

Aanvullende Reisvoorwaarden

ANWB



Deze reisvoorwaarden gelden in aanvulling op de ANVR-Reisvoorwaarden en zijn door ANWB Reizen B.V. opgesteld. Dez Aanvullende Reisvoorwaarden kunnen geen afbreuk doen aan de ANVR-Reisvoorwaarden, tenzij de ANVR-Reisvoorwaarden dit toestaan.

TOEPASSELIJKHEID EN DEFINITIES

1.1 In deze Aanvullende Reisvoorwaarden wordt een aantal definities gebruikt, waaronder het volgende wordt verstaan:

- Reorganisator: ANWB Reizen B.V., handelend onder de naam ANWB (Reizen), FOX Vakanties, FOX verre reizen van ANWB, Pharos Reizen (autoreizen van de ANWB), ANWB Leden en Kampeerreizen, Kampeerreizen van ANWB of ANWB Ledenreizen
- Reiziger: reiziger die een reisovereenkomst heeft gesloten met de reorganisator
- ANVR-Reisvoorwaarden: ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen
- Aanvullende Reisvoorwaarden: onderhavige Aanvullende Reisvoorwaarden ANWB

1.2 Als u een reis boekt bij de reorganisator, sluit u een reisovereenkomst met de reorganisator. De ANVR-Reisvoorwaarden (www.anvr.nl) en deze Aanvullende Reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reizen van de reorganisator (hierna verder: "pakketreis"), dus zowel op pakketreizen als op losse reisdiensten in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302.

BASISRECHTEN

2.1 Indien u een pakketreis bij de reorganisator heeft geboekt, kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Reorganisator is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Reorganisator beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval de reorganisator insolvent wordt. Meer informatie over basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302 kunt u vinden in bijlage 1 Deel A van de Richtlijn (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/ALL/?uri=CELEX:32015L2302>). Aan deze basisrechten is invulling gegeven in de ANVR-Reisvoorwaarden, de garantieregeling van de SGR, het Calamiteitenfonds, deze Aanvullende Reisvoorwaarden en in de (reis)informatie verstrekt door de reorganisator.

REISAANBOD

Geldigheid van het reisaanbod

3.1 Met het publiceren van het reisaanbod komen alle informatie en gegevens uit eerdere gedrukte publicaties te vervallen. De reisbrochures worden maar één of twee keer per seizoen gedrukt. Daardoor kan het voorkomen dat de informatie die daarin is opgenomen niet meer geheel actueel is op het moment dat u de reisbrochure raadpleegt. De informatie die door het Customer Services Center van de reorganisator aan u wordt doorgegeven of op onze website is te vinden, gaat boven de informatie in reisbrochures. Net zoals bij veel andere producten en diensten, wijzigen de prijzen van onze reizen zeer regelmatig. Soms wel meerdere keren per dag. Als de prijs voor een pakketreis daalt nadat u die reis geboekt heeft, kunt u daaraan geen rechten ontnemen.

Minimum aantal reizigers

3.2 Bij sommige (groeps-)reizen geldt een minimum aantal reizigers. Bij zulke pakketreizen staat het minimum aantal reizigers in het reisaanbod bij de betreffende pakketreis vermeld. Als er te weinig reizigers zijn voor de door u geboekte pakketreis, zal de reorganisator u daarvan op de hoogte stellen. In dat geval staat artikel 4.3 van de ANVR-Reisvoorwaarden het de reorganisator toe om de reisovereenkomst op te zeggen, zonder daarbij gehouden te zijn tot schadevergoeding. Afhankelijk van de reisduur zal de reorganisator dat doen uiterlijk:

- twintig (20) dagen voor het begin van de pakketreis bij reizen van zes (6) dagen of meer;
- zeven (7) dagen voor vertrek bij pakketreizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
- achtenveertig (48) uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren.

Bij de berekening van de opzegtermijn neemt de reorganisator de begindatum van de pakketreis als uitgangspunt. Als dat mogelijk is biedt de reorganisator u een zo goed mogelijk alternatief aan. Dit alternatief moet binnen 48 uur na ontvangst door u zijn aanvaard, anders komt het automatisch te vervallen. In dat geval krijgt u de al betaalde reissom terug. Als u het alternatieve aanbod wél aanvaardt, verrekent de reorganisator het eventuele prijsverschil tussen de oorspronkelijke pakketreis en het door u aanvaarde alternatief.

Vertrekgarantie

3.3 Op de website kan bij een reisaanbod een groen icoontje met een 'G' staan. Dit houdt in dat de datum een 'vertrekgarantie' heeft en dat u ervan verzekerd bent dat u daadwerkelijk op reis kunt gaan. Wanneer het minimum aantal reizigers voor deze datum niet wordt behaald, zal de reis met een kleine groep - eventueel met aangepast vervoer - worden uitgevoerd, zonder extra toeslag. Bij hoge uitzondering zal de reis door alleen een Engelsprekende lokale gids begeleid worden.

