

# Algemene Reisvoorwaarden Kras

## Algemene informatie en reisvoorwaarden

### 1. DEFINITIES

In deze Algemene Reisvoorwaarden Kras hebben de volgende begrippen de daar achter vermelde betekenis:

- **Baby:** een kind jonger dan twee jaar, tenzij anders vermeld;
- **Bemiddelde Diensten:** Losse Reismodules en/of Overland Pakketreizen en/of op de door U op de vakantiebestemming geboekte losse diensten zoals (doch niet uitsluitend) activiteiten, excursies, theatervoorstellingen, autohuur, rondreizen, accommodaties;
- **Boeking:** het aangaan van een reisovereenkomst tussen u en ons;
- **Busreis:** een Georganiseerde Reis die per touringcar door of namens ons wordt uitgevoerd;
- **Contact Center:** ons contact center, waarvan u de gegevens vindt in artikel 7.2;
- **Cruise:** een Pakketreis die in onze reisbrochures en op onze website is gepubliceerd als cruise en waarin (een deel van) de reis wordt afgelegd per schip, terwijl u op dat schip van accommodatie wordt voorzien;
- **Dienstverlener:** een partij die wij gebruiken bij de uitvoering van de Pakketreis, zoals een hotel of luchtvaartmaatschappij;
- **Kind:** tenzij anders vermeld, een kind van twee jaar of ouder, maar niet ouder dan achttien jaar;
- **Lokale Activiteiten:** activiteiten, producten en diensten die u op uw bestemming boekt bij onze reisleiding of vertegenwoordiger. Voorbeelden hiervan zijn excursies, rondleidingen, evenementen, bezichtigingen, sporten/sportcursussen (bijvoorbeeld zwemlessen, raften en duiken), autohuur, theatervoorstellingen, rondreizen, skipassen, rondvluchten, ballonvaarten en quad tochten;
- **Ons of Wij:** Kras B.V. gevestigd te (5324 JW) Ammerzoden aan de Bernseweg 22a, en handelend onder de naam Kras. Kras B.V. is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 11026741. Internet: [www.kras.nl](http://www.kras.nl);
- **Overland Reis:** een wintersport reis dan wel een reis naar een bestemming binnen Europa die wordt bereikt per eigen vervoer of per trein of waarbij de vlucht wordt uitgevoerd door een andere luchtvaartmaatschappij dan TUI fly, een en ander met uitzondering van Stedentrips;
- **Pakketreis:** een door ons van te voren georganiseerde reis, met uitzondering van Bemiddelde Diensten. Deze reis moet wel een overnachting of een periode van meer dan 24 uur omvatten. Daarnaast moet de reis tenminste twee van de volgende diensten bevatten: vervoer, verblijf en een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een groot deel van de reis uitmaakt;
- **Reisaanbod:** de aanbieding (waaronder beschrijving en prijsstelling) door of namens Ons aan het publiek, van een Georganiseerde Reis, en welke aanbieding openbaar is gemaakt in een gedrukte (reis)brochure/prijsbijlage, op een website of via andere kanalen;
- **Reisbescheiden:** de factuur van uw Pakketreis, de boekingsbevestiging, voucher voor de verschillende Dienstverleners, (vlieg)ticket en eventuele aanvullende informatie die door ons aan u wordt gezonden tussen de Boeking en de dag van vertrek;
- **Reisdocumenten:** een paspoort, identiteitskaart en visa;
- **Rondreis:** een Pakketreis die in onze reisbrochures en op onze website is gepubliceerd als rondreis en waarin meerdere accommodaties worden aangedaan gedurende de reisduur;
- **Speciale Actie Pakketreizen:** Pakketreizen die één of meerdere vluchten omvatten en waarbij het ticket is uitgegeven in het kader van een speciale actie van de betreffende luchtvaartmaatschappij (bijvoorbeeld de KLM Wereld Deal Weken). Voor deze Pakketreizen gelden bijzondere voorwaarden die worden gepubliceerd in het Reisaanbod;
- **Stedentrip:** alle reizen die in onze reisbrochures en op onze website is gepubliceerd als stedentrip en waarbij het doel van de reis vooral is het bezoeken en verblijven in een stad;
- **U of Uw:** de persoon die de reisovereenkomst met Ons wil aangaan of is aangegaan, alsmede alle personen namens wie U een reisovereenkomst met Ons wil aangaan of bent aangegaan;
- **Werkdag:** alle dagen van het jaar met uitzondering van zondagen en in Nederland officieel erkende feestdagen;
- **Zon Bestemming binnen Europa:** een bestemming die is gelegen binnen Europa en waar naartoe het transport per vliegtuig wordt verzorgd, met uitzondering van Stedentrips;
- **Zon Bestemming buiten Europa:** alle bestemmingen die zijn gelegen buiten Europa waar naartoe het transport per vliegtuig wordt verzorgd, met uitzondering van Stedentrips.

### 2. TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

Alle in het Reisaanbod genoemde Pakketreizen worden door ons uitgevoerd. Op al deze reizen zijn de ANVR Reisvoorwaarden (laatste versie; [www.anvr.nl/consumentenvoorwaarden.pdf](http://www.anvr.nl/consumentenvoorwaarden.pdf)) van toepassing. In aanvulling daarop zijn de onderhavige Algemene Reisvoorwaarden Kras van toepassing.

#### 2.1 Uitzondering – Bemiddelde Diensten en Niet Pakketreizen

Het kan zijn dat u Bemiddelde Diensten boekt. Of dat u diensten of een reis boekt die niet vallen onder de definitie van een Pakketreis (zie definitie pakketreis artikel 1). In dat geval zijn deze Algemene Reisvoorwaarden Kras niet van toepassing. In plaats daarvan zijn de ANVR-Boekingsvoorwaarden (laatste versie; [www.anvr.nl/consumentenvoorwaarden.pdf](http://www.anvr.nl/consumentenvoorwaarden.pdf)) van toepassing. Bovendien zijn de algemene voorwaarden van de uitvoerder van die diensten van toepassing. Deze zijn te raadplegen op <http://www.kras.nl/voorwaardenleveranciers>. Bij Bemiddelde Diensten en diensten die niet voldoen aan de definitie van Pakketreis zijn wij niet verantwoordelijk voor de inkoop en levering/uitvoering daarvan. Wij bemiddelen slechts tussen u en de partij die die diensten voor u uitvoert. Wij kunnen niet instaan voor de kwaliteit of betrouwbaarheid van deze diensten, en ook

niet voor de aansluitingen tussen de diverse onderdelen daarvan. Dit is natuurlijk anders als wij uitdrukkelijk zijn vermeld als uitvoerder van de betreffende dienst, ook al is geen sprake van een Pakketreis.

## **2.2 Geen afbreuk aan andere regelingen**

Deze Algemene Reisvoorwaarden Kras zijn door Ons zelf vastgesteld. Hierover heeft geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Behoudens de in de voorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR Consumentenvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld om de positie van de consument verder te versterken.

## **3. BOEKINGEN**

### **3.1 Geldigheid van het reisaanbod**

Met het publiceren van het Reisaanbod komen alle informatie en gegevens uit eerdere gedrukte publicaties te vervallen. De reisbrochures en eventueel daarbij behorende prijswijzers 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 of prijswijzer raadpleegt. De informatie die door een reisagent of ons Contact Center aan u wordt doorgegeven of op Onze Website is te vinden, gaat boven de informatie in reisbrochures en prijswijzers. 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 ontlenen.

### **3.2 Het maken van een boeking**

Door het maken van een Boeking komt er een reisovereenkomst tot stand tussen u en ons. De boekingsbevestiging is het contract tussen u en ons. Dit document is het bewijs van het bestaan en de inhoud van de reisovereenkomst. Indien minderjarige boekingen verrichten via Ons contactcenter of op de website van Ons ontvang deze minderjarige na boeking een ouderverklaring die dient te worden ingevuld. Indien een minderjarige een boeking wil maken op een reisbureau, moet hij aantonen dat zijn ouder(s) of voogd(en) hiervoor toestemming hebben verleend. In sommige landen is het niet toegestaan een reis te maken zonder dat een volwassene meereist en sommige hotels accepteren geen boekingen door minderjarigen. Vraag hier naar bij ons Contact Center of een van de reisbureaus of agenten. Het is verboden om een boeking te maken of zich te laten registreren onder een valse naam of (e-mail)adres. Wij zijn gerechtigd om, bij boekingen die zijn gemaakt in strijd met hetgeen in dit artikellid is bepaald, de reisovereenkomst op te zeggen, waarbij Wij U de reeds betaalde reissom zullen terugbetalen onder aftrek van door Ons gemaakte kosten.

### **3.3 (Aan)betaling en betalingstermijn**

De volledige reissom van de reis moet altijd uiterlijk 42 kalenderdagen vóór uw vertrek aan ons (als u hebt geboekt via Onze Website of het Contact Center) of aan uw reisagent (als u aldaar hebt geboekt) zijn betaald. Als u een Pakketreis bij ons boekt en de periode tussen Boeking en uw vertrek is langer dan 42 kalenderdagen, dan moet u als aanbetaling 15% van de reissom direct bij Boeking aan ons of uw reisagent betalen. Is die periode 42 kalenderdagen of korter, dan is geen aanbetaling van toepassing. In dat geval moet de volledige reissom direct bij Boeking aan ons of uw reisagent worden betaald.

### **3.4 Aanvraag**

Indien wij een aanvraag voor u plaatsen bij een dienstverlener, betekent dit dat u een reisovereenkomst aangaat onder de ontbindende voorwaarde dat de aanvraag door de dienstverlener niet gehonoreerd wordt of zolang er een bedenktijd zoals bedoeld in artikel 3.10 loopt. Als u uw aanvraag intrekt en artikel 3.10 is niet (meer) van toepassing, dan annuleert u dus uw Pakketreis. Artikel 4 is dan van toepassing.

### **3.5 Aantal personen en logés**

Elke boeking is beperkt tot de deelnemers zoals vermeld in de reisovereenkomst. Bewoning van een accommodatie met meer personen dan in de reisovereenkomst vermeld is niet geoorloofd. Voor accommodaties geldt dat Baby's worden meegeteld voor de maximale bezetting van een accommodatie. Dit is echter niet het geval indien het gaat om een boeking voor een Overland reis, waarbij niet wordt overnacht in een hotel. Voor het bepalen van de reissom tellen Baby's niet mee. Indien U een logé heeft (binnen het maximum toegestane aantal personen) of indien ter plaatse meer personen dan het maximum in de reisovereenkomst vermelde aantal personen gebruik wil maken van de accommodatie, dient U dit vooraf aan de accommodatieverschaffer te melden. Deze is niet verplicht om dit toe te staan en kan, indien hij dit wel toestaat, hiervoor extra kosten in rekening brengen. Deze dient U ter plekke aan de accommodatieverschaffer te voldoen. Indien Wij constateren dat U in strijd handelt met hetgeen in dit artikellid is bepaald, kunnen Wij (naar eigen keuze) U extra kosten aan U in rekening brengen dan wel de reisovereenkomst opzeggen zonder U daarbij schadeloos te hoeven stellen.

### **3.6 Preferenties, medische essenties en afwijkende bagage**

U kunt bij uw boeking wensen hebben (ook wel preferenties genoemd, zoals kamers naast elkaar of rustig gelegen kamers). Maar misschien heeft U ook wel medische eisen (ook wel medische essenties genoemd zoals accommodatie die met een rolstoel toegankelijk is). Indien U uw preferenties en/of essentie bij boeking kenbaar maakt, houden Wij daarmee zo veel mogelijk rekening. Wij zullen Ons inspannen om uw aanvraag voor een preferentie en/of essentie te honoreren. Preferenties en essenties kunnen door Ons echter nooit worden gegarandeerd, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in het Reisaanbod of in de bevestiging van de reisovereenkomst. U ontvangt van Ons een schriftelijke bevestiging indien aan een door U opgegeven essentie voldaan kan worden. Als U een essentie vraagt, boekt U onder een ontbindende voorwaarde dat de essentie door Ons of de dienstverlener kan worden gehonoreerd. De kosten voor de essentie bedragen € 35. Indien U een boeking met een essentie maakt, gaat U akkoord met de in het Reisaanbod/de offerte genoemde bijkomende kosten. Essenties die door Ons uitdrukkelijk zijn gegarandeerd voor rondreizen, gelden slechts voor het standplaats hotel, maar nimmer voor een hotel of maaltijden onderweg of voor vervoersonderdelen. Voor het meenemen van extra bagage of bagage met een afwijkend formaat (ook van bv. een rolstoel, golf tas of duikuitrusting) dient ten tijde van de boeking altijd toestemming gevraagd te worden in verband met

mogelijke bijkomende kosten en de beperkte bagageruimte aan boord van een vliegtuig of touringcar. Het kan zijn dat ter plaatse een toeslag moet worden voldaan voor gehonoreerde preferenties en/of essenties (bv. voor een speciaal dieet).

### **3.7 Minimum deelname**

Bij sommige reizen geldt een minimum aantal deelnemers, beneden welk aantal de reis niet kan worden uitgevoerd. Bij zulke reizen staat het minimum aantal deelnemers in het reisaanbod bij de betreffende reis vermeld. Als er te weinig deelnemers zijn voor de door u geboekte pakketreis, zullen wij u daarvan op de hoogte stellen. In dat geval staat artikel 4.2 van de ANVR Reisvoorwaarden het ons toe om de reisovereenkomst op te zeggen.

Afhankelijk van de reisduur zullen wij dat doen:

- uiterlijk 8 dagen voor vertrek (bij een reisduur t/m 6 dagen)
- uiterlijk 14 dagen voor vertrek (bij een reisduur van 7 tot 10 dagen)
- uiterlijk 21 dagen voor vertrek (bij een reisduur van 10 dagen of meer)

Bij de berekening van de opzegtermijn wordt de aanvangsdatum van de (rond)reis als uitgangspunt genomen. Indien mogelijk bieden Wij U een zo goed mogelijk alternatief aan. Dit alternatief dient binnen 48 uur na ontvangst van het alternatieve voorstel te zijn aanvaard. Anders komt het te vervallen. In dat geval krijgt u de al betaalde reissom terug. Het is onze ervaring dat reizen waarbij het minimum aantal deelnemers laag is, vaker doorgang vinden dan reizen met een hoog maximum aantal.

### **3.8 Voorboekingen**

Voorboekingen zijn Boekingen van (met name) vluchten die zeer lang vóór vertrek worden gemaakt. Voorboekingen nemen wij aan voor sommige boekingen. Hiervoor zullen wij als u dit wenst en dit mogelijk is, het vluchtgedeelte van de reis al voor u vastleggen. Zodra het accommodatie- en/of rondreisgedeelte dan boekbaar is, zullen wij dit aan de Boeking toevoegen. Kort voor het uitkomen van het Reisaanbod van het volgende seizoen behandelen wij de voorboekingen op volgorde van binnenkomst. U hoort dan of uw voorboeking wel of niet akkoord is. Als uw voorboeking akkoord is, heeft u nog tien Werkdagen de tijd om te beslissen of u de voorboeking wilt omzetten in een definitieve boeking. Als u niet binnen deze termijn reageert, wordt de voorboeking omgezet in een definitieve boeking.

