

## LUGGAGE CARE ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTEN EN WEBSITE

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de diensten en de webapplicatie (met inbegrip van eventuele updates of aanvullingen op de webapplicatie, tenzij deze in afzonderlijke voorwaarden wordt vermeld, in welk geval deze voorwaarden van toepassing zijn op dergelijke updates of aanvullingen).

Wij, Luggage Care B.V., Beechavenue 8, 1119 PT Schiphol-Rijk, behouden ons het recht voor om deze voorwaarden te allen tijde te wijzigen. Wij zullen u van dergelijke wijzigingen op de hoogte stellen met alle redelijke middelen, inclusief door het beschikbaar stellen van de herziene voorwaarden via de webapplicatie. Uw toegang tot of gebruik van de webapplicatie nadat deze herziene voorwaarden beschikbaar zijn gesteld, betekent dat u akkoord gaat met deze herziene voorwaarden en dat u ermee instemt daaraan gebonden te zijn.

Van tijd tot tijd kunnen updates van de Diensten en Webapplicatie beschikbaar worden gesteld. Uw toegang tot of gebruik van de bijgewerkte webapplicatie betekent dat u akkoord gaat met eventuele herziene voorwaarden met betrekking tot de bijgewerkte webapplicatie die aan u worden meegedeeld.

### Definities

In deze Voorwaarden hebben de volgende uitdrukkingen de volgende betekenis:

**Luchtvaartmaatschappij:** de luchtvaartmaatschappij waarbij de Passagier een vlucht heeft geboekt en waarbij de Bagage als onderdeel van uw Boeking wordt afgeleverd.

**Boeking:** de boeking van de Diensten waarbij de Bagage wordt afgehaald op het Afhaaladres, ingecheckt en verzonden naar de afhandelaar van de luchthaven.

**Afhalen:** het afhalen van de Bagage als onderdeel van de Dienst.

**Ophaaladres:** het adres waar de Bagage wordt opgehaald voor aflevering op de luchthaven, zoals aangegeven in de Boeking.

**Bagage:** de incheck-bagage die het onderwerp is van de Boeking.

**Bagage-eisen:** eisen die van toepassing zijn op de af te halen bagage, zoals gedefinieerd door de specifieke luchtvaartmaatschappij.

**Passagier:** de klant en/of een lid van zijn reisorganisatie.

**Prijslijst:** de prijslijst via onze calculator beschikbaar op onze website.

Diensten: de service "Luggage Care" waarmee u als passagier van de luchtvaartmaatschappij uw bagage op een gewenste locatie kunt laten ophalen en inchecken, inclusief de procedure voor het ophalen van de bagage, het aanbrengen van een bagagelabel van de luchtvaartmaatschappij en het injecteren van de bagage in het bagagesysteem van de luchthaven voor rekening van de passagier, in overeenstemming met deze voorwaarden.

Voorwaarden: deze voorwaarden van Luggage Care B.V., Beechavenue 8, 1119 PT Schiphol-Rijk, Nederland.

Verwachte tijdstip van afhalen: het tijdstip waarop de Bagage wordt opgehaald zoals aangegeven in de Boeking.

Webapplicatie: de applicatie "Luggo" die via de Website beschikbaar wordt gesteld.

Website: de website "www.goluggo.com" of een gekoppelde website, die een applicatie aanbiedt om de Diensten te boeken.

## Reservering

Uw reservering wordt gemaakt door u te registreren op de website en onze diensten te boeken. Uw Boeking is onderworpen aan deze Voorwaarden en door het boekingsproces voort te zetten accepteert u deze Voorwaarden.

Uw Boeking is voltooid na onze bevestiging die u ontvangt op het e-mailadres dat u hebt geregistreerd.

Wij behouden ons het recht voor om een Boeking naar eigen inzicht te weigeren en indien besloten, sturen we u een e-mailbericht om dit kenbaar te maken.