Samenvoegen groepen

3.4 De reorganisator behoudt zicht het recht voor om reizen die in groepsverband worden uitgevoerd samen te voegen.

Landarrangement

3.5 U boekt zelf uw reis (vlucht, etc.) naar de bestemming maar u boekt bij de reorganisator een landarrangement (pakketreis) bestaande uit de reisonderdelen: verblijf, vervoer en programma met excursies. Het landarrangement is altijd op aanvraag. U bent en blijft onder alle omstandigheden zelf verantwoordelijk voor het aansluiten van uw reisschema op programma van de pakketreis.

Losse Reismodules

3.6 Losse Reismodules zijn alle aanvullende reisdiensten (inclusief vliegticket, autohuur, excursies en andere arrangementen) op de standaard aangeboden pakketreis. Hierop kunnen andere betalings- en annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn, zie artikel 4.3 en 5.5.

Huurauto/camper

3.7 Indien autohuur of een camper onderdeel uitmaakt van de pakketreis, dan zijn naast de ANVR Reisvoorwaarden en deze Aanvullende Reisvoorwaarden, de voorwaarden van het verhuurbedrijf van toepassing op uw reis. Deze laatste voorwaarden gaan voor op de andere voorwaarden. Deze voorwaarden zijn steeds te raadplegen, te downloaden en te printen bij de/het reisaanbod/boekingsdialoog/webpagina en worden op verzoek kosteloos aan u toegezonden.

(FOX) momenten

3.8 Dit zijn speciale momenten waarmee de reorganisator haar reizigers wil verrassen. Indien dit moment onverhoopt geen doorgang krijgt kunt u hier geen (financiële) rechten aan ontnemen.

Prijzen

3.9 De gepubliceerde reizen zijn exclusief kosten voor:

- Bijdrage Calamiteitenfonds;
- Reserveringskosten (€ 25,00). Deze reserveringskosten maken onderdeel uit van de reissom;
- Toeristenbelasting (indien van toepassing);
- Visumkosten (indien van toepassing);
- Vertrekbelasting (indien van toepassing): ter plaatse te betalen in de lokale munteenheid;
- Niet genoemde maaltijden;
- Optionele excursies als aanvulling op het dag tot dag programma;
- Reis- en annuleringsverzekeringen;
- Overige reis- en bestemmings-gerelateerde kosten (indien van toepassing, zie het reisaanbod).

In aanvulling op artikel 5.4 van de ANVR-Reisvoorwaarden behoudt de reorganisator het recht voor op prijsverhoging bij verhoging van wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

BOEKINGEN

Het maken van een boeking

4.1 Door het maken van een boeking van een pakketreis komt er een reisovereenkomst tot stand tussen de reiziger en de reorganisator. Een minderjarige kan alleen een boeking maken, als hij kan aantonen dat zijn ouder(s) of voogd(en) hiervoor toestemming hebben verleend. In sommige landen is het ook niet toegestaan een reis te maken zonder dat een volwassene meereist. Vraag naar deze landen bij de reorganisator. Het is niet toegestaan om een boeking te maken onder een valse naam, of onder opgave van een valse leeftijd of (e-mail)adres. De reorganisator mag de reisovereenkomst opzeggen als de reiziger zich hier niet aan houdt. In dat geval zal de reorganisator u de al betaalde reissom (met aftrek van de door de reorganisator gemaakte kosten) terugbetalen.

(Aan)betaling en betalingsstermijn

4.2 De volledige reissom van de pakketreis plus verzekeringspremie moet altijd uiterlijk 42 kalenderdagen vóór uw vertrek aan de reorganisator zijn betaald. Als de reiziger een pakketreis bij de reorganisator boekt en de periode tussen boeking en uw vertrek is langer dan 42 kalenderdagen, dan moet u als aanbetaling 20% van de reissom plus verzekeringspremie direct bij boeking aan de reorganisator betalen. Is die periode 42 kalenderdagen of korter, dan is geen aanbetaling van toepassing. In dat geval moet de volledige reissom plus verzekeringspremie direct bij boeking aan de reorganisator worden betaald.

4.3 Indien u een Losse reismodule bijboekt dat geen onderdeel uitmaakt van de standaard aangeboden pakketreis, zie artikel 3.6, dan dient het betreffende bedrag voor die Losse Reismodule direct bij boeking te worden voldaan.

Aanvraag

4.4 In het online reisaanbod van de reorganisator ziet de reiziger per pakketreis of deze beschikbaar is of op aanvraag. Indien de reorganisator uw boeking niet direct kan bevestigen, dan ziet u op de website staan dat de betreffende vertrekkdatum op aanvraag is. Tijdens het boeken van de pakketreis op aanvraag krijgt u eveneens melding en uitleg hiervan.