### **3.9 Optieboekingen**

Het is mogelijk om telefonisch of per e-mail na te gaan of een optie op een door u gekozen reis mogelijk is. Indien dit mogelijk is dan wordt de reis 5 dagen (120) uur voor u vastgehouden. Na deze termijn wordt de boeking definitief, tenzij u aangeeft geen gebruik te willen maken van de reis. Voor het maken van een optieboeking dienen Wij in het bezit te zijn van de benodigde persoonsgegevens van alle reizigers. Een optieboeking is niet mogelijk voor een reis van een vertrek binnen 6 weken of in combinatie met een aanvraag. Boekingen via de website zijn altijd direct definitief.

### **3.10 Bedenktijd (herroepingsrecht)**

De ANVR Reisvoorwaarden geven u de mogelijkheid om uw Boeking te herroepen op de in artikel 1.3 van die voorwaarden genoemde condities. In afwijking daarvan geven wij u een ruimere regeling. U heeft het recht een Boeking zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen, mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- Voor Zonbestemmingen binnen Europa, Stedentrips, Overland reizen, Busreizen en Wintersportvakanties moet het verzoek tot herroeping ons/uw reisagent binnen vijf Werkdagen na Boeking hebben bereikt. Het herroepingsrecht kan bij deze vakanties niet meer worden uitgeoefend binnen 28 kalenderdagen vóór uw vertrekdatum.
- Voor Zonbestemmingen buiten Europa moet het verzoek tot herroeping ons/uw reisagent binnen vijf Werkdagen na Boeking hebben bereikt. Het herroepingsrecht kan bij deze vakanties niet meer worden uitgeoefend binnen 42 kalenderdagen vóór uw vertrekdatum.
- Voor Cruises en Rondreizen en Speciale Actie Pakketreizen geldt geen herroepingsrecht.
- Als er in het Reisaanbod of in de Reisbescheiden is aangegeven dat er geen bedenktijd of herroepingsrecht van toepassing is, of als daarin het begrip "definitieve boeking" wordt gebruikt, geldt er evenmin een herroepingsrecht.
- Herroeping gebeurt op de in artikel 7 voorgescreven manier.

### **3.11 Kortingen**

Kortingscodes zoals 14=7 en 4=3 hebben alleen betrekking op de accommodatieprijs en niet op vervoer, maaltijden, autohuur of andere extra's welke U mogelijk bijboekt, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Voorts gelden ten aanzien van verblijfskortingen de volgende voorwaarden:

- De aanbiedingen gelden uitsluitend voor de genoemde aankomstdata en bijbehorende verblijfsduur;
- Bij aanbiedingen die zien op een specifieke periode, dient het verblijf geheel binnen deze periode te vallen;
- De kortingen gelden zolang er plaats is en zijn gebaseerd op de basisverzorging, tenzij anders is vermeld.

### **3.12 Kinderprijzen**

Voor kinderen gelden speciale kinderprijzen. De maximum leeftijd waarop de kinderprijzen geldig zijn, is afhankelijk van de accommodatie die U kiest. Bij iedere accommodatie staat bij de kinderprijzen een maximum leeftijd aangegeven. Deze kan zelfs oplopen tot 16 jaar. Als er geen kinderprijs bij de door U gekozen accommodatie of reis vermeld staat, dan betalen kinderen de volwassenenprijs. Aan alle reizen dienen minimaal twee personen deel te nemen die de volwassenenprijs betalen (tenzij anders vermeld). Indien slechts één persoon deelneemt die de volwassenenprijs betaalt, wordt voor het eerste kind ook deze prijs in rekening gebracht. Door de scherpe prijsstelling in met name het voor- en naseizoen kan het incidenteel voorkomen dat bv. twee volwassenen en één kind bij het berekenen van de 3x 3-persoonsprijs voordeliger uit zijn dan de 2x 2-persoonsprijs + 1x kinderprijs. In deze gevallen geldt de laagste totale reissom. Eventuele vroegboek kortingen zijn niet geldig in combinatie met Baby- en Kinderprijzen. Alleen de personen die de volwassenenprijs betalen, ontvangen vroegboek korting.

### **3.13 Op indeling boeken**

De gepubliceerde reissom en eventuele toeslagen zijn altijd per persoon, tenzij anders vermeld. Deelnemers die alleen reizen kunnen, indien gewenst, met een andere deelnemer (van gelijk geslacht) worden ingedeeld zodat de eenpersoonskamertoeslag

wordt vermeden. Indien zes weken voor vertrek blijkt dat indeling niet mogelijk is, zal alsnog de eenpersoonskamertoeslag berekend worden.

#### **4. ANNULEREN VAN UW PAKKETREIS**

##### **4.1 Algemeen**

Het kan zijn dat u een Pakketreis heeft geboekt en dat u niet meer in staat bent om deze te maken. Dan bieden wij 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. Bij annulering brengen wij de volgende kosten in rekening:

<b>Dagen tot vertrek</b>	<b>Percentage van de reissom</b>
Tot 42 dagen	15%
42 tot 21 dagen	30%
21 tot 14 dagen	50%
14 tot 5 dagen	75%
5 t/m na vertrekdag	90%

Annulering van uw Pakketreis moet plaatsvinden op de in artikel 7 voorgeschreven manier.

##### **4.1.1 Uitzondering 1 – Cruises**

Als u een Cruise wilt annuleren, dan zijn in afwijking van artikel 4.1 de annuleringsvoorwaarden van de cruisemaatschappij(en) van toepassing. Deze annuleringsvoorwaarden zijn te raadplegen op [kras.nl/voorwaardenleveranciers](http://kras.nl/voorwaardenleveranciers) en worden op verzoek kosteloos aan u toegezonden.

##### **4.1.2 Uitzondering 2 – Vluchten**

Als u een losse vliegticket heeft geboekt en deze wil annuleren, zijn in afwijking van artikel 4.1 de annuleringsvoorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij van toepassing. De kosten die met annulering gemoeid zijn worden in het Reisaanbod bekend gemaakt. Zo kunt u daar vóór Boeking kennis van nemen.

##### **4.1.3 Uitzondering 3 – Speciale Actie Pakketreizen**

Als u een Speciale Actie Pakketreis heeft geboekt en deze wil annuleren, zijn in afwijking van artikel 4.1 de annuleringsvoorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij van toepassing. De kosten die met annulering gemoeid zijn worden in het Reisaanbod bekend gemaakt. Zo kunt u daar vóór Boeking kennis van nemen.

##### **4.1.4 Uitzondering 4 – Overige situaties**

Als u bij Boeking kenbaar is gemaakt dat er annuleringskosten van toepassing zijn die afwijken van de situaties als beschreven in artikel 4.1.1 tot en met 4.1.3, dan worden de meegedeelde annuleringskosten aan u in rekening gebracht.

#### **4.2 Deelannulering**

Als u of iemand uit uw reisgezelschap uw/zijn aandeel in de Boeking annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd. Als de grootte van het resterende reisgezelschap in het Reisaanbod voor deze accommodatie voorkomt, doen wij aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de overblijvende reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform het Reisaanbod. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de normale betalingsregels van artikel 3.3. Als wijziging niet mogelijk is of het wijzigingsaanbod door u niet wordt geaccepteerd, dan wordt de Boeking voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd op grond van de voorgaande artikelliden.

#### **4.3 Geen kosten bij dekkingsbeperking/uitkeringsvatbare situatie**

Reizen naar een gebied waarvoor een door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking of uitkeringsvatbare situatie geldt, kunnen door u vanaf 30 kalenderdagen voor vertrek kosteloos worden geannuleerd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.

#### **5. WIJZIGINGEN**

##### **5.1 Wijziging – Algemeen**

Nadat u een Boeking heeft gemaakt kunt u om wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

1. uw verzoek tot wijziging bereikt ons/onze reisagent in geval van Verre Reizen (inclusief Cruises) uiterlijk 42 kalenderdagen vóór uw vertrekdatum. Voor alle overige Pakketreizen bedraagt deze termijn 28 kalenderdagen;
2. u betaalt aan ons of aan uw reisagent € 27,00 aan administratiekosten per boeking (dit geldt ook voor wijzigingen in verband met medische essenties);
3. wij zullen zo spoedig mogelijk over uw verzoek beslissen;
4. als u een verzoek tot wijziging van uw Boeking doet, wil dat niet zeggen dat wij aan dat verzoek kunnen voldoen. Wij zijn namelijk onder meer afhankelijk van de beschikbaarheid (van capaciteit) van de Dienstverlener(s). Zie artikel 5.2;
5. als wij aan uw verzoek voldoen moet u de gewijzigde reissom onder aftrek van de al betaalde gelden aan ons/uw reisagent voldoen. Dit betekent dat ook de kosten die de Dienstverleners als gevolg van de wijziging aan ons berekenen, aan u in rekening worden gebracht;  
als wij aan uw verzoek voldoen en u heeft voldaan aan alle bovenstaande voorwaarden, dan zal de wijziging schriftelijk aan u bevestigd worden. Als niet aan de voorwaarden 1, 2 en 5 is voldaan, is wijziging niet mogelijk.

## **5.2 Wijziging – Afwijzing verzoek**

Als wij uw verzoek tot wijziging afwijzen, dan zullen wij u daarvan zo snel mogelijk op de hoogte stellen. Daarbij zullen wij aangeven waarom wij niet aan uw verzoek hebben 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 4 van toepassing. Als u niet reageert op de afwijzing van uw verzoek, dan wordt de oorspronkelijke Boeking uitgevoerd.

## **5.3 Wijziging van vertrekdatum of aantal reizigers**

Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende reizigers wordt beschouwd als een (deel-)annulering. Hierop is artikel 4 van toepassing is. In dat geval zijn geen administratiekosten (maar mogelijk wel annuleringskosten) verschuldigd.

## **5.4 Bevestiging aan de kant van de reisorganisator**

Op grond van artikel 4.3 van de ANVR-consumentenvoorwaarden kan Kras de boeking na eventuele bevestiging herroepen. Als wij een bevestiging van een boeking willen herroepen op grond van dat artikel, dan geldt het volgende. Als de termijn zoals in dat artikel genoemd eindigt op een dag die geen werkdag is, wordt die dag voor de berekening van het einde van die termijn niet meegeteld.

## **6. INDEPLAATSSTELLING**

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 spreken we van een indeplaatsstelling. In aanvulling op de bepalingen in de ANVR Reisvoorwaarden (artikel 8.1) met betrekking tot indeplaatsstelling, gelden de volgende spelregels.

- Alleen bij Pakketreizen die een vlucht van TUI fly bevatten en waarbij het verzoek tot indeplaatsstelling acht dagen of meer vóór vertrek door ons wordt ontvangen, worden geen wijzigingskosten in rekening gebracht.
- Bij alle andere Pakketreizen waarbij het verzoek tot indeplaatsstelling acht dagen of meer vóór vertrek door ons wordt ontvangen, wordt € 27,00 aan wijzigingskosten in rekening gebracht.
- In alle gevallen waarin het verzoek tot indeplaatsstelling zeven dagen of minder vóór vertrek door ons wordt ontvangen, rekenen wij voor een indeplaatsstelling € 50,00 wijzigingskosten.
- Bij elke indeplaatsstelling worden bovendien de kosten die de Dienstverleners als gevolg van de indeplaatsstelling aan ons berekenen aan u in rekening gebracht.
- Zie voor de manier van het aanvragen van een indeplaatsstelling artikel 7.

## **7. CONTACT VOOR HET DOEN VAN AANPASSINGEN**

### **7.1 Herroeping, (deel)annulering, wijziging en indeplaatsstelling**

Als u een van de volgende handelingen wil verrichten:

- Herroeping van uw Boeking (artikel 3.9);
- (Deel)annulering van uw Boeking (artikel 4.2).
- Wijziging van uw Boeking (artikel 5.3).
- Indeplaatsstelling (artikel 0) bij door u gemaakte Boeking;

dan is dit alleen mogelijk via ons Contact Center (als u hebt geboekt via Onze Website of het Contact Center) of via de reisagent (als u aldaar hebt geboekt). Verzoeken hiertoe kunnen alleen tijdens kantooruren plaatsvinden. Als deze verzoeken buiten kantooruren worden gedaan, worden zij geacht te zijn verricht op de eerstvolgende Werkdag.

### **7.2 Kantooruren en contactgegevens Contact Center**

De kantooruren van het Contact Center zijn: maandag t/m zaterdag van 08.30-23.00 uur en op zondag van 10:00-23:00. Het telefoonnummer van ons Contact Center is 0900-9697 (70 cp). De door uw reisagent gehanteerde kantooruren kunt u aldaar opvragen.

## **8. REIS- EN GEZONDHEIDSINFORMATIE; INFORMATIE OVER REISDOCUMENTEN**

### **8.1 Gezondheidsinformatie**

U dient zelfstandig na te gaan of er voor uw bestemming(en) en eventuele grensoverschrijdende excursies gezondheidsadviezen (zoals preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes) gelden. U kunt zich hiertoe wenden tot uw huisarts, GGD, het Ministerie van Volksgezondheid of het Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadviesing (zie ook lcr.nl).

### **8.2 Legionella**

Legionella microbe komt overal in kleine aantallen voor. Overheden nemen ten behoeve van de gezondheid van hun burgers maatregelen om deze, en andere, infectieziekten, te bestrijden en te voorkomen. Op internationaal niveau wordt er een protocol toegepast met maatregelen die getroffen dienen te worden op het moment dat het Europese meldingscentrum bericht over een mogelijke besmetting in een vakantieaccommodatie. In de 'Reistips' die onderdeel uitmaken van uw reisbescheiden, wordt vermeld welke maatregelen u kunt nemen ten einde het besmettingsrisico te minimaliseren.

### **8.3 Reisdocumenten**

Met ingang van 26 juni 2012 is een bijschrijving van kinderen op het (Nederlandse) paspoort van hun ouders niet meer toegestaan. Kinderen dienen vanaf die datum een eigen paspoort en/of identiteitskaart te hebben. Eventueel in het Reisaanbod, boekingsbevestiging of reisbescheiden vermelde informatie over identiteitskaarten, paspoorten en/of visum is alleen van toepassing op reizigers met de Nederlandse nationaliteit. De reissom is altijd exclusief kosten voor het visum. U bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste reisdocumenten. Voor zover U niet of niet alleen de Nederlandse nationaliteit bezit, dient U minstens vier weken voor vertrek zelf na te gaan welke voorschriften er in uw specifieke geval gelden ten aanzien van dergelijke reisdocumenten. U dient zich hiervoor te wenden tot uw eigen ambassade of consulaat, of de ambassade of consulaat van het doorreis- en/of bestemmingsland. Als U niet de Nederlandse nationaliteit bezit, dient U zelf na te

gaan of er ten aanzien van het bestemmingsland reisadviezen zijn afgegeven door de autoriteiten van het land van uw nationaliteit. Uw reisagent kan U meer informatie verschaffen over voor het bezoeken van welke landen een paspoort vereist is en in welke landen kan worden volstaan met een identiteitskaart.