Een reservering kan onder andere om de volgende redenen worden geweigerd of geannuleerd:

Het Afhaaladres is geen bestaand adres, of kan niet door ons worden gevalideerd;

Het Afhaaladres bevindt zich niet binnen het door ons bediende gebied;

Als we het opgegeven ophaaladres niet kunnen valideren, zullen we u zo snel mogelijk per e-mail op de hoogte stellen en u de mogelijkheid bieden om ons een alternatief ophaaladres te geven.

## Wijzigingen en annulering

Alle boekingen kunnen gratis worden gewijzigd tot 48 uur voor de verwachte afhaaltijd (onder voorbehoud van relevante extra kosten voor servicewijzigingen zoals aangegeven in de prijslijst).

Wij streven er naar uw Boeking niet te annuleren of te wijzigen zodra deze is geaccepteerd. Van tijd tot tijd kan het echter noodzakelijk zijn en wij behouden ons het recht voor dit te doen.

## Uw verplichtingen

U waarborgt dat u het recht heeft om een Boeking te bestellen en dat u ouder bent dan 18 jaar.

U waarborgt dat alle informatie die bij de registratie wordt verstrekt en die deel uitmaakt van uw account, waarheidsgetrouw, volledig en nauwkeurig is en dat u ons onmiddellijk op de hoogte zult stellen van eventuele wijzigingen in dergelijke informatie door de informatie in uw account bij te werken.

U waarborgt dat u bevoegd bent om met de Bagage en de inhoud ervan om te gaan.

U garandeert dat de Bagage geen "Uitgesloten items" of "Verboden items" bevat zoals nader omschreven in de Bagagevereisten hieronder.

U dient ten tijde van de Boeking juiste informatie te verstrekken en de gevraagde documentatie te verstrekken en aanwezig te zijn ten tijde van het afhalen van de Bagage.

U dient ons geldige contactgegevens van uw mobiele telefoon en e-mail te verstrekken om ervoor te zorgen dat er te allen tijde contact kan worden opgenomen voor updates, wijzigingen of aanpassingen aan uw Boeking.

U verklaart en garandeert dat (a) uw gebruik van de Diensten en Webapplicatie strikt in overeenstemming is met deze Voorwaarden en met alle toepasselijke wet- en regelgeving, en (b) uw gebruik van de Webapplicatie geen inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van een derde partij of deze misbruikt.

U erkent dat u als enige verantwoordelijk bent voor het invoeren van de juiste gegevens om gebruik te kunnen maken van de Diensten die beschikbaar zijn via de Webapplicatie.

## Toegang / Gebruik

Voor het gebruik van onze Diensten is registratie van de gebruiker verplicht. U wordt verzocht een e-mailadres en wachtwoord op te geven. U moet een dergelijk wachtwoord als vertrouwelijk behandelen en u mag het niet aan een andere persoon of entiteit bekendmaken.

U mag geen gebruikersnaam of e-mailadres gebruiken (en we mogen u dit weigeren) dat toebehoort aan of al wordt gebruikt door een andere persoon; dat kan worden geïnterpreteerd als het zich voordoen als een andere persoon; dat inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van een andere persoon; dat beledigend is of dat we om een andere geldige reden naar eigen inzicht afwijzen. U bent verantwoordelijk voor het geheimhouden van elk wachtwoord dat u gebruikt om toegang te

krijgen tot de Webapplicatie en u stemt ermee in dergelijke wachtwoorden of gebruikersnamen niet over te dragen of uw gebruik van of toegang tot de Applicatie niet uit te lenen of anderszins over te dragen aan een derde partij. U stemt ermee in ons op de hoogte te stellen van elk onbevoegd gebruik van uw wachtwoorden of gebruikersnamen of enige andere inbreuk op de beveiliging van uw account waarvan u zich bewust wordt. U bent volledig verantwoordelijk voor al het gebruik van de webapplicatie en alle diensten die plaatsvinden in verband met uw gebruikersnaam, behalve in de mate dat onbevoegd gebruik niet wordt veroorzaakt door een schending van uw verplichtingen onder deze Voorwaarden.

Wij hebben het recht om op elk moment een gebruikersidentificatiecode of wachtwoord uit te schakelen, ongeacht of deze door u is gekozen of door ons is toegekend, indien u naar onze mening niet heeft voldaan aan een van de bepalingen van deze Voorwaarden.