4.5 Wanneer u een lopende aanvraag annuleert zal de reorganisator hiervoor kosten in rekening brengen ad. € 50 per persoon. Annuleert u een lopende aanvraag binnen 42 kalenderdagen voor vertrek, bedragen de kosten € 50 per persoon plus eventuele kosten van betrokken reisdienstverleners. Zodra u de boekingsbevestiging en/of factuur heeft ontvangen is de boeking definitief en zijn de annuleringsvoorwaarden (artikel 5) van toepassing.

4.6 Wanneer er tijdens de aanvraag bijzonderheden zijn en/of wanneer er meerkosten (bijv. vluchttoeslag, toeslag voor accommodatie) gemoeid zijn zal de reorganisator dit te allen tijde met u bespreken. Gaat u niet akkoord met de meerkosten dan kunt u wel kosteloos van deze boeking afzien.

Preferenties, (niet-) medische essenties en andere verzoeken

4.7 De reorganisator zal zich inspannen om uw aanvraag voor een preferentie en/of (niet-) medische essentie te honoreren, maar deze kunnen – ook na boeking – door de reorganisator nooit worden gegarandeerd.

4.8 In het reisaanbod staat beschreven (indien van toepassing) hoeveel bagage u mee kunt nemen. Voor het meenemen van extra bagage of bagage met een afwijkend formaat (ook van bijvoorbeeld een rolstoel, golf tas of duiktrusting) moet u bij de boeking altijd toestemming vragen. Dit in verband met mogelijke bijkomende kosten en de beperkte bagageruimte aan boord van een vliegtuig of bus.

4.9 De reorganisator is niet verplicht om verzoeken tot het aanpassen van pakketreizen in behandeling te nemen. De administratiekosten voor een (niet-)medische essentie en/of het wijzigen van het reisaanbod volgens uit dit artikel en artikel 3 van de ANVR-Reisvoorwaarden bedragen € 27,00 per verzoek. In het geval uw ticket gewijzigd moet worden en deze is al geprint, dan berekent de reorganisator € 50,00 dossierkosten bovenop de kosten van de luchtvaartmaatschappij. Deze kosten staan dus los van de kosten die de luchtvaartmaatschappij in rekening brengt.

4.10 Het kan zijn dat u op uw bestemming aan een bepaalde dienstverlener nog een toeslag moet betalen voor preferenties en/of (niet-) medische essenties. Dit is het geval als er aan de preferentie of (niet-) medische essentie extra kosten zijn verbonden. Denk bijvoorbeeld aan een speciaal dieet. Ter voorkoming van teleurstelling hieromtrent, wordt aangeraden om vooraf – dat wil zeggen vóór vertrek – contact met de reorganisator op te nemen.

Bedenktijd (herroepingsrecht)

4.11 U hebt geen recht op herroeping van de pakketreis. De reorganisator sluit dit recht conform artikel 1.3 van de ANVR-Reisvoorwaarden uit door gebruik te maken van de term "definitieve boeking". U hebt conform artikel 1.3 van de ANVR-Reisvoorwaarden tevens geen recht op herroeping als u de pakketreis binnen acht weken voor vertrek sluit en ook niet bij zogenaamde 'cruisereizen'. U kunt de pakketreis alleen annuleren of wijzigen (artikel 5 en 6) conform deze Aanvullende Reisvoorwaarden.

ANNULEREN VAN UW PAKKETREIS

Algemeen

5.1 Het kan zijn dat u een pakketreis heeft geboekt en dat u niet meer in staat bent om deze te maken. Dan biedt de reorganisator de mogelijkheid om uw pakketreis te annuleren. Daar zijn wel kosten aan verbonden. De hoogte daarvan is een percentage van de reissom en is afhankelijk van het moment waarop u uw pakketreis annuleert. Hoe dichterbij uw vertrek, hoe hoger de kosten. Zie voor de manier van annuleren en/of het aanvragen van een wijziging artikel 8.

5.2 In plaats van artikel 9.2 van de ANVR-Reisvoorwaarden geldt dit artikel ten aanzien van opzegging (annulering) door de reiziger. U bent, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten en verzekeringspremie, de volgende annuleringskosten aan de reorganisator terstond verschuldigd:

- Bij annulering tot 57 kalenderdagen (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling of 20% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 56ste kalenderdag (inclusief) tot de 43ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 30% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 29ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 15de kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 8ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 7de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag of later: 100% van de reissom.

Onder reissom wordt in dit kader verstaan de door of namens reorganisator gepubliceerde prijs, exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage Calamiteitenfonds. Annulering van uw pakketreis moet plaatsvinden op de in artikel 8 voorgescreven manier.