#### **8.4 Meereizend kind met een afwijkende achternaam**

Indien men een Baby of een Kind jonger dan 15 jaar (hierna in dit artikelid aangeduid met 'kind') meeneemt op reis en het kind een andere achternaam heeft dan de volwassene met wie hij reist, dan is het noodzakelijk dat het kind een ondertekende Engelstalige verklaring bij zich heeft waarin staat dat de achterblijvende ouder (die wel dezelfde achternaam draagt als het kind) toestemming verleent aan het kind om de reis te maken. Bij deze verklaring dient een kopie van het paspoort van de toestemminggever gevoegd te worden.

#### **8.5 Reisbescheiden**

Als U uw vakantie heeft geboekt, kunt u in uw persoonlijke online omgeving alle gegevens over uw boeking inzien. U dient deze gegevens te bekijken en op juistheid te controleren. Indien er onjuistheden instaan, dient u dit direct aan Ons te melden. Na betaling van de volledige reissom worden de reisbescheiden digitaal ter beschikking gesteld, doch op z'n vroegst 3 weken voor vertrek. Deze digitale reisbescheiden dient u te downloaden en af te drukken zodat u ze aan de betreffende leveranciers kunt overhandigen. Wij raden U aan uw reisbescheiden altijd op juistheid te controleren. Indien daar onjuistheden in staan, dient U dit direct aan Ons te melden. De vouchers die U nodig heeft voor accommodaties dienen vóór aankomst door U te worden afgedrukt en ter plekke overhandigd aan de accommodatieverschaffer. Indien U niet in staat bent om een afgedrukt E-ticket te tonen bij aankomst in uw accommodatie, is de accommodatieverschaffer gerechtigd U de toegang tot de accommodatie te ontzeggen.

### **9. DE REIS (ALGEMEEN)**

#### **9.1 Reisduur**

De reisduur wordt in hele dagen vermeld. De dagen van vertrek en aankomst worden daarbij meegeteld, ongeacht de vertrek- en aankomsttijden. Dit kan er in sommige gevallen toe leiden dat het feitelijk verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in het Reisaanbod is vermeld. Dit is bewust gedaan om U zo duidelijk te maken voor hoeveel dagen U een reisverzekering zou moeten afsluiten. U kunt geen aanspraak maken op terugbetaling van (een deel van) de reissom als U laat vertrekt en vroeg terugkeert, of wanneer uw vluchttijd na ontvangst van uw reisbescheiden nog wijzigt.

#### **9.2 Vertragingen**

Door overmacht, zoals de drukte op de weg of in het luchtruim, stakingen (ook openbaar vervoer) of weersomstandigheden, kunnen vertragingen ontstaan. Mocht door dergelijke vertragingen bij heenreis of terugreis aansluitend (openbaar) vervoer niet mogelijk zijn, dan zijn Wij niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

#### **9.3 Rondreizen en fly & drives**

Bij een Georganiseerde Reis die een rondreis en/of fly & drive omvat, behouden Wij Ons het recht voor om in een vrij laat stadium of zelfs tijdens de reis één of meerdere accommodatiewijzigingen door te voeren. Daarnaast kan het bij rondreizen voorkomen dat U in een internationaal gezelschap reist en/of dat de rondreis wordt uitgevoerd samen met gasten van (een) andere reisorganisatie(s).

#### **9.4 Transfers**

Bij Georganiseerde Reizen regelen Wij de transfer van de luchthaven naar uw accommodatie en vice versa. Het komt regelmatig voor dat een transfer wordt uitgevoerd door een lokale chauffeur. Het is mogelijk dat de totale transfer lang duurt door de verkeerssituatie en/of doordat onderweg diverse accommodaties worden aangedaan voor cliënten die een andere accommodatie boeken dan U. Bij enkele accommodaties kan de transferbus niet tot aan de accommodatie komen. Wellicht zult U hierdoor ca. 50-100 meter met uw bagage moeten lopen. Bij een transfer kunnen huisdieren, fietsen, rolstoelen, duikuitrustingen, surfplanken en andere grotere voorwerpen of bagage met afwijkende afmetingen niet altijd per bus worden vervoerd. Het kan voorkomen dat U hiervoor een speciale transfer nodig heeft waar kosten voor in rekening gebracht kunnen worden. Informeer van tevoren naar de mogelijkheden en toestemming om teleurstellingen te voorkomen. U bent zelf verantwoordelijk voor het in- en uit de bus laden van uw bagage. Vaak laden de chauffeurs, medewerkers van accommodaties of lokale bedrijven waar Wij zaken mee doen uw bagage in en uit de bussen, maar U dient zelf in de gaten te houden dat uw bagage hierbij niet zoek raakt, vergeten wordt of beschadigd raakt. Heeft U losse accommodatie (zonder vlucht) geboekt, dan zijn transfers van de luchthaven naar de accommodatie en vice versa niet inbegrepen. Deze dient U zelf te regelen en te betalen. Wel kunt U uiteraard onze ter plaatse aanwezige reisleiding of onze lokale vertegenwoordiging (telefonisch) benaderen voor vragen. Indien U een Stedentrip heeft geboekt, wordt een transfer vanaf de luchthaven, station en bootterminals naar de accommodatie en vice versa niet door Ons geregeld, tenzij in het Reisaanbod uitdrukkelijk anders is vermeld. U zult in dat geval zelf het vervoer moeten verzorgen. Indien u een strandverlenging boekt, aansluitend aan een reis waarbij de transfer inbegrepen is, vervalt deze transfer waarvoor u geen restitutie ontvangt. U dient in dat geval de transfer zelf te regelen.

#### **9.5 ANVR-Busclassificatie en Keurmerk Busbedrijf**

Met uitzondering van pendelreizen per bus, zijn de ANVR-busclassificaties en het Keurmerk Busbedrijf niet van toepassing op reizen waarbij ter plaatse gebruik wordt gemaakt van touringcars of bussen (bv. bij lokale excursies, transfers van de luchthaven naar uw accommodatie en vice versa). Zo treft U bv. niet altijd een airconditioning of een toilet aan boord aan (of mag hier geen gebruik van worden gemaakt). De touringcars of bussen voldoen uiteraard wel aan de plaatselijke veiligheidsnormen.

#### **9.6 Verlenging, veranderingen ter plaatse of vervroegde terugkeer**

Indien U tijdens uw reis uw verblijf wilt verlengen of veranderen, en Wij honoreren uw verzoek tot verlenging of verandering, dient U alle met de verlenging of verandering gemoeide kosten ter plaatse te voldoen. Indien U om wat voor reden dan ook uw verblijf onverhoopt eerder moet afbreken, dan beschouwen Wij dit als een volledige annulering van de geboekte reis. Bij vliegreizen dient U er dan rekening mee te houden dat U (opnieuw) een terugvlucht moet boeken en betalen.

## 9.7 Reisleiding

Indien zulks in het Reisaanbod wordt vermeld is er tijdens uw reis standplaatsreisleiding aanwezig. De reisleiding fungeert als permanente vraagbaak. Een reisleid(st)er spreekt doorgaans Nederlands. Het kan voorkomen dat de reisleiding ter plaatse wordt waargenomen door een lokaal bedrijf waar Wij zaken mee doen. In dat geval spreekt zij/hij doorgaans Duits en/of Engels. Nadere informatie hierover vindt U in het Reisaanbod. De reisleiding geeft U informatie over het land en de gebruiken, de restaurantjes, speciale winkeltjes en excursies. Ook grote of minder grote problemen probeert hij/zij zo snel mogelijk op te lossen. De reisleiding zal U regelmatig bezoeken in uw accommodatie. Het kan echter voorkomen dat een accommodatie niet door onze reisleiding wordt bezocht. In dat geval zal zij/hij in een nabijgelegen accommodatie aanspreekbaar zijn. Bij aankomst ontvangt U het telefoonnummer van onze plaatselijke vertegenwoordiger en het telefoonnummer waarop onze reisleiding bereikbaar is. Bij eventuele overboekingen of kwaliteitsproblemen in uw accommodatie zal hij/zij er alles aan doen om de problemen op te lossen. Onze reisleiding heeft de zorg over vele gasten. Het kan daarom voorkomen dat, indien U bijvoorbeeld van een feit aangifte wilt doen bij de plaatselijke politie of indien U een bezoek wilt brengen aan een (tand)arts, zij/hij niet in de gelegenheid is U persoonlijk te begeleiden. Stelt U de reisleiding altijd direct op de hoogte van onvolkomenheden.

**Geen/bepaalde reisleiding:** Indien reisleiding tijdens uw reis niet wordt aangeboden, kunt U in geval van nood of bij ernstige problemen altijd terugvallen op onze lokale vertegenwoordiging. De betreffende telefoonnummers treft U in uw reisbescheiden aan. Daarnaast kunt U onze organisatie in Nederland uiteraard ook dag en nacht bellen op het telefoonnummer +31 (0)73 599 9777.

## 10. DE REIS (LUCHTVERVOER)

### 10.1 Vervoersvoorwaarden

Indien uw reis één of meer vluchten bevat, zijn op die vlucht(en) van toepassing de algemene vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij(en) die de vlucht(en) uitvoert/uitvoeren. Deze kunt U vinden op uw voucher/ticket. Die voorwaarden zijn te raadplegen op [kras.nl/voorwaardenleveranciers](http://kras.nl/voorwaardenleveranciers) en worden op verzoek kosteloos aan U toegezonden. De algemene vervoersvoorwaarden worden door Ons mede bedongen ten behoeve van die luchtvaartmaatschappij(en) en gelden dus ook in de relatie tussen U en die luchtvaartmaatschappij(en).

### 10.2 Melden op de luchthaven

U dient zich minimaal 2,5 uur vóór de op uw ticket vermelde vertrektijd te melden bij de incheckbalie op de binnen- of buitenlandse luchthaven. Op vluchten naar sommige bestemmingen kan dit langer zijn dan 2,5 uur. Dit staat dan in uw reisbescheiden vermeld. Indien U om welke reden dan ook niet op de vereiste meldingstijd aanwezig bent, kan dit betekenen dat U uw vlucht mist en/of uw recht op een stoel verliest. Onze medewerkers zullen alsnog alles in het werk stellen om een vlucht voor U te regelen. Wij zijn echter niet aansprakelijk indien dit zonder succes gebeurt. Eventuele bijkomende kosten die een vervangende vlucht met zich meebrengen zijn voor uw rekening. Deze kosten zullen niet door Ons worden voorgeschoten.

### 10.3 Herbevestigen terugvlucht

Indien U alleen een ticket heeft geboekt dat geen deel uitmaakt van een Georganiseerde Reis, een accommodatie die niet door onze reisleiding wordt bezocht of een fly-drive (zonder verlenging), dan dient U uw terugvlucht altijd te herbevestigen. Het kan namelijk voorkomen dat uw vertrektijd wijzigt. Indien de terugvlucht niet is herbevestigd, komen eventuele gevolgen voor eigen rekening. Indien U een Georganiseerde Reis heeft geboekt met daarin een vlucht, dient U de vertrektijd van uw terugvlucht 24 uur voor vertrek bij de reisleiding te checken.

### 10.4 Vertrektijden en -luchthaven; vluchtduur

Tijden, vluchtnummers, de luchthaven van vertrek en/of aankomst en vluchtschema's kunnen afwijken van de tijdens boeking opgegeven informatie. De vertrektijden en -luchthaven vindt U ook op (het voucher van) uw vliegticket. Controleer uw reisbescheiden dus goed. Te allen tijde kunnen (ook nog op de dag van vertrek uit Nederland of bij terugreis uit het buitenland) wijzigingen worden aangebracht. Indien dit het geval is, wordt U hiervan op de hoogte gebracht, mits Wij beschikken over uw contactgegevens. Vertrek- en aankomsttijden van vluchten die onderdeel uitmaken van Georganiseerde Reizen kunnen minder gunstig uitpakken, waarbij soms laat heen-, en vroeg teruggevoerd wordt of andersom. Er zijn soms meerdere vluchten op een dag naar een bestemming. In dat geval maken Wij of de luchtvaartmaatschappij een definitieve indeling van welke passagiers met welk vliegtuig zullen vliegen. Hierbij kan helaas geen rekening worden gehouden met persoonlijke voorkeuren voor een vroege of late vlucht. Om technische redenen komt het voor dat U een vertrek- of aankomsttijd van 23:59 uur op uw ticket vermeld ziet staan. Dit kan een fictieve tijd zijn. De werkelijke aankomst- of vertrektijd ligt in dat geval na dit tijdstip. Vluchttijden zijn altijd van veel factoren afhankelijk. Deze worden bepaald door onder meer milieu- en geluidsnormen, weersomstandigheden, congestie in het luchtruim, militair vliegverkeer, alsook omstandigheden bij de luchtverkeersleiding. Wij hebben hier geen enkele invloed op.

### 10.5 Naam op het ticket

De naam in uw vliegticket dient overeen te komen met de naam in uw identiteitsbewijs. Indien blijkt dat de naam in beide documenten niet met elkaar overeenstemt, heeft de luchtvaartmaatschappij het recht U te weigeren. In dat geval moet een nieuw ticket worden uitgegeven. Wij zijn niet aansprakelijk voor kosten die hieruit voortvloeien. Gaat U daarom ruim vóór vertrek na of de naam in uw vliegticket juist is gespeld. Het voorgaande is ook van toepassing op identiteitskaarten, voor zover toegang tot het land van bestemming en/of doorreis mogelijk is met een identiteitskaart.

### 10.6 De vlucht

Vluchten die onderdeel zijn van een Georganiseerde Reis zijn vaak goedkoper dan een los ticket naar dezelfde bestemming. Daar staat tegenover dat eerstgenoemde vlucht enkele aspecten kent waar U misschien niet op bedacht bent. Zo kan er een tussenlanding plaatsvinden zonder voorafgaande informatie hierover, terwijl deze tussenlanding op Teletekst, internet en/of in uw ticket niet werd vermeld. Ook kan vanwege omstandigheden van een andere luchtvaartmaatschappij of luchthaven gebruik worden gemaakt. In het hoogseizoen kan het voorkomen dat vanwege een grote vraag naar extra capaciteit, de luchtvaartmaatschappij die oorspronkelijk was beoogd om de vlucht uit te voeren, een toestel moet inhuren van een andere maatschappij. In dat geval wordt uiteraard nimmer afgeweken van de geldende veiligheidsnormen. Indien U dan in een lagere

klasse wordt vervoerd, worden eventuele toeslagen die door U zijn betaald voor vervoer in een hogere klasse, aan U terugbetaald. Tijdens de vlucht worden doorgaans geen kindermaaltijden geserveerd.