Daarnaast dient u ervoor te zorgen dat uw apparaat wordt beschermd door een geschikte PIN-code of wachtwoord, zodat bij verlies of diefstal geen informatie kan worden gebruikt of geopend.

### [Prijzen en betaling](#)

De prijs van de Diensten staat vermeld in onze Prijslijst die van kracht is op het moment dat wij uw Boeking bevestigen. Onze prijzen kunnen op elk moment veranderen, maar prijswijzigingen hebben geen invloed op de Boeking die we met u hebben bevestigd. Deze prijzen zijn inclusief BTW.

Wij vragen om een vooruitbetaling voor de Diensten op het moment van de Boeking. Wij accepteren betaling per creditcard of debetkaart.

Eventuele extra kosten, zoals kosten als gevolg van overgewicht van de Bagage, of kosten als gevolg van wijzigingen in de Afhaalplaats of Verwachte Tijdstip van afhalen, zijn onmiddellijk verschuldigd. We behouden ons het recht voor om de reservering te annuleren als deze bedragen niet worden ontvangen bij het afhalen van de bagage.

### [Afhalen van de Bagage / Inchecken van de Bagage](#)

U, en/of een andere persoon van uw reisgezelschap van 18 jaar of ouder, moet aanwezig zijn op het verwachte tijdstip van afhalen zoals vermeld in uw Boeking. Bij het afhalen van de bagage dient deze persoon alle instapkaarten voor uw begeleiders aan de koerier te overhandigen. Deze persoon moet zich ook hebben geregistreerd bij en toegang hebben tot de webapplicatie op het moment van afhalen.

In die gevallen waarin het onmogelijk is om de Bagage op het Afhaaladres af te halen vanwege uw afwezigheid, zullen we na vijf minuten wachten contact met u opnemen en kunnen we het afhalen, indien mogelijk, opnieuw inplannen, in welk geval we u extra servicekosten in rekening zullen brengen.

### [Bagagevereisten](#)

Alle bagage moet voldoen aan de eisen van de betreffende luchtvaartmaatschappij.

U blijft verantwoordelijk voor het begrijpen van de bagage beperkingen en restricties opgelegd door de desbetreffende luchtvaartmaatschappij en erkent dat we kunnen weigeren om de bagage af te halen of dat we de kosten van de luchtvaartmaatschappij zullen doorberekenen:

- Bagage die uw persoonlijke bagagevrijstelling overschrijdt;
- Alle bagage die overgewicht heeft;
- Alle bagage die te groot is;
- Odd size Bagage die niet voldoet aan de toegestane bagageregels van de luchtvaartmaatschappij;
- Bagage die niet goed is ingepakt;
- Bagage die niet voldoet overige eisen van de luchtvaartmaatschappij.

De volgende categorieën items worden beschouwd als "Uitgesloten items" en dienen niet te worden opgenomen in uw Bagage: Elektronische apparaten, edelstenen, edele metalen, horloges, sieraden, glas, bont, porselein, kunst, antiek, medicijnen op recept, breekbare en bederfelijke goederen, geld, waardebonnen, reischeques, obligaties aan toonder, wissels, promessen, postzegels, foto's, eigendomsdocumenten, bank-, krediet-, pre-paid- of andere winkelkaarten met een gelijkwaardige waarde, sterke drank, tabak en sigaretten en alle andere goederen die de luchtvaartmaatschappij naar eigen inzicht als waardevol beschouwt.

De volgende categorieën artikelen zijn "Verboden artikelen" en mogen niet worden meegenomen in uw Bagage: artikelen die verboden zijn voor luchtvervoer door een regelgevende of overheidsinstantie, inclusief de luchtvaart- en douaneautoriteiten, zoals de Belastingdienst in Nederland, met inbegrip van, om twijfel te voorkomen, artikelen die van potentieel gevaarlijke aard zijn, waarvan het bezit illegaal is in het land waar het Afhaaladres is gevestigd of in het land van bestemming, vee, levensmiddelen en bederfelijke waren.