Uitzondering 1 – Cruises en camperreizen

5.3 Als u een cruise of camperreis wilt annuleren, dan zijn in afwijking van artikel 5.2 de annuleringsvoorwaarden van de cruise- of campermaatschappij(en) van toepassing. Deze annuleringsvoorwaarden zijn steeds te raadplegen, te downloaden en te printen bij de/het reisaanbod/boekingsdialoog/webpagina en worden op verzoek kosteloos aan u toegezonden. De kosten die met annulering gemoeid zijn worden in het reisaanbod bekend gemaakt. Zo kunt u daar vóór boeking kennis van nemen.

Uitzondering 2 – Speciale Actie Pakketreizen

5.4 Als u een Speciale Actie Pakketreis heeft geboekt en deze wil annuleren, zijn in afwijking van artikel 5.2 de annuleringsvoorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij van toepassing. Deze annuleringsvoorwaarden zijn steeds te raadplegen, te downloaden en te printen via de/het reisaanbod/boekingsdialoog/webpagina en worden op verzoek kosteloos aan u toegezonden. De kosten die met annulering gemoeid zijn worden in het reisaanbod bekend gemaakt. Zo kunt u daar vóór boeking kennis van nemen.

Uitzondering 3 – Pakketreis met Losse Reismodules

5.5 Als u een pakketreis heeft geboekt en daarbij nog één of meer Losse Reismodules, en u wilt één of meer van deze Losse Reismodules annuleren, dan zal de reorganisator het volledige bedrag van die Losse Reismodule(s) als annuleringskosten in rekening brengen.

Uitzondering 4 – Overige situaties

5.6 Als u bij boeking kenbaar is gemaakt dat er annuleringskosten van toepassing zijn die afwijken van de situaties als beschreven in artikel 5.1 tot en met 5.5, dan worden de bij boeking meegedeelde annuleringskosten aan u in rekening gebracht.

Deelannulering

5.7 Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.

5.8 Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de reorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.

5.9 Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels gelden die een reorganisator hanteert.

5.10 Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de reisovereenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

5.11 Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

WIJZIGEN VAN UW PAKKETREIS DOOR U OF DOOR ONS

6.1 U kunt de reisovereenkomst wijzigen, onder de voorwaarden zoals beschreven in dit artikel. Als u uw pakketreis wil overdragen aan een andere persoon dan is er sprake van een indeplaatsstelling. In dat geval is niet dit artikel, maar artikel 7 van toepassing. Zie voor de manier van het aanvragen van een wijziging artikel 8. Dit artikel ziet tevens op een eventuele wijziging van uw pakketreis door de reorganisator.

Wijziging – Algemeen

6.2 Nadat u een boeking heeft gemaakt kunt u om wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de volgende procedure:

1. uw verzoek tot wijziging bereikt de reorganisator uiterlijk 42 kalenderdagen vóór uw vertrekkdatum.
2. u betaalt aan de reorganisator € 27,00 aan administratiekosten per boeking (dit geldt ook voor wijzigingen in verband met medische essenties) en in het geval uw ticket gewijzigd moet worden en deze is al geprint, dan berekent de reorganisator € 50,00 dossierkosten bovenop de kosten van de luchtvaartmaatschappij. Deze kosten staan dus los van de kosten die de luchtvaartmaatschappij in rekening brengt;
3. als u een verzoek tot wijziging van uw boeking doet, wil dat niet zeggen dat de reorganisator aan dat verzoek kan of moet voldoen. De reorganisator is namelijk onder meer afhankelijk van de beschikbaarheid (van capaciteit) van de dienstverlener(s). Zie artikel 6.3;
4. als de reorganisator aan uw verzoek voldoet, moet u de gewijzigde reissom onder aftrek van de al betaalde gelden aan haar voldoen. Dit betekent dat ook de kosten die de dienstverlener(s) als gevolg van de wijziging aan de reorganisator berekent (berekenen), aan u in rekening worden gebracht.

Aanvullende Reisvoorwaarden

ANWB



Wijziging – Afwijzing verzoek

6.3 Als de reisorganisator uw verzoek tot wijziging afwijst, dan zal de reisorganisator u daarvan zo snel mogelijk op de hoogte stellen. Daarbij zal de reisorganisator aangeven waarom zij niet aan uw verzoek kunnen voldoen. In dat geval heeft u de keuze om de oorspronkelijke boeking te handhaven of deze te annuleren. In dat laatste geval is artikel 5 van toepassing. Als u niet binnen vijf (5) werkdagen reageert op de afwijzing van uw verzoek, dan wordt de oorspronkelijke boeking uitgevoerd en bent u de volledige reissom verschuldigd.

Wijziging van vertrekdatum of aantal reizigers

6.4 Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende reizigers wordt beschouwd als een (deel-)annulering. Hierop is artikel 5 van toepassing. In dat geval zijn geen administratiekosten (maar mogelijk wel annuleringskosten) verschuldigd.