#### **10.7 Schade en verlies van bagage**

Indien uw bagage niet of beschadigd is aangekomen op de luchthaven van aankomst, dient er een zogenaamd PIR-rapport te worden opgemaakt. U heeft hiervoor uw boarding pass (instapkaart) met het zogenaamde claimbiljet nodig. Gooit U deze dus niet weg voordat U heeft vastgesteld dat uw bagage (onbeschadigd) is aangekomen. De vergoedingen bij verlies, vertraging of schade van geregistreerde bagage is in internationale verdragen beperkt tot maximaal 1131,- Bijzondere Trekkingsrechten (SDR) (ongeveer € 1300,-) en kan afhankelijk zijn van het gewicht van uw bagage en de valutakoers van de door het IMF vastgestelde Bijzondere Trekkingsrechten.

Hiervan kan niet worden afgeweken. Bij incheck kunt U de luchtvaartmaatschappij om een hogere limiet vragen door middel van een verklaring en het betalen van een extra vergoeding. Kostbare en kwetsbare artikelen (denk aan camera's of juwelen) en medicijnen in voor de duur van de reis acceptabele hoeveelheden, dienen als handbagage in de cabine te worden meegenomen in verband met mogelijk verlies of een verlate aankomst van uw koffer. Noch de luchtvaartmaatschappij noch Wij zijn aansprakelijk voor het op een latere vlucht afleveren van uw bagage. Wij raden U aan om een reisverzekering af te sluiten voor dit soort gebeurtenissen.

#### **10.8 Toegestaan gewicht en aantal bagage**

• **Ruimbagage:** Voor reizen waarbij de vlucht wordt uitgevoerd door TUI fly is het toegestane gewicht en het toegestane aantal ruimbagage afhankelijk van de bestemming en de vervoersklasse. Wat in uw geval is toegestaan kunt u raadplegen op [www.tui.nl/vliegtickets/services/bagage](http://www.tui.nl/vliegtickets/services/bagage). Voor reizen waarbij de vlucht wordt uitgevoerd door een andere luchtvaartmaatschappij dan TUI fly geldt over het algemeen voor passagiers ouder dan 2 jaar dat zonder additionele kosten één koffer of tas van maximaal 20 kg per persoon mag worden ingecheckt. Bij TUI fly en doorgaans ook bij andere maatschappijen mogen volwassenen daarnaast voor Baby's een koffer van maximaal 10 kg meenemen (inclusief buggy/MaxiCosi).

• **Handbagage:** Op vluchten die worden uitgevoerd door TUI fly of Transavia mag iedere passagier maximaal één stuk handbagage (maximale afmeting: 55 x 40 x 25 cm) in de cabine meenemen. van 10 kg in de cabine meenemen. Bij Transavia geldt hiervoor een maximum van 10 kg., TUI fly kent hiervoor geen maximum, mits u de bagage zelf kunt opbergen. Andere luchtvaartmaatschappijen kunnen een andere (lagere) gewichtslimiet hanteren.

• **Algemeen:** Voor exacte informatie over de toegestane hoeveelheid, afmetingen en gewicht van ruim- en handbagage verwijzen Wij U naar uw reisagent of de website van de betreffende luchtvaartmaatschappij (te raadplegen via [kras.nl/voorwaardenleveranciers](http://kras.nl/voorwaardenleveranciers)). In alle gevallen geldt dat ruim- of handbagage met een gewicht dat het toegestane gewicht of maat overschrijdt of dat afwijkende vormen heeft (zoals surfplanken), doorgaans slechts wordt meegenomen tegen betaling op de luchthaven van een (aanzienlijke) toeslag. Bij boeking kunt U een indicatie van de eventuele toeslag opvragen op basis van de op dat moment bekende gegevens.

#### **10.9 Vloeistoffen in de handbagage**

In verband met verscherpte veiligheidsmaatregelen mogen vloeibare stoffen slechts beperkt in de handbagage worden meegenomen: maximaal 100 ml. per verpakking en maximaal 1 liter in totaal. Dit alles dient te zijn verpakt in een doorzichtige afsluitbare zak van ca. 20 x 20 cm. Onder vloeistoffen worden niet alleen water en andere drankjes voor consumptie verstaan, maar ook gels, pasta's, lotions en de inhoud van spuitbussen. Toiletartikelen zoals tandpasta, scheerschuim, haargel, lipgloss en crèmes vallen hier dus ook onder. Vloeistoffen die op de luchthaven zijn gekocht in tax free winkels worden na afrekening in een verzegelde tas aan U overhandigd. Wacht met het verbreken van de zegels tot na de laatste controle op de laatste luchthaven van heen- of terugreis. U mag wel vloeistoffen in uw koffers en tassen inpakken, mits deze worden ingecheckt om als geregistreerde bagage vervoerd te worden in het ruim van het vliegtuig.

#### **10.10 Stoelreserveringen**

Met uitzondering van vluchten van TUI fly en Transavia is het niet mogelijk om zitplaatsen te reserveren aan boord van een vlucht die onderdeel uitmaakt van een Georganiseerde Reis. Verschillende luchtvaartmaatschappijen bieden U de mogelijkheid om vanuit huis uw gewenste stoel in het vliegtuig te reserveren. Daar kunnen extra kosten voor in rekening worden gebracht (zoals bv. voor stoelen aan het raam of het gangpad). Indien U naar een Verre Bestemming vliegt, kunt U tevens entree tot de Schiphol Lounge reserveren. Bezoek hiervoor de website van de betreffende luchtvaartmaatschappij. Baby's hebben geen recht op een eigen stoel tijdens geboekte vluchten, maar reizen op schoot van hun begeleider.

#### **10.11 Reizen met meer dan 9 personen en reizen met baby's**

Indien U met meer dan 9 personen wilt vliegen, dient U dit bij boeking te melden. Er gelden bij sommige luchtvaartmaatschappijen (o.a. KLM) namelijk andere voorwaarden en tarieven. Indien U dit niet bij boeking aangeeft, zijn Wij niet verantwoordelijk voor de eventuele (meer)kosten die hieruit voortvloeien. Wij behouden Ons uitdrukkelijk het recht voor de reisovereenkomst op te zeggen indien wordt geconstateerd dat er meer dan negen personen gezamenlijk een vlucht boeken en dit niet bij boeking is aangegeven. Eventuele kosten zullen dan voor uw rekening komen. Vanwege de veiligheidsvoorschriften aan boord van het vliegtuig, mag iedere volwassene slechts één Baby begeleiden.

#### **10.12 Regionale luchthavens**

Naast de vluchten vanaf Schiphol bieden Wij de mogelijkheid om naar diverse bestemmingen te vertrekken vanaf één van de regionale luchthavens. Op de luchthavens Schiphol, Rotterdam Airport en Eindhoven is een informatiebalie van Onze moedermaatschappij TUI aanwezig.



### 10.13 Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Indien een vlucht bij uw reis is inbegrepen, maken Wij U erop attent dat in verband met veiligheidsmaatregelen die voor diverse landen van toepassing zijn, de betreffende luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert wettelijk verplicht is om persoonlijke gegevens door te geven aan de betreffende autoriteiten. Het gaat dan om gegevens zoals uw achternaam, voorletters, vluchtgegevens, boekingsdatum en speciale verzoeken met betrekking tot bv. maaltijden en speciale bagage e.d. Wij zullen U om deze gegevens vragen, die Wij vervolgens dienen te verstrekken aan de betreffende luchtvaartmaatschappij.

### 10.14 Vlieguren naar de Verenigde Staten

U bent verplicht elektronische reistoestemming te verkrijgen via het Elektronisch Systeem voor Reistoestemming ESTA, voordat U aan boord kunt gaan van een vliegtuig naar de VS. Voor een online aanvraag kunt U naar de website van ESTA gaan: <https://esta.cbp.dhs.gov/esta/>. Wij raden U aan de aanvraag tijdig in te dienen (tenminste 3 dagen vóór vertrek). Wij adviseren U een afdruk van de ESTA-autorisatie mee te nemen ten behoeve van de check-in. ESTA geeft in de meeste gevallen onmiddellijk autorisatie nadat U de gevraagde informatie hebt ingevuld maar in sommige gevallen kan het 3 dagen in beslag nemen. Als geen toestemming wordt gegeven dient U een visum aan te vragen via de Amerikaanse ambassade. De autorisatie is geldig voor een periode van maximaal 2 jaar of tot de datum waarop uw paspoort verloopt, tenzij de toestemming eerder wordt herroepen. Gegevens met betrekking tot verblijfsadres, vluchtnummer etc. moet U wel per reis actualiseren. Indien U van te voren via ESTA geen reistoestemming hebt aangevraagd en verkregen, loopt U het risico dat U vertragingen ondervindt op de luchthaven van aankomst in de VS. In het ergste geval kan U zelfs de toegang tot het land worden geweigerd. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor gevallen waarin U de toegang tot de Verenigde Staten wordt geweigerd en die hun oorzaak vinden in de inhoud, afwezigheid of weigering van een ESTA-autorisatie.

### 10.15 Brandstofheffing- & toeslag

De brandstofheffing zoals deze bij Ons op moment van publicatie bekend was, hebben Wij in de gepubliceerde reissom opgenomen als brandstofheffing. Houdt U er rekening mee dat de reissom kan worden verhoogd door stijging van de brandstofkosten. Indien bekend, wordt U hierover bij boeking geïnformeerd.

## 11. ACCOMMODATIE

### 11.1 Beschrijving in het Reisaanbod

De beschrijving van de accommodaties in het Reisaanbod is zo objectief mogelijk opgesteld. Indien er afwijkingen zijn tussen de inhoudelijke beschrijving in de brochure of op internet enerzijds en de prijs en/of voorwaarden in de prijstabel/-bijlage of op internet anderzijds, is de prijstabel/-bijlage doorslaggevend. In geval van een verschil in het Reisaanbod zoals gepubliceerd in een brochure en Reisaanbod zoals gepubliceerd op internet, is dat laatste doorslaggevend. Vanwege bv. de bouw van een accommodatiecomplex kunnen de inrichting en grootte van kamers/appartementen nogal verschillen. Dat maakt het soms moeilijk om een eenduidige beschrijving te maken. De in het Reisaanbod bij de accommodaties afgedrukte foto's geven ook slechts een idee van de inrichting, afmetingen en/of uitzicht. Daarom kan het voorkomen dat de ter plaatse verkregen accommodatie afwijkt van de foto's in de gids. Uiteraard voldoen de accommodaties wel aan de minimum standaardeisen, zoals beschreven in het Reisaanbod. Tenzij anders staat vermeld, kunnen Wij geen toezeggingen doen over het uitzicht en de ligging van uw accommodatie. Met name in verstedelijkte gebieden kan het voorkomen dat er geen vrij uitzicht is.

### 11.2 Indeling van de accommodatie

In het Reisaanbod komt U de volgende beschrijvingen tegen:

- **Bad of douche op de kamer:** Daar waar in het Reisaanbod kamers met bad of douche vermeld staan, is het helaas niet mogelijk al in de bevestiging van de reisovereenkomst of op uw accommodatievoucher te vermelden of uw accommodatie een bad of douche heeft. De bevestiging of het voucher vermeldt slechts "douche". Ter plaatse verneemt U van welke van de twee uw accommodatie is voorzien.
- **Eenpersoonskamer:** Wij maken U erop attent dat wanneer U kiest voor verblijf in een eenpersoonskamer, U er rekening mee dient te houden dat deze soms kwalitatief minder en/of minder gunstig gesitueerd is dan een tweepersoonskamer in dezelfde accommodatie.
- **Tweepersoonskamer:** Bij het reserveren van een tweepersoonskamer kan het voorkomen dat in de bevestiging van de reisovereenkomst of op uw accommodatievoucher een driepersoonskamer (triple room) vermeld staat. Dit betekent echter niet dat U in een driepersoonskamer gehuisvest wordt. Indien U met twee personen reist, krijgt U een kamer voor twee personen.
- **Drie- of vierpersoonskamer, Familiekamer of Familiesuite:** Als in het Reisaanbod een drie- of vierpersoonskamer, familiekamer of familiesuite is vermeld, gaat het in de meeste gevallen (en bij familiekamers in sommige gevallen) om een tweepersoonskamer waar een extra bed, bedbank of stretcher voor de derde of vierde persoon wordt bijgeplaatst. Op uw accommodatievoucher staat een driepersoonskamer (triple) als de kamer voor maximaal drie personen geschikt is of vierpersoonskamer (quadruple) als de kamer voor maximaal vier personen geschikt is. Dit betekent niet dat U in een (grotere) drie- of vierpersoonskamer wordt geplaatst als U met minder dan het maximum toegestane aantal personen boekt.
- **Minimale bezetting kamer 3/4-pk 3 pers:** Indien U deze of soortgelijke beschrijving in een prijstabel tegenkomt, betekent dit dat voor dit kamertype een minimale bezetting geldt, in dit geval van drie personen. Een verblijf voor twee personen in die kamer kan dan helaas niet als boeking worden geaccepteerd.
- **Hotelkamers Verre Bestemmingen:** In de prijstabellen voor hotelkamers in Verre Bestemmingen staan bij de hotels verschillende kamertypes vermeld. Ter verduidelijking; een twee/driepersoonskamer, driepersoonskamer of vierpersoonskamer staat in de regel voor een standaard tweepersoonskamer met de mogelijkheid om resp. een derde of vierde persoon onder te brengen. Er zijn daarbij twee mogelijkheden:
  - a) veelal staan in de tweepersoonskamer twee queensize bedden of tweefelaars, zodat de kamer in principe geschikt is voor maximaal vier personen. Of U nu met twee of vier personen boekt, U ontvangt dezelfde kamer; wilt U in plaats van een queensize bed een extra bed, dan worden hiervoor vaak kosten berekend.
  - b) soms wordt op de standaard tweepersoonskamer voor de derde en/of vierde persoon een extra bed (zgn. rollaway, stretcher of bedbank) bijgeplaatst; hiervoor kunnen kosten berekend worden. In de bevestiging van de reisovereenkomst of op uw accommodatievoucher staat het maximaal aantal personen dat op de kamer kan verblijven: double/twin room (max. twee

personen), triple room (max. drie personen) en quadruple room (max. vier personen). Dit kan afwijken van het aantal personen dat bij boeking daadwerkelijk per kamer is gereserveerd.

• **Appartementen:** Over het algemeen bestaat een 1-kamerappartement uit een woon/slaapkamer met hierin een kitchenette of een aparte keuken. Een 2- en 3-kamerappartement bestaat meestal uit een woon/slaapkamer met kitchenette of aparte keukens en 1, resp. 2 slaapkamers. Voor de exacte indeling verwijzen Wij U naar de beschrijving in het Reisaanbod/prijsbijlage.