In het geval dat de Bagage niet voldoet aan een van de bovenstaande voorwaarden, zullen we - indien mogelijk - de gelegenheid bieden om deze tekortkoming te verhelpen of om bij de afhaling de eventueel vereiste extra kosten te betalen. Indien de tekortkoming echter blijft bestaan, wordt de Bagage bij afhaling geweigerd en bestaat er geen recht op restitutie.

In het geval dat we namens u kosten betalen die verschuldigd zijn aan de betreffende luchtvaartmaatschappij met betrekking tot de Bagage, gaat u ermee akkoord dat u deze betaling onverwijld aan ons terugbetaalt.

## Diensten

We zullen ervoor zorgen dat de diensten met redelijke vaardigheid en zorg worden verleend, inclusief het gebruik van redelijke inspanningen om uw bagage af te halen op de verwachte tijd en het verwachte afhaaladres in de boeking, in te checken en uw bagage op tijd af te leveren bij de afhandelaar op de luchthaven.

Als we er niet in slagen om de bagage op tijd af te leveren aan de handelaar op de luchthaven als gevolg van omstandigheden die binnen onze controle vallen en uw bagage als

gevolg daarvan uw vlucht mist, zullen we ervoor zorgen dat de bagage wordt doorgestuurd naar uw eindbestemming.

## Beveiliging

In het kader van onze veiligheidsprocedures kan uw bagage worden gescreend door ons personeel of onze onderaannemers.

Uw bagage wordt verzegeld en gefotografeerd tijdens het ophalen en inchecken van de bagage. Het veiligheidszegel zorgt ervoor dat uw bagage door niemand wordt geopend.

Uw Bagage wordt niet geopend en/of doorzocht door ons personeel of namens ons zonder uw toestemming, behalve wanneer wij daartoe verplicht zijn door douane, luchtvaartautoriteit of politie, of een andere regelgevende of overheidsinstantie of de luchthavenexploitant.

## Persoonlijke gegevens

U gaat ermee akkoord dat wij informatie over u kunnen verwerken in overeenstemming met ons privacybeleid, dat u kunt vinden op <https://www.goluggo.com/privacy-statement>. In ons privacybeleid wordt beschreven hoe wij de persoonlijke informatie die u aan ons verstrekt of die wij op andere wijze over u verkrijgen, gebruiken. De voorwaarden van ons privacybeleid kunnen van tijd tot tijd worden bijgewerkt.

## Overmacht

Wij zijn niet verplicht tot het nakomen van enige verplichting, waaronder een wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien wij daartoe verhinderd zijn door overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: (i) overmacht aan de zijde van leveranciers, (ii) het niet naar behoren nakomen van uw verplichtingen, (iii) defecten aan zaken, apparatuur, software of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) stroomstoringen, (vi) storingen in internet, datanetwerk of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene transportproblemen.

Ook de volgende gebeurtenissen worden als overmacht beschouwd:

- Het niet voldoen aan de veiligheidseisen van de luchthaven;
- Nationale of lokale verstoring van het grond- of lucht netwerk;
- Het optreden van de douane, de politie of een andere regelgevende of overheidsinstantie of de luchtvaartmaatschappij of de luchthavenexploitant.
- Het niet garanderen dat de bagage binnen het toegestane gewicht valt volgens de boeking van de luchtvaartmaatschappij;
- Het niet garanderen dat het aantal in te checken stukken bagage binnen de toegestane hoeveelheid valt volgens de boeking van de luchtvaartmaatschappij;

- Het niet direct op de hoogte stellen van eventuele last-minute wijzigingen in uw luchtvaartboeking, inclusief wijzigingen in de vlucht, annulering van de vlucht en wijzigingen in de toegestane bagage;
- Het niet bijwonen van het afhalen van uw bagage op de afgesproken tijd en plaats zoals aangegeven in uw Boeking.