Wijziging door ons

6.5 De reisorganisator behoudt zich het recht voor om de pakketreis eenzijdig te wijzigen, voor zover het gaat om een onbeduidende wijziging. Indien de reisorganisator voornemens is om een dergelijke onbeduidende wijziging door te voeren, zal ze u daarvan in kennis stellen.

INDEPLAATSSTELLING

7.1 Het kan zijn dat u een pakketreis heeft geboekt en één of meer leden van uw reisgezelschap willen zich laten vervangen door een derde. In dat geval is er geen sprake van een wijziging van de reisovereenkomst, maar is er sprake van een indeplaatsstelling. De reisorganisator verwijst de reiziger naar artikel 8.1 van de ANVR-Reisvoorwaarden. In aanvulling op de bepalingen in de ANVR-Reisvoorwaarden (artikel 8.1) met betrekking tot indeplaatsstelling, geldt dat de reiziger € 50,00 aan administratiekosten per boeking betaalt ook als de indeplaatsstelling niet kan worden gehonoreerd.

7.2 Zie voor de manier van het aanvragen van een indeplaatsstelling artikel 8.

CONTACT VOOR HET DOEN VAN AANPASSINGEN

Herroeping, (deel)annulering, wijziging en indeplaatsstelling

8.1 Als u een van de volgende handelingen wil verrichten:

- Herroeping van uw boeking (artikel 4.11),
- (Deel)annulering van uw Boeking (artikel 5),
- Wijziging van uw Boeking (artikel 6) en
- indeplaatsstelling (artikel 7),

is dit alleen schriftelijk of per e-mail mogelijk. Alle in dit artikel bedoelde verzoeken hiertoe kunnen alleen tijdens kantooruren plaatsvinden. Als deze verzoeken buiten kantooruren worden gedaan, worden zij geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag. De kantooruren en contactgegevens worden duidelijk op de website vermeld.

REIS- EN GEZONDHEIDSINFORMATIE; INFORMATIE OVER REISDOCUMENTEN

Gezondheidsinformatie

9.1 U moet zelfstandig nagaan of er voor uw bestemming(en) gezondheidsadviezen gelden. U kunt hierbij denken aan inenting en andere preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes. Dit geldt ook bij eventuele grensoverschrijdende excursies. U kunt hierover informatie krijgen bij uw huisarts, GGD, het Ministerie van Volksgezondheid of het Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadviesing (zie ook www.lcr.nl). Eventuele schade of kosten die ontstaan wanneer u zich niet afdoende laat informeren of wanneer u geen preventieve maatregelen treft komen voor uw rekening.

Reisdocumenten

9.2 Kinderen en Baby's moeten een eigen paspoort en/of identiteitskaart hebben. Een bijschrijving van kinderen op het (Nederlandse) paspoort van hun ouders is niet toegestaan. Eventueel in het reis aanbod of reisbescheiden vermelde informatie over reisdocumenten is alleen van toepassing op reizigers met de Nederlandse nationaliteit. De reissom is altijd exclusief kosten voor het visum. U bent altijd zelf verantwoordelijk voor het in het bezit hebben van de juiste reisdocumenten. Ga ruim vóór vertrek ook na of uw identiteitskaart of paspoort nog lang genoeg geldig is (voor sommige bestemmingen geldt dat het paspoort een minimum aantal maanden na terugkeer nog geldig moet zijn). Als u niet of niet alleen de Nederlandse nationaliteit bezit, geldt het volgende. U moet vóór boeking zelf nagaan welke voorschriften er in uw geval gelden ten aanzien van reisdocumenten. U kunt hiervoor het beste contact opnemen met uw eigen ambassade of consulaat, of de ambassade of het consulaat van het doorreis- en/of bestemmingsland. Als u niet de Nederlandse nationaliteit bezit, moet u zelf nagaan of er ten aanzien van uw bestemming reisadviezen zijn afgegeven door de autoriteiten van het land van uw nationaliteit.

Meereizend kind met een afwijkende achternaam

9.3 Als u met een kind jonger dan 15 jaar reist en het kind heeft een andere achternaam dan de volwassene(n) met wie hij/zij reist, geldt het volgende. U moet er in dat geval voor zorgen dat het kind een Engelstalige verklaring bij zich heeft. In die verklaring moet staan dat de achterblijvende ouder (die wel dezelfde achternaam draagt als het kind) toestemming verleent aan het kind om de reis te maken. De verklaring moet worden ondertekend door de achterblijvende ouder. Bij deze verklaring moet een kopie van het paspoort van de achterblijvende ouder gevoegd worden. Een exemplaar van het formulier is te downloaden op de website www.rijksverheid.nl.