### 11.3 Kwaliteit van de accommodatie

Voor accommodaties hanteren Wij doorgaans de classificatie zoals deze door de betreffende autoriteiten van het land van uw bestemming is toegekend. Niet zelden hanteren deze autoriteiten subjectieve criteria, gebaseerd op de plaatselijke normen en waarden, faciliteiten, sfeer etc. Om het vergelijken van accommodaties voor U makkelijker te maken, geven Wij U uit service overwegingen echter een indicatie van de kwaliteit van de accommodatie in termen van comfort en de aanwezige faciliteiten. Dit wordt uitgedrukt met behulp van sterren. De betekenis van de sterclassificaties vindt U hieronder. Vanwege het ontbreken van een standaard classificatie, en omdat de hieronder weergegeven sterren slechts een indicatie zijn, kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.

\*\*\*\*\* luxe  
\*\*\*\* 1e klas  
\*\*\* middenklasse  
\*\* toeristenklasse  
\* eenvoudige toeristenklasse

Soms wordt door Ons gewerkt met halve sterren, bv. \*\*\*1/2. Dit wil zeggen dat de accommodatie geacht wordt beter te zijn dan middenklasse, maar niet goed genoeg voor 1e klas. Zie voor de classificatie van cruiseschepen artikel 14.8.

### 11.4 Verzorging

• **Logies (LG):** Boek U logies dan regelt U uw maaltijden zelf. Denkt U er wel aan dat banken en winkels veelal gesloten zijn als de aankomstdag een zaterdag of zondag betreft.

• **Logies/ontbijt (LO):** Bij logies/ontbijt begint de verzorging op de dag na aankomst met het ontbijt en eindigt op de dag van vertrek met het ontbijt. In de tussentijd is alleen het ontbijt bij het arrangement inbegrepen.

• **Halfpension (HP), Volpension (VP):** Bij half- en volpension begint de verzorging met (afhankelijk van het tijdstip van aankomst) respectievelijk het diner en/of lunch op de aankomstdag en eindigt op de vertrekdag altijd met het ontbijt. Koffie, drankjes e.d. (behalve koffie en thee bij het ontbijt) zijn niet standaard bij de prijs inbegrepen. In de tussentijd is het ontbijt en het diner (halfpension) dan wel ontbijt, lunch en diner (volpension) bij het arrangement inbegrepen.

• **All Inclusive (AI):** Bij All Inclusive start de verzorging in vrijwel alle accommodaties vanaf 12:00 uur op de dag van aankomst en eindigt de verzorging om 12:00 uur op de dag van vertrek; tenzij anders aangegeven. Bij de All Inclusive-accommodaties zijn naast volpension (ontbijt, lunch en diner) allerlei extra's inbegrepen. Dit kan variëren van gratis lokale (non-alcoholische) drankjes en snacks (vaak zoete), tot het gebruik van (water)sportfaciliteiten. Een All Inclusive-arrangement is wel aan spelregels en voorwaarden gebonden. De meest voorkomende vindt U hieronder. Wij wijzen U er op dat de inhoud van de All Inclusive-formules per accommodatie kan verschillen. Wat bij het All Inclusive-arrangement is inbegrepen, staat vermeld in het Reisaanbod bij de beschrijving van de accommodatie. Vraag uw reisbureau echter uitdrukkelijk om extra informatie en eventuele algemene spelregels en beperkingen met betrekking tot de All Inclusive-formule van de accommodatie van uw keuze. Vanwege de hoeveelheid informatie zijn deze niet allemaal in het Reisaanbod opgenomen. Maaltijden worden vaak geserveerd in buffetvorm. Dit wil niet automatisch zeggen dat er volop keus en variatie is, maar is meer een aanwijzing dat maaltijden niet aan tafel geserveerd worden. De classificatie van een accommodatie kan bepalend zijn voor de variatie die U op het gebied van de maaltijden mag verwachten. Vaak hanteert een accommodatie een roulatiesysteem in maaltijdvariatie, waardoor sommige gerechten U na enkele dagen of een week al bekend kunnen voorkomen. Een variatie aan groentes wordt doorgaans niet aangeboden. Eventueel genoemde maaltijdtoeslagen zijn per persoon en per nacht. Indien een à la carte restaurant onderdeel is van het All Inclusive-arrangement, wijzen Wij U er op dat hier gemiddeld slechts eenmaal per week gebruik van kan worden gemaakt. Vanwege het doorgaans beperkte aantal tafels, is reserveren vaak verplicht. Er kan voor het à la carte restaurant een extra toeslag in rekening worden gebracht. Het kan voorkomen dat (sommige) drankjes slechts gedurende bepaalde uren of op een bepaalde locatie in het All Inclusive-arrangement inbegrepen zijn. Buiten deze gevallen dient er voor de drankjes betaald te worden. Ook kan het voorkomen dat bepaalde lokale alcoholische drankjes gratis zijn, maar dat buitenlands gedistilleerde drankjes alleen tegen betaling verkrijgbaar zijn. De (vaak beperkte) inhoud van een minibar valt niet onder het All Inclusive-arrangement, tenzij dit uitdrukkelijk aangegeven. Indien watersportfaciliteiten of duikactiviteiten in het All Inclusive-arrangement zijn inbegrepen, dient U er rekening mee te houden dat dit vanwege de vaak grote belangstelling ter plaatse gereserveerd moet worden en/of gebruik ervan niet altijd mogelijk is. Aan het gebruik van (water)sportfaciliteiten kunnen bovendien voorwaarden verbonden zijn zoals bv. het slechts onder begeleiding gebruiken, het hebben van een vereist certificaat of het gebruiken gedurende een beperkt aantal uren per dag. Hoewel deze informatie zo zorgvuldig mogelijk is samengesteld, kan het voorkomen dat gedurende het seizoen wijzigingen in gepubliceerde tijden van eten en drinken optreden. Ook kan het gebruik van bepaalde faciliteiten worden aangepast. U wordt door de accommodatieverschaffer over de details geïnformeerd. Wij hebben hierop geen invloed en aanvaarden daarvoor dan ook geen verantwoordelijkheid.

• Bij autoreizen heeft All Inclusive vaak een andere inhoud. Hiervoor verwijzen wij naar de beschrijving in Ons Reisaanbod.

• Ultra All Inclusive betekent dat u verblijft op basis van All Inclusive met extra's als bijvoorbeeld een extra restaurant, een extra tussendoortje en/of roomservice.

• **Algemeen:** Het ontbijt wordt normaal gesproken verzorgd vóór 10.00 uur. In kleinere accommodaties hanteert men vaak vaste etenstijden. In drukke periodes is het mogelijk dat het diner en/of ontbijt in twee zittingen worden geserveerd. In het laagseizoen van de bestemming kan de variëteit van de maaltijden en/of drankjes minder groot zijn. In veel hotels gelden voor de avondmaaltijden kledingvoorschriften. Er wordt dan verwacht dat U in gepaste kleding bij het diner verschijnt (heren in lange broek, shirt en dichte schoenen, dames in broek of rok/jurk; geen bad- of strandkleding). In sommige 5-sterren en 4-sterren hotels dienen de heren zelfs in een colbert aan het diner te verschijnen. Denkt U hierbij ook aan eventuele kerst- of oudejaarsdiners. Houd U hiermee rekening bij het inpakken van uw bagage. Het kan voorkomen dat U met meerdere gasten aan dezelfde tafel eet. Indien U een late heenvlucht en/of vroege terugvlucht heeft, waardoor U het diner op de eerste dag en/of het ontbijt op de

laatste dag en/of andere drankjes en hapjes mist, kan geen restitutie van niet genoten maaltijden en versnaperingen plaatsvinden. Het is ook mogelijk dat U bij late aankomst op de heenreis een koude schotel aangeboden krijgt in plaats van een diner, omdat het restaurant dan al gesloten is. Indien er weinig gasten dineren, kan het voorkomen dat de maaltijden worden uitgeserveerd in plaats van dat ze in buffetvorm zijn. In sommige gevallen (zoals in het laagseizoen of bij een relatief lage bezetting van de accommodatie) kan de uitbater van het restaurant besluiten om de maaltijdverzorging in het algemeen te wijzigen van buffet naar keuzemenu of vice versa.

Indien er melding wordt gemaakt van een keuzemenu kan dit ook inhouden dat U alleen een keuze wordt aangeboden bij het hoofdgerecht. Wij hebben hierop geen invloed. Voor Baby's en Kinderen bestaan vaak geen speciale maaltijden, alleen porties worden aangepast. Indien deze wel worden geserveerd, dienen zij direct aan de accommodatieverschaffer betaald te worden. Verder heeft elk land zijn eigen eetgewoontes zoals veel salades, koude of lauwe gerechten. Indien U ontevreden bent over de maaltijden kunnen Wij daar geen oordeel over geven daar smaak en kwaliteit veelal persoonlijk zijn. Het is in veel hotels en accommodatiecomplexen niet toegestaan zelf meegebrachte drank(jes) of etenswaren mee te nemen op de kamers. Dit is namelijk doorgaans een belangrijke bron van inkomsten voor de accommodatieverschaffer. Daarnaast is dit verbod ook bevorderlijk voor de hygiëne omdat eventueel ongedierte dan niet wordt aangetrokken.

• **Ontbijt in de Verenigde Staten:** Het ontbijt maakt in Noord Amerika geen onderdeel uit van het hotelcontract en kan op elk willekeurig moment door de hotelier worden ingetrokken zonder Ons hiervan op de hoogte te stellen. Wij zullen Ons inspannen om U over deze situaties zo goed mogelijk te informeren, maar indien een hotelier besluit het gratis ontbijt in te trekken, kunnen Wij hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

### **11.5 Aankomst en vertrek**

In het algemeen is uw accommodatie op de dag van aankomst tussen 14.00-18.00 uur beschikbaar. In drukke periodes kan het echter voorkomen dat uw accommodatie op een later tijdstip beschikbaar is. Indien U denkt na 18.00 uur of met veel vertraging te arriveren is het noodzakelijk dit aan de accommodatieverschaffer te melden, tenzij dit gegeven de omstandigheden redelijkerwijs niet mogelijk is (bv. U bevindt zich in een vertraagde vlucht). Indien U op een andere dag dan de geplande dag aankomt of vertrekt, dient U dit te allen tijde aan Ons en de accommodatieverschaffer te melden. Indien U in deze gevallen verzuimt de accommodatieverschaffer en, in voorkomend geval, Ons hierover in te lichten, garanderen Wij niet meer de beschikbaarheid van uw accommodatie. Bij aankomst op zaterdagmiddag of zondag dient U er rekening mee te houden dat winkels en banken gesloten kunnen zijn. Daarnaast is het bij Overland Reizen, busreizen, campingvakanties en fietsvakanties binnen Europa niet altijd mogelijk om een dag later aan te komen, indien dit bv. een zon- of feestdag is, omdat dan de receptie gesloten kan zijn. Op de laatste dag van uw verblijf dient U uiterlijk tussen 10.00-12.00 uur de accommodatie vrij te geven. Deze regels zijn internationaal. Afwijken van de genoemde tijden waarop U de accommodatie betreft of verlaat is slechts na overleg met de accommodatieverschaffer mogelijk. Indien U de accommodatie bij aankomst nog niet kunt betrekken of bij vertrek al iets eerder moet vrijgeven, kunt U uw bagage over het algemeen afgeven bij de receptie. Dit doet U echter geheel voor eigen risico. Doorgaans kunt U, terwijl U wacht, al/nog wel gebruik maken van alle faciliteiten die de accommodatie biedt, zoals het zwembad. Soms kan dit slechts tegen betaling van een geringe vergoeding. Dit geldt ook voor gasten die doorreizen naar een andere bestemming/eiland en op de (boot)verbinding wachten. Indien U, anders dan door onze schuld, later dan oorspronkelijk gepland op uw accommodatie aankomt of eerder de accommodatie moet verlaten, bestaat geen recht op restitutie van niet genoten overnachtingen, maaltijden, diensten en faciliteiten.

### **11.6 Hinder door bouwactiviteiten**

De vraag naar de populaire vakantiebestemmingen neemt toe. Om deze reden wordt er ter plaatse nog steeds gebouwd, worden nieuwe wegen aangelegd etc. Indien het werkzaamheden betreft welke in opdracht van derden of bv. een gemeentelijke instantie (openbare werken) worden uitgevoerd, zijn Wij hiervoor niet verantwoordelijk. Indien de werkzaamheden plaats vinden in de door U gekozen accommodatie zullen Wij U te allen tijde proberen tijdig te informeren en een passende oplossing aan te bieden. Het kan echter voorkomen dat U met bouwwerkzaamheden wordt geconfronteerd waarvan ook Wij niet op de hoogte waren. Enige overlast door bouwactiviteiten kan dan ook niet helemaal worden uitgesloten.

### **11.7 Nieuwbouw**

Nieuwbouw biedt voor U voor- en nadelen. Het eerste jaar profiteert U vaak van relatief voordelige prijzen voor een spiksplinternieuwe accommodatie. Daar staat tegenover dat U rekening dient te houden met afrondende werkzaamheden, jonge of juist afwezigheid van aanplant en het nog niet gereed zijn van bepaalde aanvullende faciliteiten zoals bv. winkeltjes, fitnessruimten en zwembaden. De vermelde openingsdatum bij nieuwe accommodaties is altijd een geplande openingsdatum. Door allerlei omstandigheden waar Wij geen invloed op kunnen uitoefenen (zoals het weer en trage vergunningsprocedures) kan het voorkomen dat de accommodatie of daarbij behorende faciliteiten later openen dan in het Reisaanbod vermeld staat. Wij zullen Ons inspannen om U hierover zoveel mogelijk te informeren.

### **11.8 Parkeren**

Bij bestemmingen die U met uw eigen auto kunt bereiken dan wel bij bestemmingen die tijdens een fly&drive-reis worden aangedaan geven Wij (vrijblijvend en indien mogelijk) zoveel mogelijk informatie over de aanwezigheid van parkeergarages of (privé)parkeerplaatsen bij accommodaties. Deze parkeerplaatsen zijn niet gratis, tenzij dit expliciet in het Reisaanbod staat vermeld. Overigens zal voor eventuele meerdere voertuigen altijd moeten worden betaald. Voor zover Wij bekend zijn met (een indicatie van) de parkeerkosten, zullen deze worden aangegeven. Deze kosten kunnen echter aan verandering onderhevig zijn en dienen ter plaatse voldaan te worden. Een parkeerplaats kan doorgaans niet worden gereserveerd. Het parkeren, zowel op privéterrein als op openbare parkeerplaatsen, geschiedt altijd op eigen risico. Bij sommige accommodaties of in autovrije plaatsen, dient U uw auto te parkeren in een nabijgelegen garage of parkeerplaats.