## Aansprakelijkheid

Onder voorbehoud van de volgende bepalingen van deze paragraaf, behalve met betrekking tot overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door onze nalatigheid, of die van onze agenten, is onze aansprakelijkheid jegens u voor verlies en/of schade veroorzaakt door onze nalatigheid of contractbreuk of anderszins die voortvloeit uit of in verband met de levering van of het verzuim om de Services of uw gebruik ervan te leveren, als volgt beperkt:

Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies van of schade aan Uitgesloten Producten of Verboden Producten;

De aansprakelijkheid voor schade, verlies, beschadiging, diefstal of diefstal van Bagage en/of de inhoud ervan is beperkt tot een bedrag van 1.381,00 euro\* per Passagier in uw Boeking.

Om een vergoeding voor schade aan de Bagage te ontvangen, moet de Passagier de werkelijke waarde van de Bagage en/of de inhoud ervan rechtvaardigen.

Wij zijn, in geen geval, aansprakelijk voor claims voor beschadigde Bagage (inclusief vermiste voorwerpen), die niet binnen zeven (7) dagen na het ontstaan van de schade door u schriftelijk met voldoende details over de aard en het bedrag van de schade aan ons is gemeld. U dient dan binnen nog eens veertien (14) dagen documentatie te verstrekken ter staving van uw verlies.

Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, erkent u dat wij niet aansprakelijk zijn voor enige indirecte of gevolgschade, zoals, maar niet beperkt tot winstderving, verlies van zaken, verlies van inkomsten, verlies van gegevens, bedrijfsonderbreking of verlies van zakelijke kansen als gevolg van uw gebruik van de Website/Applicatie en/of de Diensten.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onze naleving van wet- of regelgeving, orders of vereisten van de overheid, of voor het niet nakomen van verplichtingen of beperkingen door u of een Passagier zoals uiteengezet in deze Voorwaarden.

Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving is onze maximale totale aansprakelijkheid onder of in verband met deze Voorwaarden, hetzij contractueel, uit onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid) of anderszins, anders dan schade aan de Bagage en/of de inhoud ervan, beperkt tot een bedrag van 1.381,00 euro\* per Boeking.

Deze uitsluitingen en beperkingen zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant.

(\* Dit bedrag is gebaseerd op het corresponderende bedrag van 1.131 SDR dat het maximumbedrag van de aansprakelijkheid voor bagage is dat in de relevante internationale verdragen die van toepassing zijn op de internationale luchtvaart wordt genoemd. SDR's zijn bijzondere trekkingsrechten, dat wil zeggen een internationale monetaire eenheid van het Internationaal Monetair Fonds (IMF) waarvan de waarde periodiek door het IMF wordt vastgesteld op basis van de genoteerde prijzen van verschillende referentievaluta's. )

## Schadeloosstelling

U gaat ermee akkoord ons en elk van onze partners, opvolgers en rechtverkrijgenden, en hun respectievelijke functionarissen, directeuren, werknemers, agenten, vertegenwoordigers, licentiegevers, adverteerders, leveranciers en operationele dienstverleners te vrijwaren van en tegen alle verliezen, uitgaven, schade, kosten en uitgaven (inclusief advocatenkosten), die voortvloeien uit uw gebruik van de Diensten en/of de Websiteaanvraag en/of enige schending van deze Voorwaarden. U gaat ermee akkoord ons te vrijwaren van alle vorderingen van derden, om welke reden dan ook, met betrekking tot vergoeding van schade, kosten of rente, die verband houden met of voortvloeien uit enig gebruik van de Diensten en/of de Website Applicatie door u.

## Verzekering

Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de Bagage is verzekerd voor de waarde van de inhoud. Wij verzekeren geen enkele Bagage zelfstandig, omdat wij geen toegang hebben tot de details van de inhoud en de waarde ervan.

## Mededelingen

Eventuele kennisgevingen dienen schriftelijk te worden gedaan en dienen te worden gericht aan het volgende adres:

Luggage Care BV

Adres: Beechavenue 8, 1119 PT Schiphol-Rijk

E-mail: [info@luggagecare.com](mailto:info@luggagecare.com)

Alle kennisgevingen die door ons onder deze voorwaarden worden gedaan, dienen schriftelijk te worden gedaan en dienen per e-mail of per vooruitbetaalde aangetekende post te worden verzonden naar uw woonadres of e-mail zoals vermeld in uw registratie.