Reisbescheiden

9.4 Als u uw pakketreis heeft geboekt, kunt u in uw persoonlijke online omgeving alle gegevens over uw boeking inzien of u krijgt deze per mail toegestuurd. U moet deze gegevens en de boekingsbevestiging ruim vóór uw vertrek controleren op juistheid. Als er onjuistheden instaan, moet u dit direct aan de reisorganisator melden. Na betaling van de volledige reissom, worden de reisbescheiden zeven (7) dagen voor vertrek digitaal of per post aan u ter beschikking gesteld. Indien u alle communicatie inclusief reisbescheiden per reguliere post wilt ontvangen, dan dient u dit bij de boeking kenbaar te maken. Hier zijn extra kosten aan verbonden vanaf €10,00. Dit bedrag vindt u terug op uw factuur.

DE PAKKETREIS

Reisduur

10.1 De reisduur wordt in het reis aanbod en reisbescheiden in hele dagen vermeld. De dagen van vertrek en aankomst worden daarbij meegeteld. Dit is ongeacht de vertrek- en aankomsttijden. Het kan dan soms gebeuren dat het feitelijk verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in het reis aanbod en de reisbescheiden is vermeld. Dit is bewust gedaan om u zo duidelijk te maken voor hoeveel dagen u een reisverzekering zou moeten afsluiten.

Accommodatiewijziging

10.2 Bij een rondreis kan de reisorganisator één of meerdere accommodatiewijzigingen doorvoeren. Dit mag de reisorganisator doen als het gaat om een onbeduidende wijziging.

ANVR-Busclassificatie en Keurmerk Busbedrijf

10.3 De ANVR-busclassificaties en het Keurmerk Busbedrijf zijn niet van toepassing op reizen waarbij op de bestemming gebruik wordt gemaakt van touringcars of bussen. U kunt hierbij denken aan lokale excursies en transfers van de luchthaven naar uw accommodatie en terug. Zo is er bijvoorbeeld niet altijd een airconditioning of een toilet aan boord. Het kan ook zijn dat u hier geen gebruik van mag maken. De touringcars of bussen voldoen uiteraard wel aan de plaatselijke veiligheidsnormen. Als de pakketreis een pendelreis per bus is, zijn de ANVR-busclassificaties en het Keurmerk Busbedrijf wel van toepassing.

Verlenging en veranderingen ter plaatse

10.4 Als u tijdens uw pakketreis uw verblijf wilt verlengen of veranderen, moet u contact met de reisorganisator opnemen. De reisorganisator kijkt dan wat er mogelijk is. Als de reisorganisator akkoord is met uw verzoek tot verlenging of verandering, zal dat meestal leiden tot extra kosten. Die moet u ter plekke aan de accommodatieverschaffer voldoen. Daarnaast rekent de reisorganisator wijzigingskosten van € 50,00 per verzoek. Mocht u, om welke reden dan ook, uw reis willen afbreken dan beschouwt de reisorganisator dit als een annulering van uw reis. Niet genoten services, optioneel geboekte activiteiten en reisdiensten kunnen niet gerestitueerd worden.

Reisleiding, reisbegeleiding en gids

10.5 Onderdeel van de pakketreis kan reisleiding, reisbegeleiding of een gids zijn:

- Reisleiding: De reisleiding is uw aanspreekpunt op uw bestemming. Een reis leider spreekt doorgaans Nederlands. Het is de taak van de reisleiding om uw reis organisatorisch naar tevredenheid te laten verlopen. De reisleiding staat klaar om vragen te beantwoorden, problemen op te lossen, klachten te verhelpen en de foaien te regelen. Uw reisleiding is geen gids, aangezien buitenlanders vaak niet als gids mogen optreden.
- Reisbegeleiding: De reisbegeleiding is enkel uw aanspreekpunt op uw bestemming.
- Gids: De gids is lokaal en Engels sprekend.

Welke dagen de reisleiding, reisbegeleiding en/of gidsen aanwezig zijn, staat bij uw reis vermeld in onze brochure en op de website van de reisorganisator. Meer informatie hierover vindt u in het reis aanbod.

Geen reisleiding, reisbegeleiding of gids:

10.6 Bij sommige pakketreizen is geen reisleiding, reisbegeleiding of gids. Als dit niet bij de pakketreis zit, dan wordt hierover niets bij het reis aanbod beschreven. Als er geen reisleiding of reisbegeleiding aanwezig is tijdens uw pakketreis of als u uw reisleiding of reisbegeleiding niet kunt bereiken, kunt u bij nood of bij ernstige problemen altijd terugvallen op onze lokale agent. De telefoonnummers vindt u in uw reisbescheiden. Uiteraard kunt u ook onze organisatie in Nederland dag en nacht bellen op het telefoonnummer zoals eveneens vermeld in de reisbescheiden.