### **11.9 Huisdieren**

Huisdieren die mee gaan op reis, dienen altijd bij boeking te worden opgegeven. Vaak zal dit door Ons aangevraagd moeten worden bij de accommodatieverschaffer en, indien van toepassing, de vervoerder. Hiervoor worden administratiekosten berekend. Omdat huisdieren vaak niet zijn toegestaan, boekt U onder een ontbindende voorwaarde, waarbij het niet accepteren

van huisdieren door de vervoerder, accommodatieverschaffer of andere dienstverlener de voorwaarde is. Indien het meenemen van een huisdier is toegestaan, dient U er rekening mee te houden dat uw huisdier alleen op de kamer of in het appartement en niet in de openbare ruimtes van de accommodatie welkom is. Wij kunnen carapatiënten niet garanderen dat de accommodaties waar huisdieren niet zijn toegestaan, ook altijd 'huisdiervrij' zijn. De eventuele verblijfskosten die verbonden zijn aan het huisvesten van een huisdier dienen ter plaatse te worden voldaan. Deze kosten worden vooraf door Ons aan U doorgegeven. Voor het reizen met honden, katten en fretten is binnen de EU een EU-paspoort noodzakelijk. Tevens dienen zij te zijn ingeënt tegen hondsdoelheid en te zijn voorzien van een identificatie (chip). Een aantal Europese landen stelt daarbij nog enkele aanvullende eisen, zoals een bloedtest maximaal welke 6 maanden voor vertrek dient te zijn afgenomen. Sommige niet EU-landen stellen zeer strenge eisen bij het toelaten van dieren, bv. niet eerder dan na een langdurig verblijf in quarantaine. Behoort uw huisdier tot een beschermde soort, dan moet U ook beschikken over CITES-documenten. Informeer tijdig bij uw reisbureau of de ambassade van het land van bestemming welke exacte toelatingseisen er zijn.

#### **11.10 Airconditioning**

Ook in de meeste vakantielanden wordt men milieu- en energiebewuster. Wanneer in het Reisaanbod is vermeld dat een bepaalde accommodatie over airconditioning beschikt, zal deze over het algemeen alleen in de warmste periodes functioneren en op die uren van de dag, dat daar de meeste behoefte aan is. Een airconditioning of fan/ventilator is niet altijd geruisloos. In veel accommodaties bevindt de airconditioning zich alleen in de slaapvertrekken. Daarnaast kan het zo zijn dat de airconditioninginstallatie die zich aan de buitenzijde van de accommodatie bevindt, binnen te horen is. Indien de airconditioning ter plaatse dient te worden betaald aan de accommodatieverschaffer, dan is dit in het Reisaanbod vermeld. In dat geval variëren de kosten per accommodatie tussen € 6 en € 15 per dag. Deze bedragen zijn slechts een indicatie.

#### **11.11 Balkon/terras**

In het Reisaanbod staat vaak vermeld dat de accommodatie is voorzien van een terras (voor de begane grond) of balkon (voor hogere verdiepingen). Indien de aanwezigheid van een Frans balkon is aangegeven, gaat het om een stel naar binnen draaiende deuren op een verdieping, met aan de buitenzijde de balustrade (dus zonder stoelen/tafel). Indien U een kamer met balkon heeft geboekt, dient U er rekening mee te houden dat de balkons in de meeste gevallen te weinig ruimte bieden om hier op te liggen/zonnen. Veelal passen hierop slechts één of twee stoelen zonder tafeltje. De grootte van de balkons verschilt per accommodatie en zelfs dezelfde accommodatie kan verschillende formaten balkons hebben.

#### **11.12 Bedden**

De bedden in de accommodaties hebben doorgaans een lengte van 1.80 m. Het kan dus voorkomen dat zij niet berekend zijn op lange reizigers. Houd U daar rekening mee. Als U een kamer reserveert waar plaatsing van een extra bed voor de derde en eventueel vierde persoon mogelijk is, kan dit extra bed een opklapbed, divanbed, slaapbank of stretcher zijn. Deze kunnen vaak alleen in de woonkamer van een accommodatie worden geplaatst en kunnen daarmee ten koste van de leefruimte gaan. De bedden op uw vakantiebestemming kunnen minder comfortabel zijn dan U thuis gewend bent. Uitsluitend het in de tekst genoemde aantal bedden (normaal formaat) staat ter beschikking. In het algemeen geldt dat er geen kinderbedjes of kinderstoelen beschikbaar zijn. Voor kinderen die gebruik maken van de speciale kinderprijs, zal in hotels een extra (kinder)bed op de 2-persoonskamer van 2 volbetalende begeleiders worden bijgeplaatst. U kunt bij boeking navragen of uw accommodatie over kinderbedjes beschikt. In drukke periodes kan het voorkomen dat het aantal Kinderen/Baby's het aantal beschikbare kinderbedjes in uw accommodatie overstijgt en dat Wij U moeten teleurstellen. Kosten voor het kinderbedje dienen altijd ter plaatse aan de accommodatieverschaffer te worden betaald.

#### **11.13 Kookfaciliteiten en inrichting**

De meeste appartementen, bungalows en villa's hebben een open keuken of kitchenette: een niet afgeschermd gedeelte van de woonkamer, waarin zich een koelkast, een kooktoestel (gas of elektrisch) en een klein aanrecht bevinden. In veel gevallen zijn keukens en kitchenettes slechts geschikt voor het bereiden van eenvoudige maaltijden. Dit vereist soms wat improvisatie omdat (typisch Hollandse) attributen waar U thuis aan gewend bent, zoals een kaasschaaf, koffiefilter, afwasborstel, waterkoker en een (goede) blikopener niet altijd aanwezig zijn. Ook bestaat het kooktoestel doorgaans maar uit twee kookplaten waarvan er één als warmhouder dient. De inrichting van de accommodatie en de kwaliteit van bv. het interieur en het sanitair kan dus eenvoudiger zijn dan U thuis gewend bent.

#### **11.14 Schoonmaak en linnengoed**

• **Algemeen:** Uw accommodatie wordt bij aankomst schoon opgeleverd. Houd U er rekening mee dat, indien schoonmaak in het Reisaanbod is inbegrepen, de wijze waarop wordt schoongemaakt voldoende is, maar soms een andere invulling krijgt dan U thuis gewend bent. Dit houdt onder meer in dat er geen grote schoonmaak zal plaatsvinden. Bij hotels is de schoonmaak vrijwel altijd dagelijks. Op zon- en feestdagen wordt er echter vaak niet schoongemaakt. Indien schoonmaak in het Reisaanbod is inbegrepen en U bent niet tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak, dient U dit te allen tijde direct aan de accommodatieverschaffer te melden. Deze kan dan nog tijdens uw verblijf maatregelen nemen. Wij adviseren om wat hand- en theedoeken mee te nemen, zelfs als huishoudlinnen in de reis is inbegrepen. Als in het Reisaanbod is vermeld dat U ter plaatse bed- en huishoudlinnen kunt huren, is het verstandig dit reeds bij de boeking op te geven. Soms bent U verplicht ter plaatse het bedlinnen te huren.

Ook dit wordt, met vermelding van de kosten, in het Reisaanbod vermeld. Indien in het Reisaanbod staat vermeld dat het linnengoed eenmaal per week wordt verwisseld, dan betekent dit dat aan het einde van de week het linnengoed verschoond wordt. Blijft U slechts een week dan wordt er dus tijdens uw verblijf geen linnengoed verwisseld.

• **Voor Zon Bestemmingen:** Het schoonmaken van de accommodatie is inbegrepen bij het arrangement, tenzij anders is vermeld. Indien de schoonmaak is inbegrepen, dient U zelf de badkamer en keuken schoon te houden. Hoe hoger de sterclassificatie van de accommodatie, des te hoger zal de frequentie zijn waarmee de (overige) schoonmaak en de wissel van beddengoed en handdoeken plaatsvindt.

• **Overland reizen:** De dagelijkse schoonmaak van uw appartement of bungalow is niet inbegrepen tenzij anders is vermeld in het Reisaanbod. Soms worden verplicht schoonmaakkosten in rekening gebracht. In andere gevallen heeft U de keuze om de schoonmaak zelf te doen, of dit, tegen betaling, te laten doen. Welke situatie aan de orde is staat aangegeven in het Reisaanbod.

### **11.15 (Geluids)overlast**

Veel populaire bestemmingen zijn in het hoogseizoen en tijdens vakantieperiodes (ook die van het land zelf) erg druk. Veel hotels en appartementencomplexen organiseren overdag en 's nachts allerlei sportieve en gezellige activiteiten zoals livemuziek of disco's. Sommige (hotel)bars sluiten pas diep in de nacht of in de vroege ochtend wanneer de laatste gasten weggaan. De normen van geluidsoverlast zijn in vakantiebestemmingen toleranter dan in Nederland, ook omdat de bevolking in die landen later leeft dan bij ons gebruikelijk is. Wanneer rust voor U een belangrijk argument voor uw vakantie is, dan dient U uw accommodatie of bestemming met zorg te kiezen. Indien het Reisaanbod melding maakt van een 'levendige omgeving', een 'centrale ligging' of 'in de nabijheid of op loopafstand van barretjes en restaurants', dan is er meestal sprake van een gezellige drukte van uitgaansgelegenheden en/of verkeer. Voorts worden animatie en entertainment die in de avonden op het terrein van de accommodatie worden georganiseerd, zoveel mogelijk in het Reisaanbod vermeld. Dit alles kan wel de nodige geluidsoverlast met zich mee brengen. Absolute rust en stilte na middernacht kunnen derhalve niet worden gegarandeerd. Indien U gevoelig bent voor geluidsoverlast raden Wij U aan te kiezen voor een accommodatie zonder discotheek of (pool)bar, of een accommodatie die niet dicht bij uitgaansgelegenheden of drukke wegen is gelegen. Helaas kan het ook voorkomen dat medevakantiegezers er een andere opvatting van vakantieplezier en overlast op na houden. Op deze mensen (ongeacht of zij zijn gehuisvest in uw accommodatie) hebben Wij geen invloed en Wij zijn derhalve voor hun gedrag niet verantwoordelijk.

### **11.16 Ongedierte**

Op Zon Bestemmingen, Verre Bestemmingen en sommige Stedentrip bestemmingen komt ongedierte (zoals bv. mieren en kakkerlakken) vaker voor dan Wij in Nederland gewend zijn. Dit komt doorgaans niet door onvoldoende hygiëne, maar vloeit voort uit klimatologische omstandigheden als luchtvochtigheid en warmte. In dergelijke gevallen raden Wij U aan etenswaren te verpakken in plastic zakken en zo mogelijk op te bergen in een koelkast. Wij adviseren U van de aanwezigheid van ongedierte melding te maken bij de accommodatieverschaffer, zodat deze zijn best kan doen U van dit ongewenste bezoek af te helpen. Uiteraard kunt U ook zelf ter plekke een verdelingsmiddel aanschaffen. Dit doet U wel op eigen risico. Ook de aanwezigheid van (zwerf)katten en honden komt in de genoemde landen voor. De aanwezigheid van deze dieren en ongewenste insecten kan helaas nooit geheel uitgesloten worden.

### **11.17 Water, elektriciteit, zonne-energie en sanitair**

Het leidingwater is in de in het Reisaanbod genoemde bestemming(en) doorgaans niet bedoeld als drinkwater. In een aantal accommodaties kan het leidingwater en zwembadwater bovendien zout zijn en/of chloor bevatten. De ervaring leert ook dat storingen in de water- en elektriciteitsvoorzieningen kunnen optreden. Oorzaak hiervan ligt veelal bij de gemeentelijke of regionale autoriteiten die tot tijdelijke afsluiting of distributie overgaan, of, wat elektriciteit betreft, aan een overbelasting van het lokale netwerk. Noch uw accommodatieverschaffer, noch Wij kunnen voor het ten gevolge hiervan ondervonden ongemak en/of geleden schade aansprakelijk worden gesteld. Voorts wordt de warmwatervoorziening (douchen) en de elektriciteitsvoorziening soms geregeld door middel van zonne-energie. Dit betekent dat bij minder mooi weer of veelvuldig gebruik van (warm) water en/of stroom in de/het accommodatie(complex), deze voorziening niet toereikend zal zijn. De capaciteit van water in zuidelijke en warme landen is bovendien beperkter en uit milieuoverwegingen niet in dezelfde mate zo vanzelfsprekend als Wij in Nederland gewend zijn. Indien in het Reisaanbod gesproken wordt van een bad, kan het voorkomen dat een stop niet aanwezig is. Dit wordt gedaan uit het oogpunt van water- en energiebesparing. Een douchegordijn is onbekend in veel landen, waardoor wateroverlast af en toe voorkomt. (Toilet)papier zal doorgaans niet mogen worden doorgespoeld in de sanitaire voorzieningen en zult U in de prullenbak moeten deponeren. In de meeste appartementen of bungalows is het basisenergiegebruik bij de reissom inbegrepen. Mocht U dit basisverbruik (gebaseerd op 'normaal' energiegebruik) overschrijden, dan dient U de extra kosten ter plaatse te betalen.

### **11.18 Resortfee en kluishuur**

Diverse hotels (vooral in de Verenigde Staten) brengen een zogenaamde "resortfee" in rekening. De resortfee geldt over het algemeen per dag, per persoon en U bent verplicht deze ter plaatse te betalen. Ook de huur van een kluisje in de kamer is in diverse accommodaties verplicht. Daar waar een verplichte resortfee en/of kluishuur bij het samenstellen van het Reisaanbod bekend was, is dit daarin vermeld. De hoogte van de resortfee en/of kluishuur kan aan verandering onderhevig zijn.

### **11.19 Parasols en ligbedden**

In het Reisaanbod wordt vaak melding gemaakt van de aanwezigheid van parasols of ligbedden. Het aantal beschikbare parasols en ligbedden is meestal niet toereikend voor het aantal verblijvende gasten in de accommodatie. De vraag is vaak groter dan het aanbod, zeker bij grotere accommodaties, zodat U wellicht teleurgesteld moet worden.

### **11.20 Verplichte toeslag Kerst & Nieuwjaarsdiner**

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, kunnen Wij niet aangeven uit hoeveel gangen dit bestaat en/of dit een uitgebreider en/of een extra feestelijk diner is.

## **12. LOKALE FACILITEITEN, ENTERTAINMENT, EXCURSIES EN ACTIVITEITEN**

### **12.1 Gebruik van faciliteiten (algemeen)**

In het Reisaanbod zijn soms prijzen vermeld van sportfaciliteiten, sauna, zwembaden en andere faciliteiten van een accommodatie of in de omgeving. Dit houdt niet in dat de overige faciliteiten zoals minibar, gebruik van spelletjes of TV-kanalen, discotheek e.d. gratis zijn, tenzij dit uitdrukkelijk is vermeld. Openingstijden en -dagen van faciliteiten verneemt U ter plaatse. U dient er rekening mee te houden dat het animatiepersoneel (indien aanwezig), babysitters en crècheleidsters veelal alleen de taal spreken van het land waar de accommodatie is gelegen en/of van de grootste groep aanwezige gasten. Indien dit anders is, staat dit in het Reisaanbod vermeld.