## Veranderingen

Wij behouden ons het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen. Deze Voorwaarden kunnen te allen tijde door ons worden gewijzigd door de gewijzigde voorwaarden op de

Website te plaatsen. De gewijzigde Voorwaarden zullen van kracht zijn op de ingangsdatum die is aangegeven met betrekking tot de Diensten die na die ingangsdatum zijn overeengekomen. Wij raden u daarom aan om de Voorwaarden van tijd tot tijd te controleren.

Wij behouden ons het recht voor, tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk, de Aanvraag te wijzigen, op te schorten of te beëindigen zonder voorafgaande kennisgeving om geldige commerciële redenen, zonder aansprakelijkheid jegens u. In geval van aanvaarde Boekingën ontvangt u een volledige terugbetaling van de reeds betaalde vergoedingen.

## Intellectuele Eigendomsrechten

Alle handelsnamen, handelsmerken en servicemerken op de webapplicatie zijn eigendom van ons of onze licentiegevers. U mag onze handelsnamen of handelsmerken niet gebruiken in verband met een product of dienst die niet van ons is, of op een manier die verwarring kan veroorzaken. Niets in de webapplicatie mag worden geïnterpreteerd als het verlenen van een licentie of recht om handelsnamen of handelsmerken te gebruiken zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de eigenaar.

U erkent dat (anders dan met betrekking tot door u verstrekte informatie) de intellectuele eigendomsrechten in en op de Website en de Webapplicatie, en alle rechten op informatie, documentatie, afbeeldingen en ander materiaal van welke aard dan ook dat op de Website en/of de Webapplicatie wordt weergegeven, ons absolute eigendom zijn en/of het eigendom van derden die met ons contracteren en dat u geen enkel recht, titel of belang in of op een dergelijke aangelegenheid zult doen gelden.

De Website en Webapplicatie is voor persoonlijk en niet-commercieel gebruik. U mag geen informatie die is verkregen via de Website en/of Webapplicatie wijzigen, kopiëren, distribueren, verzenden, weergeven, uitvoeren, reproduceren, publiceren, in licentie geven, er afgeleide werken van maken, overdragen of verkopen.

## Diversen

U mag uw rechten of verplichtingen uit hoofde van deze Voorwaarden niet overdragen aan een andere persoon.

Als we er niet genoeg op aandringen dat u uw verplichtingen onder deze Voorwaarden nakomt, of als we onze rechten tegen u niet afdwingen, of als we dit uitstellen, betekent dit niet dat we afstand hebben gedaan van onze rechten tegen u en betekent dit niet dat u die verplichtingen niet hoeft na te komen. Als wij afstand doen van een verzuim door u, doen wij dat alleen schriftelijk, en dat betekent niet dat wij automatisch afstand doen van een later verzuim door u.

Elk van de voorwaarden van deze Voorwaarden werkt afzonderlijk. Indien een rechtbank of bevoegde autoriteit besluit dat een van deze voorwaarden onwettig of niet-afdwingbaar is, blijven de overige voorwaarden volledig van kracht.

Deze Voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen ons met betrekking tot uw gebruik van de Diensten en/of Toepassing en elk ander onderwerp van deze Voorwaarden. Dergelijke Voorwaarden vervangen alle eerdere afspraken of overeenkomsten tussen ons. Bovendien hebt u bij het aangaan van deze Voorwaarden niet vertrouwd op en (bij afwezigheid van fraude) hebt u geen enkel recht of rechtsmiddel met betrekking tot enige andere verklaring, verzekering of garantie dan die welke in deze Voorwaarden is opgenomen.

Alle bepalingen van deze Voorwaarden die naar hun aard ook na beëindiging van kracht zouden moeten blijven, blijven ook na beëindiging van kracht.

#### Toepasselijk recht en jurisdictie

Op deze Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing en u stemt in met de exclusieve bevoegdheid en locatie van de rechtbanken in Amsterdam Nederland.