Beschrijving in het reis aanbod

10.7 De beschrijving van de accommodaties in het reis aanbod is zo objectief mogelijk opgesteld. Bij een verschil tussen het reis aanbod zoals gepubliceerd in een reis brochure en het reis aanbod zoals gepubliceerd op onze website, is dat laatste doorslaggevend. Een accommodatiecomplex bevat vaak veel verschillende soorten verblijven: indeling, afmetingen, meubilering en uitzicht kunnen per verblijf verschillen. Dat maakt het soms moeilijk om een eenduidige beschrijving te maken. De in het reis aanbod bij de accommodaties afgedrukte foto's en teksten geven ook slechts een idee van de indeling, afmetingen, meubilering en/of het uitzicht. Daarom kan het voorkomen dat uw ter plaatse verkregen verblijf afwijkt van de foto's in het reis aanbod. Ook kan het voorkomen dat de accommodatie op het moment van publiceren van het reis aanbod nog in aanbouw is of wordt gerenoveerd. In die gevallen ziet u computeranimaties of schetsen van hoe de accommodatie er uit zal gaan zien. Ook deze animaties/schetsen geven slechts een idee van de indeling, afmetingen, meubilering en/of het uitzicht. De reisorganisator kan geen toezeggingen doen over het uitzicht en de ligging van uw verblijf. Dit is natuurlijk anders als er in uw reisbescheiden uitdrukkelijke toezeggingen zijn gedaan. Houd er rekening mee dat het met name in verstedelijkte gebieden kan voorkomen dat er geen vrij uitzicht is. De reisorganisator hanteert de classificatie zoals deze door de betreffende lokale autoriteiten zijn toegekend. Deze komt niet altijd overeen met de Europese classificatie en kan verschillen per bestemming.

Verzorging

10.8 Vaak wordt er in het reis aanbod gewerkt met een korte omschrijving of code die het niveau van verzorging aangeeft. Hieronder vindt u wat deze omschrijvingen en codes betekenen:

- Logies (LG) Logies volgens omschrijving in het reis aanbod.
- Logies/ontbijt (LO) Overnachting en ontbijt volgens omschrijving in het reis aanbod.
- Halfpension (HP) Een ontbijt en één warme maaltijd (lunch of diner) per dag volgens omschrijving in het reis aanbod.
- Volpension (VP) Een ontbijt en twee warme maaltijden per dag volgens omschrijving in het reis aanbod.
- All Inclusive (AI) Alle maaltijden en drankjes met uitzondering van buitenlandse gedestilleerde dranken zijn inclusief volgens omschrijving in het reis aanbod.

Maaltijden

10.9 Het maaltijdarrangement loopt altijd gelijk aan de internationale hotelbepalingen van in- en uitchecken. Indien vanwege omstandigheden een maaltijd gemist wordt, kunnen daar geen financiële rechten aan ontleend worden.

Verplichte toeslag kerst & nieuwjaarsdiner

10.10 Veel accommodaties hanteren voor speciale feestdagen als kerst (mogelijk beide kerstdagen) en Nieuwjaar een verplichte toeslag voor een kerst- en/of nieuwjaarsdiner. Omdat deze diners per accommodatie verschillen, kan de reisorganisator niet aangeven uit hoeveel gangen dit bestaat en/of dit een uitgebreider en/of een extra feestelijk diner betreft. U ontvangt altijd een naheffing zodra de kosten hiervan bij de reisorganisator bekend zijn, indien zij deze kosten nog niet heeft berekend middels uw factuur. Een indicatie van deze kosten vindt u terug in het reis aanbod van de betreffende reizen. Bij boeking gaat u hiermee dus akkoord.

VERZEKERINGEN

11.1 Conform artikel 2.2 van de ANVR Reisvoorwaarden dient u voor een passende reisverzekering zorg te dragen. Graag ontvangt de reisorganisator bij de boeking de naam van uw verzekeraar, het polisnummer, een mobiel telefoonnummer en een e-mailadres waarop de reisorganisator u kan bereiken tijdens de reis. Uiteraard neemt de reisorganisator pas contact met uw verzekeraar op, na overleg met u.

LOKALE ACTIVITEITEN

12.1 Door u op uw bestemming geboekte lokale activiteiten worden buiten onze invloedssfeer aangeboden en maken geen onderdeel uit van uw pakketreis. Uw reis(bege)leider kan hierin niet voor u bemiddelen of u adviseren. De reisorganisator is dus niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of samenhangt met deze zelf geboekte activiteiten. Deelname is voor eigen risico. Laat u zich voordat u deelneemt aan lokale activiteiten daarom goed informeren over de aard en het risico van deze lokale activiteiten, zelfs als u een reisverzekering heeft afgesloten. Soms is een aanvullende verzekering noodzakelijk.