## **12.2 Animatie en entertainment**

In bepaalde complexen wordt een zogenaamd animatie-programma aangeboden, waaraan door gasten kan worden deelgenomen. Deze animatie is doorgaans voor volwassenen. Er is alleen animatie voor kinderen (4-12 jaar) indien dit nadrukkelijk in het Reisaanbod vermeld staat. Voor kinderen jonger dan 4 jaar wordt doorgaans geen programma aangeboden. In sommige accommodaties is het verplicht dat deelnemers voor deelname de gevoerde taal machtig zijn. Entertainment is een meer passieve activiteit dan animatie, en een actieve deelname is doorgaans niet mogelijk. Hierbij moet U denken aan bv. een muzikaal avondprogramma.

## **12.3 Afgelasting animatie en entertainment; aanbod faciliteiten**

Om welke reden dan ook (bv. vanwege het laagseizoen, gebrek aan belangstelling of weersomstandigheden) kan besloten worden dat bepaalde onderdelen van animatie of entertainment geen doorgang zullen vinden of dat bepaalde faciliteiten niet of slechts beperkt aangeboden kunnen worden. Denk hierbij ook aan babysit, crèche, een a-la-carte-restaurant, thema-avond, dansavond, sauna, jacuzzi, zwembad, discotheek, fitness, tennisbaan, watersportfaciliteiten of winkels. Voorts dienen er af en toe onderhoudswerkzaamheden plaats te vinden in accommodaties die het gehele of een groot deel van het jaar geopend zijn en kan dit reden zijn voor het tijdelijk niet aanbieden van een faciliteit. Deze maatregel komt doorgaans de veiligheid of hygiëne ten goede. Wij zijn voor dit alles niet verantwoordelijk en vragen hiervoor uw begrip.

## **12.4 Activiteiten zoals excursies**

Eventueel lokaal te boeken activiteiten of diensten zoals bv. excursies, rondleidingen, evenementen, bezichtigingen en sporten/sportcursussen (bv. zwemlessen, raften en duiken) worden buiten onze invloedssfeer aangeboden. Uw reisadviseur kan U hier meer over vertellen. Wij of onze vertegenwoordiger in het buitenland publiceren en bemiddelen slechts uit service overwegingen. De uiteindelijke overeenkomst voor het uitvoeren van de activiteiten en diensten wordt gesloten tussen U en de plaatselijke leverancier/organisator van die diensten. Wij zijn daar bij geen partij. De leveranciers/organisatoren zijn aansprakelijk en verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van deze van de activiteiten en diensten. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor schade die ontstaat ten tijde van deelname aan ter plaatse geboekte activiteiten en diensten. Laat U zich daarom goed informeren over deelname aan dergelijke activiteiten alvorens U hiertoe een besluit neemt, ook indien U een doorlopende reisverzekering heeft. Soms is een aanvullende verzekering noodzakelijk. Op de relatie tussen U en Ons zijn wat betreft de hier bedoelde activiteiten de ANVR-Consumentenvoorwaarden - Deel B (Boekingsvoorwaarden) van toepassing (te raadplegen op [anvr.nl/anvr-reis-en-boekingsvoorwaarden](http://anvr.nl/anvr-reis-en-boekingsvoorwaarden)). Lokale activiteiten zijn altijd onder voorbehoud van voldoende deelname. Of ze plaatsvinden is daarnaast vaak afhankelijk van seizoens- en weersinvloeden, maar kunnen ook om andere redenen geannuleerd zijn of worden. In het kader van onze bemiddelingsrol vermelden Wij zoveel mogelijk informatie over lokale prijzen van activiteiten, diensten en producten zoals liftpassen. Wij wijzen u er op dat een excursieprogramma, al dan niet inbegrepen, altijd exclusief entreegelden is, tenzij dit nadrukkelijk anders wordt vermeld. Als er gebruik gemaakt wordt van een lokale stadsgids, worden de kosten hiervoor over de gehele groep verdeeld. Deelname aan rondleidingen is facultatief. In uw reisbescheiden treft u informatie omtrent entreegelden en gidskosten aan. Deze prijzen zijn indicatief en onder voorbehoud van wijziging (van het programma). De volgorde waarin de excursies uitgevoerd worden, kan gewijzigd worden en in uitzonderlijke gevallen wordt ervoor gekozen om excursies niet uit te voeren. Hoewel Wij deze gegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid verzamelen in samenwerking met bv. lokale VVV's, betreft het slechts een indicatie. Deze activiteiten, diensten en producten vallen namelijk buiten de Georganiseerde Reis, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

## **12.5 Duiken**

Wij raden U uitdrukkelijk af om te gaan duiken indien U astma, long-, hart- en/of oorproblemen heeft. Daarnaast is het vanuit medisch oogpunt sterk af te raden om binnen 12 uur na aankomst van uw vlucht of binnen 24 uur voor aanvang van uw terug- of vervolgvlucht duikactiviteiten te ondernemen. Uw huisarts kan U hier meer informatie over geven.

## **12.6 Waarborgsom**

Het kan voorkomen dat U bij een accommodatie of bij een verhuurder van materialen (zoals fietsen, watersportmateriaal of auto's), bij aankomst verplicht wordt een borgsom (garantie) af te geven. Doorgaans dient dit te gebeuren door middel van debitering van een creditcard, maar andere manieren zijn ook mogelijk, zoals het afgeven van een paspoort, rijbewijs, bankpas, cheque of contant geld. Dit staat niet altijd in het Reisaanbod vermeld. Op de dag van vertrek of bij het retourneren van de materialen zal deze garantie, na controle van uw accommodatie of de materialen op schade, terugggegeven worden. Indien de garantie is afgegeven met een credit card zal deze weer gecrediteerd worden. Indien de garantie in contanten is afgegeven, zal dit bedrag aan U worden terugggegeven. Dit alles na aftrek van de eventueel te betalen kosten voor schade aan het gehuurde of vermissing van inventaris, het verbruik van gas, licht, water, extra schoonmaakkosten, wisseling beddengoed etc. (voor zover dit laatste niet al bij de reis-/huursom was inbegrepen). Denk er aan dat U - indien U op de laatste dag van uw verblijf 's ochtends vroeg vertrekt - de avond tevoren al verzoekt om een controle van het verblijf en teruggave van de borgsom. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gehouden voor het ten onrechte achterhouden van de gehele of een deel van de garantie, noch voor de situatie dat U bent vergeten uw garantie terug te vragen. Dit alles is een zaak tussen U en de accommodatieverschaffer/dienstverlener. Wij kunnen hierbij ook niet bemiddelen.

## **12.7 Gebruik van zwembaden en stranden**

In sommige zwembaden is het dragen van een badmuts om hygiënische redenen verplicht gesteld en is het zwemmen in surfbroek, boxershirt, T-shirt, of ingesmeerd met zonnebrandolie/-crème, verboden. In verband met het voorkomen van overlast, zijn in het zwembad balspelen en het gebruik van luchtbedden etc. doorgaans verboden. Ook komt het steeds vaker voor (m.n. in zuidelijke landen) dat er tussen de middag een siësta wordt gehouden, waarbij algemene rust geldt en zwembaden gesloten zijn. In het voor- en naseizoen zijn vaak niet alle aanwezige zwembaden geopend. Op sommige stranden moet worden betaald voor toegang tot het strand of bent U verplicht een strandstoel te huren, indien U van het strand gebruik wilt maken.

### **13. AUTO-/MOTORHOME HUUR**

In dit hoofdstuk wordt gesproken over autohuur. Hieronder valt ook uitdrukkelijk motorhome huur, tenzij expliciet anders is aangegeven.

#### **13.1 Huurperiode**

Autohuur wordt altijd per etmaal (24 uur) berekend. Wanneer U bv. uw huurauto op maandag om negen uur 's ochtends afhaalt voor een huurperiode van drie dagen, dan eindigt de huurperiode op donderdag om negen uur 's ochtends. Levert U de huurauto later in, dan wordt er een extra dag berekend. Indien U uw huurauto vóór het eind van de huurperiode inlevert, bestaat er geen recht op restitutie van de niet genoten huurperiode. Indien U de huurauto op een andere dan de overeengekomen locatie inlevert, worden er ter plaatse extra kosten in rekening gebracht. Let op dat de duur van de huurperiode aansluit bij uw vluchttijden.

#### **13.2 Autotypes**

Alle in het Reisaanbod vermelde automerken en types zijn slechts voorbeelden. Het kan zijn dat U ter plaatse een huurauto van een ander merk of ander type in ontvangst neemt. De auto zal echter wel van dezelfde categorie zijn als door U gereserveerd. Indien een huurauto uitdrukkelijk in de reissom is inbegrepen, is dit in de regel een auto uit de A of B categorie. Mocht deze auto niet alle passagiers en bagage kunnen vervoeren, dan adviseren Wij U tegen meerprijs een grotere (of extra) auto te reserveren.

#### **13.3 Ophalen van de auto**

De huurauto moet doorgaans op de luchthaven worden opgehaald. Meestal bevindt de auto zich op enige afstand van het luchthavengebouw en dient U gebruik te maken van shuttlebusjes, taxi's of andere transportmogelijkheden om de verhuurlocatie te bereiken. Het komt ook voor dat huurauto's bij een stadskantoor moeten worden opgehaald. Indien in het Reisaanbod uitdrukkelijk is vermeld dat de auto bij uw vakantieadres is of wordt afgeleverd, wordt U in het algemeen bij uw accommodatie opgehaald. Daarna neemt U uw huurauto bij de verhuurlocatie op de luchthaven of in de stad in ontvangst, c.q. levert U de auto daar weer in. Let er bij het ondertekenen van het huurcontract op dat er niet tegen uw wil in additionele producten en diensten of kosten in rekening worden gebracht. Indien hier na afloop van de huurperiode onenigheid over ontstaat, kunnen Wij niets voor u betekenen, aangezien dit een aangelegenheid is tussen u en de autoverhuurder.

#### **13.4 Creditcard verplicht**

Voor alle autohuur geldt dat een internationaal geaccepteerde creditcard verplicht is. Deze wordt gebruikt voor het ter plaatse voldoen van een eventuele waarborgsom (zie ook artikel 9.6) en/of het betalen van eventuele extra's. Een ander betaalmiddel wordt in de regel niet geaccepteerd.

#### **13.5 Voorwaarden aan leeftijd**

Vaak worden er voorwaarden gesteld met betrekking tot de leeftijd van de hoofdbestuurder en het aantal jaren dat de hoofdbestuurder in het bezit dient te zijn van een geldig rijbewijs. Deze voorwaarden verschillen per land. U dient zelf na te gaan of er op uw bestemming voorwaarden van toepassing zijn die een beperking voor u tijdens uw reis op zouden kunnen leveren.

#### **13.6 Verzekeringen**

Informeert U ter plaatse naar de verzekeringsvoorwaarden en met name wat er wel en niet onder de dekking valt. Zo is het mogelijk dat er bij een reeds inbegrepen CDW verzekering (Collision Damage Waiver; dekt schade aan het voertuig) een bepaald bedrag als eigen risico blijft bestaan. Dit kunt U soms ter plaatse afkopen door het afsluiten van een zogenaamde 'super' CDW-verzekering (soms heeft dit een andere naam). In het geval van schade aan, een ongeval met, of diefstal of het verloren gaan van de auto, dient U altijd een politierapport, een schaderapport en een kopie van uw identiteitsbewijs te overhandigen aan de verhuurder. U dient de autoverhuurmaatschappij direct in kennis te stellen van een incident of ongeval. Wij raden U aan dat U bij het ophalen van de auto altijd controleert of deze in orde is. Dit is voor uw eigen veiligheid en om onenigheid over reeds bij het ophalen van de auto bestaande schade te voorkomen. Denkt U bij de controle met name aan de benzinestand (is de tank vol?), aanwezigheid van het reservewiel, lak- en krasschade, etc. Indien de auto bij ontvangst niet in orde is, dient U hiervan direct bij de autoverhuurder een aantekening te laten maken en bewijs hiervan te verkrijgen. Houdt U er tevens rekening mee dat banden-, bodem- en glasschade nooit is meeverzekerd. De schadeverzekering zal nimmer uitkeren in geval de bestuurder onder invloed van alcohol, medicijnen of drugs verkeerde of roekeloos (rij)gedrag verweten kan worden. De diefstalverzekering dekt geen schade in het geval de sleutels in de auto zijn achtergebleven. Evenmin bestaat er dekking tegen het tanken van de verkeerde soort brandstof. Indien U van plan bent om met de auto de landsgrens te overschrijden, dient U na te gaan of dit toegestaan is.

#### **13.7 Brandstof en extra's**

Het kan voorkomen dat U bij in ontvangst name van de auto reeds voor een volle tank brandstof dient te betalen. In dit geval kunt U de auto met een lege tank retourneren. Indien uw auto bij in ontvangst name reeds is volgetankt, dient U de auto eveneens met een volle tank weer in te leveren. Doet U dit niet, dan worden de brandstof- en servicekosten achteraf alsnog bij U in rekening gebracht. Alle genoemde extra's welke bij de autohuur staan genoemd zijn exclusief lokale belastingen.

#### **13.8 Schade aan de huurauto**

Indien er tijdens de huurperiode schade is ontstaan aan de auto, komen de financiële gevolgen daarvan rechtstreeks voor uw rekening en dient U dit zelf met het autoverhuurbedrijf af te wikkelen. Wij spelen daarin geen rol. U zult Ons vrijwaren tegen eventuele vorderingen van het autoverhuurbedrijf of derden in verband met dergelijke schade.

### **14. CRUISES**

Het feit dat een bepaling in dit hoofdstuk van toepassing is, laat de toepasselijkheid van bepalingen in andere hoofdstukken onverlet, tenzij daar in dit hoofdstuk uitdrukkelijk van wordt afgeweken.

#### **14.1 Algemene voorwaarden cruise rederijen**

Op uw cruise zijn mede van toepassing de algemene voorwaarden van de rederij die cruise uitvoert. Die voorwaarden zijn te raadplegen op [kras.nl/](http://kras.nl/) voorwaardenleveranciers, onder 'Cruises' en worden op verzoek kosteloos aan U toegezonden. De algemene voorwaarden van de rederij worden door Ons mede bedongen ten behoeve van die rederij en gelden dus ook in de relatie tussen U en die rederij.

