volstrekt vertrouwelijk behandelen en niet aan derden verstrekken, zoals commerciële partijen, anders dan noodzakelijk om haar Aanvraagdienst uit te voeren, tenzij Klant vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met het gebruik van zijn of haar gegevens voor een afwijkend (commercieel) doel.
- 6.12. ZIDG is gerechtigd gegevens en documenten van Klant voor een korte periode te bewaren voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Aanvraagdienst en/of als bewijs van de uitvoering van de werkzaamheden.
- 6.13. ZIDG zal bij de verwerking en bewaring van verstrekte gegevens en documenten handelen in overeenstemming met de wet bescherming persoonsgegevens en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving aangaande de bescherming van persoonsgegevens.
- 6.14. De Website bevat uitgaande links naar websites van derden, die niet door ZIDG worden beheerd. ZIDG kan geen permanente controle uitoefenen op deze websites van derden, noch enige verantwoordelijkheid aanvaarden inzake de inhoud ervan. ZIDG kan voor deze inhoud dan ook niet aansprakelijk worden gesteld.
- 6.15. Klant kan bij het inreizen van een land gevraagd worden om een bewijs van ziektekostenverzekering(en), WA-verzekering(en) en/of reisverzekering(en). Klant is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten en de kosten van alle eventueel benodigde verzekeringen alsmede alle kosten voor gezondheidsdiensten zoals ziekenhuisopname, doktersbezoek en ambulancevervoer gedurende het verblijf in het land waarvoor de Reistoestemming met behulp van ZIDG is aangevraagd.

## **7. Intellectuele eigendomsrechten**

- 7.1. Klant staat ervoor in geen inbreuk te maken (noch derden dit toe te staan of mogelijk te

maken) op intellectuele eigendomsrechten van ZIDG met betrekking content van de Websites, waaronder teksten, afbeeldingen en software, bijvoorbeeld door deze te kopiëren, te bewerken of na te maken.

## **8. Ontbinding van de Overeenkomst**

- 8.1. Indien Klant niet behoorlijk of niet binnen een gestelde termijn of anderszins tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige Opdracht en/of Aanvraagdienst mocht voortvloeien, is Klant in verzuim en is ZIDG gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de Opdracht en/of Aanvraagdienst en direct daarmee samenhangende Opdrachten en/of Aanvraagdiensten geheel of gedeeltelijk te ontbinden; een en ander onverminderd ZIDG's andere rechten onder welke Opdracht en/of Aanvraagdienst met Klant dan ook en zonder dat ZIDG tot enige schadevergoeding is gehouden.

## **9. Overmacht**

- 9.1. In geval van overmacht is ZIDG bevoegd zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de Aanvraagdienst op te schorten, zonder dat ZIDG tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.
- 9.2. Met overmacht wordt bedoeld elke omstandigheid op grond waarvan (verdere) uitvoering van de Aanvraagdienst en/of Opdracht redelijkerwijs door de wederpartij niet meer kan worden verlangd waaronder begrepen onder andere het niet voldoen door leveranciers van ZIDG aan hun verplichtingen, brand, overheidsmaatregelen, wateroverlast, staking, werkonderbrekingen, uitsluiting, belemmerende weersomstandigheden, het tijdelijk niet of niet toereikend beschikbaar zijn van hardware, software en/of internet- of andere telecommunicatieverbindingen welke noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Aanvraagdienst, alsmede iedere andere situatie waarop ZIDG geen (beslissende) controle kan uitoefenen, alles zowel in het bedrijf van ZIDG als in het bedrijf van derden of Overheidsloket welke bij de Aanvraagdienst zijn betrokken.

## **10. Aanvraagdiensten m.b.t. Canada**

- 10.1. De volgende voorwaarden hebben enkel betrekking op Aanvraagdiensten voor Reistoestemmingen naar Canada:

- 10.1.1. Gegevens en documenten die door Klant zijn aangeleverd worden door ZIDG verstrekt aan het Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC) onder het gezag van de Immigration and Refugee Protection Act (IRPA). Het IRCC is gemachtigd deze gegevens te gebruiken om de toelaatbaarheid naar Canada te bepalen alsmede deze door te geven aan andere al dan niet Canadese overheidsinstanties, waaronder (maar niet uitsluitend) Canada Border Services Agency (CBSA), Royal Canadian Mounted Police (RCMP), Canadian Security Intelligence Service (CSIS), Department of Foreign Affairs, Trade and Development (DFATD), Employment and Social Development Canada (ESDC), Canada Revenue Agency (CRA), provinciale en territoriale overheden, buitenlandse overheden, wetshandhavende instanties en penitentiaire autoriteiten met betrekking tot de handhaving van immigratiewetgeving.
- 10.1.2. Indien biometrische kenmerken, waaronder vingerafdrukken, onderdeel uitmaken van een Aanvraagdienst zullen deze kenmerken worden gedeeld met de RCMP. Ook kunnen deze kenmerken worden gebruikt en bewaard door Canadese wetshandhavende instanties in overeenstemming met lid 13.11 van de Canadese Immigration and Refugee Protection Regulations (IRPR). De kenmerken kunnen tevens worden gebruikt bij het vaststellen van de identiteit van personen en kunnen eveneens worden gedeeld met andere Canadese en buitenlandse overheden.
- 10.1.3. Door Klant verstrekte gegevens en documenten kunnen worden opgeslagen in een of meerdere Personal Information Banks (PIB), overeenkomstig met artikel 10 van de Canadese Privacy Act. Meer informatie hieromtrent is te vinden op de website <http://infosource.gc.ca>.