NIET HELEMAAL TEVREDEN

13.1 Het kan gebeuren dat u op uw bestemming of tijdens de pakketreis een tekortkoming constateert. Deze moet u zo spoedig mogelijk melden via de reis(bege)leiding ter plaatse alsook bij de betrokken dienstverlener. Is onze reis(bege)leiding of de betrokken dienstverlener niet ter plaatse, niet aanwezig of niet bereikbaar dan moet u de tekortkoming direct telefonisch (zie het telefoonnummer in uw reisbescheiden) melden bij onze organisatie in Nederland (24 uur per dag bereikbaar). Collect-calls kunnen niet worden geaccepteerd. Vermeld bij het contact uw boekingsnummer. Dit vindt u terug in uw Reisbescheiden. De reisorganisator zal, al dan niet in samenspraak met de betrokken dienstverlener, proberen de gemelde tekortkoming te verhelpen, tenzij dit onmogelijk is of indien dit onevenredige kosten voor de reisorganisator of de dienstverlener tot gevolg heeft, rekening houdend met de aard en de mate van de tekortkoming en de waarde van de pakketreis of de betreffende reisdienst.

13.2 Als u na terugkomst (nog steeds) niet tevreden bent hoe uw pakketreis is verlopen, dan kunt u een klacht of suggestie indienen bij uw reisorganisatie. Dit kan via het contactformulier op de website. In geval u met betrekking tot concrete zaken zoals de accommodatie een klacht heeft, ontvangt de reisorganisator graag ook duidelijk beeldmateriaal. U kunt dit via het contactformulier uploaden. Enkel in geval u melding maakt van uw onvrede kunnen we trachten het ongenoegen om te buigen in een positieve reiservaring.

13.3 Als een klacht door de reisorganisator niet tot tevredenheid is opgelost of u gaat niet akkoord met haar voorstel, kunt u dit desgewenst tot uiterlijk 24 maanden na de datum van indiening van uw klacht als bedoeld in artikel 13.1 van de ANVR Reisvoorwaarden, schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.geschillencommissie.nl). Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

DIVERSEN

Gezondheidsadviezen

14.1 De reisorganisator verstrekt per reis via haar website allerhande algemene informatie met betrekking tot de reis. U dient zelf na te gaan of er voor uw bestemming(en) en eventuele grensoverschrijdende excursies gezondheidsadviezen (zoals preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes) voor u persoonlijk van toepassing zijn. U kunt zich hiertoe wenden tot uw huisarts, de GGD, of het Landelijk Coördinatiecentrum Reizigers, www.lcr.nl.

SGR

14.2 ANWB Reizen BV (KvK 27153706) is aangesloten bij SGR. U kunt dit controleren via www.sgr.nl. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling (www.sgr.nl/garantieregeling) vallen de op deze website gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is dat zijn vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis.

Better holidays

14.3 Bij het samenstellen van de pakketreizen houdt de reisorganisator rekening met mensen, milieu, natuur en cultuur, zodat de vakantie niet alleen voor u bijzonder is, maar ook komende generaties kunnen genieten van aantrekkelijke bestemmingen. Of het nu gaat om vakanties waarbij u geniet van ongerepte natuur, de lokale cultuur beleeft, nieuwe mensen ontmoet of een heerlijk lokaal gerecht proeft; samen werken we aan vakanties die zorgen voor betere plekken en mooiere ervaringen. En daarmee leveren we een belangrijke bijdrage aan de duurzame ontwikkelingen op de bestemming. Voor u als reiziger, maar ook voor de mensen die op de vakantiebestemming wonen.

Tegen kinderprostitutie op vakantiebestemmingen

14.4 De reisorganisator steunt actief de strijd tegen seksuele uitbuiting van kinderen en jongeren op vakantiebestemmingen, in samenwerking met ECPAT Nederland en de ANVR. De reisorganisator nodigt u uit met ons alert te zijn op misbruik van kinderen (www.meldkindersekstoerisme.nl). Informatie is bij de reis(bege)leiding beschikbaar. Meer weten? www.ecpat.nl

VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

15.1 Bij het verzorgen van uw vakantie zijn meerdere partijen betrokken. Denk aan een luchtvaartmaatschappij, een hotelier, een busbedrijf dat de transfer van en naar de luchthaven verzorgt. Maar ook aan nationale autoriteiten van het land van bestemming. Het is goed om te weten dat deze partijen de beschikking moeten hebben over uw persoonsgegevens (zoals uw naam, geboortedatum, vluchtgegevens en bijzondere verzoeken voor bijvoorbeeld maaltijden en speciale bagage). Wij zijn wettelijk verplicht tot het afgeven van deze gegevens (in geval van nationale autoriteiten), of wij moeten de gegevens doorgeven omdat wij anders de reisovereenkomst die wij met u hebben niet (goed) kunnen uitvoeren. Wij verwerken persoonsgegevens die u aan ons ter beschikking stelt in het kader van een (voorgenomen) reis. Zie voor meer informatie <https://www.anwb.nl/jouw-privacy/reisovereenkomsten>.

Hoofddorp, 1 januari 2020