#### **14.2 Reisdocumenten**

De meeste rederijen (ook die alleen binnen Europa opereren) stellen als voorwaarde dat U in het bezit bent van een geldig paspoort dat nog tenminste 6 maanden geldig is na terugkomst in Nederland (een ID-kaart is niet voldoende). Vraag naar de exacte vereisten bij het maken van uw boeking. Daarnaast moet uw voor- en achternaam zoals in uw paspoort vermeld exact overeen komen met die in uw cruiseticket. Wanneer dit niet het geval is kan de rederij (hoge) kosten in rekening brengen voor aanpassing of kan U zelfs de toegang aan boord worden geweigerd. Wij zijn niet verantwoordelijk voor dergelijke kosten. Om de douaneformaliteiten in de diverse havens voorspoedig te laten verlopen, kan U verzocht worden bij inscheping uw paspoort in te leveren. Als U ontscheept krijgt U uw paspoort weer retour. Wij raden U daarom aan om een kopie van uw paspoort of een tweede identiteitsbewijs, zoals een rijbewijs of identiteitskaart, mee te brengen. Indien U reist naar een land waarvoor een visum nodig is, wordt dit door Ons aangegeven. In sommige gevallen wordt een visum (tegen betaling) door de rederij geregeld. U bent echter te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het aanvragen en voorhanden hebben van de juiste documenten.

#### **14.3 Aansluiting vlucht - cruise**

Indien een cruise onderdeel is van de reisovereenkomst en U niet of niet tijdig de vertrekhaven kunt bereiken doordat de vliegreis naar de vertrekhaven geen doorgang kan vinden of vertraagd is vanwege extreme weersomstandigheden en/of overheidsmaatregelen die de vlucht onmogelijk maken of vertragen, komt dit risico voor uw rekening. Het door u geboekte cruise onderdeel is echter door U te verzekeren. Vraag naar de mogelijkheden bij Ons Contact Center of uw boekingskantoor of reisagent.

#### **14.4 Vaarschema**

Alhoewel de rederij er alles aan zal doen om het vaarprogramma zoals gepland uit te voeren, zijn er soms omstandigheden waardoor er van het programma moet worden afgeweken. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij bepaalde weersomstandigheden of politieke situaties. Bij expeditiecrises kunnen ijscondities van invloed zijn en bij riviercruises kan de waterstand een rol spelen. De kapitein heeft hierin het laatste woord en de veiligheid van passagiers, bemanning en het schip zal te allen tijde voorop staan. De rederij behoudt zich ook het recht voor het vaarschema met een ander schip uit te voeren. Deze schepen zijn altijd minstens gelijkwaardig, hoewel de indeling vaak afwijkend is.

#### **14.5 Aan en van boord gaan**

Afhankelijk van de soort cruise die u geboekt hebt, ontvangt U bij inscheping een boordpas. Deze boordpas fungeert als identiteitsbewijs en dient U dus altijd bij U te hebben wanneer U het schip verlaat. Deze boordpas is, een uitzondering daar gelaten, tevens uw hutsleutel en wordt ook gebruikt om uitgaven aan boord op uw boordrekening bij te schrijven. De inscheping vangt meestal enkele uren voor vertrek aan. De exacte tijden staan op het cruiseticket vermeld. Doorgaans verloopt de in- en ontscheping vlot. U dient er met name bij grote schepen echter rekening mee te houden dat er zich wachttijden kunnen voordoen. De rederijen zullen er echter alles aan doen deze tot een minimum te beperken. In sommige havens kan het schip niet aan de kade afmeren. In dat geval wordt gebruikgemaakt van zogenaamde tenders. Dit zijn kleine bootjes waarmee U aan land wordt gebracht. Deze tenders varen af en aan gedurende het verblijf in een haven. Tenzij nadrukkelijk vermeld in het Reisaanbod, is vervoer tussen luchthaven en pier en/of hotel v.v. niet in de prijs inbegrepen. De transfers worden door lokale afhandelaren uitgevoerd.

#### **14.6 Kleding en voertaal**

Het kledingadvies verschilt sterk van rederij tot rederij. Zo zijn er tegenwoordig rederijen die het kledingadvies geheel vrij laten. Over het algemeen kunt U overdag volstaan met comfortabele vrijetijdskleding. Voor de avonden is vaak elegantere kleding gewenst. Veel schepen houden twee avonden per week een gala-avond. Op deze avonden is een formelere kledingstijl gebruikelijk. Voor de heren betekent dit een smoking of donker kostuum en voor de dames een cocktail- of galajurk. Afhankelijk van de bestemming zijn goede wandelschoenen handig. Bij expeditiecrises zijn rubberlaarzen noodzakelijk. Soms zijn deze aanwezig ter bruikleen. Indien dit op voorhand niet is vermeld, dan dient U ze zelf mee te brengen. Ook een goede en warme wind- en waterdichte jas is noodzakelijk bij een expeditiecruise naar de polaire gebieden. In sommige gevallen krijgt U een parka van de rederij cadeau. Wij informeren U voor vertrek hierover. De voertaal aan boord hangt samen met de herkomst van de rederij. Meestal is de voertaal Engels of Duits. Toch zal de internationale bemanning veelal ook andere talen spreken. Mededelingen via de scheepsomroep of het scheepsjournaal zijn vaak meertalig.

#### **14.7 Medische verzorging aan boord**

Of er medisch personeel aanwezig is, is afhankelijk van de soort cruise die u gemaakt hebt. Indien zulks niet expliciet uit Ons Reisaanbod blijkt, mag u hiervan niet uitgaan. Consulten en medicijnen worden in rekening gebracht en dienen aan boord afgerekend te worden. Deze kosten kunt U bij terugkeer vaak declareren bij uw reis- of ziektekostenverzekeraar. De stabilisatoren van de moderne schepen reduceren de kans op zeeziekte tot een minimum. Neemt U indien U gevoelig bent pilletjes of pleisters mee, of neem contact op met uw huisarts. Vanwege de weerspiegeling van het wateroppervlak kan de zon aan boord van een cruiseschip sterker zijn dan aan land. Dit geldt ook voor polaire gebieden. Wij adviseren U dan ook om U en uw kinderen goed te beschermen tegen zonnebrand. Een aantal rederijen vraagt een in de Engelse taal gestelde verklaring, ondertekend door een arts en de passagier zelf, indien deze een rolstoelgebruiker, dialysepatiënt, gebruiker van extra zuurstofvoorzieningen of bederfelijke medicijnen is. Wij informeren U daar graag over. Voor vrouwen die zwanger zijn tijdens een cruise gelden per rederij afwijkende voorwaarden. Vraag naar deze voorwaarden ten tijde van het maken van de boeking (of zodra U van de zwangerschap op de hoogte bent). Deze voorwaarden worden strikt nageleefd en U kunt eventueel geweigerd worden indien U zich niet daar aan houdt.



#### **14.8 Accommodatie en overige voorzieningen aan boord**

In het Reisaanbod treft U bij elk schip een bepaalde classificatie aan. Bij deze classificatie hebben Wij Ons laten leiden door Ons eigen oordeel en de internationale normen. Vanwege het ontbreken van een standaard classificatie, en omdat de in het Reisaanbod weergegeven classificatie slechts een indicatie is, kunnen hieraan geen rechten worden ontleend. Er is een aantal bepalende factoren die tot deze classificatie heeft geleid. U kunt daarbij denken aan de kwaliteit en variatie van de maaltijden en het entertainment, de aanwezige faciliteiten en de leeftijd van het schip. Alle hutten zijn voorzien van airco. Deze kan doorgaans handmatig worden ingesteld. De hutten beschikken verder over een eigen badkamer en in de meeste gevallen treft U in de hut een telefoon, televisie en een kluisje aan. Overige faciliteiten zijn afhankelijk van de rederij en het gekozen huttype. Dit is doorgaans in het Reisaanbod vermeld. Vaak krijgt U bij boeking direct een hutnummer toegewezen. De rederij behoudt zich het recht voor om het hutnummer te wijzigen binnen dezelfde of hogere categorie, zonder U hierover vooraf te informeren. Soms wordt een reservering gemaakt op basis van een zogenaamde garantiehut. Dit is met name bij speciale aanbiedingen het geval en houdt in dat U pas in een later stadium of bij inscheping een hutnummer krijgt toegewezen. Hier zijn geen rechten aan te ontnemen. De hutten zijn over het algemeen voorzien van stopcontacten met zowel 110 als 220 volt. Dit is echter niet altijd het geval. Informeert U hiernaar bij boeking. Wij raden U aan om een verloopstekker mee te brengen, aangezien Nederlandse stekkers niet altijd op de stopcontacten aan boord passen. De meeste hutten beschikken over een telefoon waarmee U internationaal kunt bellen. Dit is echter een zeer kostbare zaak en Wij raden U dan ook aan deze telefoon uitsluitend in noodgevallen te gebruiken. Nagenoeg alle schepen beschikken over internetfaciliteiten waarvan U tegen betaling gebruik kunt maken. Het gebruik van uw mobiele telefoon aan boord is afhankelijk van uw provider en de technische faciliteiten aan boord. Daarnaast kan het voorkomen dat een mobiele telefoon geen bereik heeft indien het schip op zee is. Aan boord van de meeste schepen kunt U tegen betaling uw kleding laten reinigen. Sommige schepen beschikken tevens over een selfservice wasserette.

#### **14.9 Eten & drinken aan boord**

Tenzij anders aangegeven zijn maaltijden tijdens een cruise inbegrepen. De maaltijden vinden plaats in buffetvorm of op à la carte basis. Gezien de beperkte capaciteit van veel restaurants vindt het diner vaak in 2 zittingen plaats. Soms kunt u bij boeking een voorkeur aangeven voor de eerste zitting (aanvang ca. 18.00-18.30 uur) of tweede zitting (aanvang ca. 20.00-20.30 uur) en de gewenste tafelgrootte. Deze voorkeur is geen garantie. Bij inscheping of in de hut ontvangt U de definitieve gegevens van de zitting, het tafelnummer en het restaurant waarin U dineert. Steeds meer rederijen bieden tevens een open zitting, zodat U zich niet meer hoeft te laten leiden door de aanvangstijd van het diner. Ook zijn er specialiteitenrestaurants aan boord waar U (veelal tegen een toeslag van ca. USD 5-30 p.p.) intiem kunt dineren. Iedere rederij biedt een uitgebreide menukeuze. Vegetarische gerechten zijn altijd verkrijgbaar. Indien U specifieke dieetwensen heeft, dient U dit bij boeking aan Ons kenbaar te maken.

#### **14.10 Bagage**

Voordat U aan boord gaat, geeft U uw bagage af aan de kruiers in de haven. U treft uw bagage later die dag aan voor de deur van of in uw hut. De avond voorafgaand aan de ontscheping wordt U verzocht uw bagage buiten de deur van uw hut te plaatsen. Dit om opstoppingen in de gangen en ophoud bij de liften te voorkomen. Tevens moet de bagage worden gecheckt door de douane. De dag van ontscheping treft U in de terminal uw bagage weer aan. Het is raadzaam om voor de laatste avond een tas met wat handbagage, toiletartikelen en eventuele medicijnen bij U te houden. Omdat de gemiddelde hut aan boord kleiner is dan een hotelkamer, is de hoeveelheid bergruimte dan ook vaak beperkt. Wij adviseren U om niet meer dan één koffer per persoon mee te nemen.

#### **14.11 Activiteiten gedurende de cruise**

Voor excursies die aan boord of in havens worden (bij)geboekt geldt het bepaalde in artikel 12.4.

#### **14.12 Boordrekening & fooien**

Indien u een boordrekening hebt, worden alle uitgaven die U aan boord doet (m.u.v. het casino), op uw boordrekening bijgeschreven. Deze rekening dient U na afloop van de cruise met een gangbare creditcard of contant te voldoen. Wij raden U aan een creditcard mee te nemen aangezien in het geval van contante betaling bij aanvang van de cruise meestal een deposito wordt verlangd. De kosten van drankjes die U in de bars of in het restaurant bestelt, worden op uw scheepsrekening bijgeschreven en aan het eind van de cruise verrekend. Rederijen berekenen hierover automatisch een service toeslag van 15-18%. Enkele uitzonderingen daar gelaten, zijn fooien niet bij het cruisetarief inbegrepen. Ze zijn echter wel gebruikelijk. Als richtlijn kunt U aanhouden een bedrag van € 6-10 per dag. Per rederij gelden verschillende spelregels: fooien worden bij boeking in rekening gebracht, fooien worden bijgeschreven op de boordrekening, fooien zijn ter discretie van de passagier of soms is het verboden fooien te geven.

#### **14.13 Annuleringsvoorwaarden**

Let er op dat de algemene voorwaarden van de rederij ook annuleringsvoorwaarden bevatten die afwijken van en prevaleren boven de Algemene Reisvoorwaarden Kras.

### **15. BUSREIZEN**

#### **15.1 Gratis ophaal- en terugbrengservice busreizen**

Over het algemeen kunt u kiezen uit verschillende opstapplaatsen, waarheen u na afloop van de reis ook weer wordt teruggebracht. Bij elke reis wordt een opstapschema vermeld dat op de betreffende reis van toepassing is. Voor de opstapschema's Groningen en Maastricht geldt dat de opstapplaats alleen wordt aangedaan indien er ten minste 4 personen gereserveerd hebben voor deze opstapplaats. Bij minder dan 4 personen wordt u verwezen naar de dichtstbijzijnde opstapplaats die wel wordt aangedaan. Dit geldt ook voor de terugreis. De kosten van 'vervoer' naar de nieuwe opstapplaats worden niet door Kras vergoed.

#### **15.2 Geen vaste plekken in de bus**

In de bus heeft niemand een vaste plaats. Indien u om medische redenen (doktersverklaring en medische essentie noodzakelijk) voor in de touringcar plaats moet nemen, worden er voor u zitplaatsen gereserveerd op de derde rij.

### **15.3 Reisbagage touringcar**

Het is toegestaan om per persoon 1 koffer van maximaal 20 kg mee te nemen en 1 stuk handbagage. Daar er geen bagageservice inbegrepen is, zal de chauffeur uw bagage niet voor u dragen. Eventueel kunt u aan de receptie hulp vragen. Als u extra bagage mee wilt nemen, dient u hiervoor vooraf toestemming aan te vragen. U bent te allen tijde verantwoordelijk voor uw eigen bagage.

### **15.4 Verzekering reisbagage touringcar**

Wij adviseren u de bagage 's nachts uit de bus te halen. Het achterlaten van bagage in de bus, overdag of 's nachts, gebeurt te allen tijde op eigen risico.

## **16. VERZEKERINGEN**

### **16.1 Verzekeringen algemeen**

Wij raden U dringend aan een goede reis(bagage)-, ongevallen-, ziektekosten- en annuleringsverzekering af te sluiten. Een ongeval zit immers in een klein hoekje. Een goede verzekering met een uitgebreide (buitenland)dekking kan U in geval van schade, letsel of ziekte een hoop onnodige kosten en ellende besparen. Uw eigen specifieke situatie (zoals uw bestemming en de daar te ondernemen activiteiten e.d.) bepaalt de noodzaak of wenselijkheid van het afsluiten van een reis-, ongevallen-, ziektekosten en/of annuleringsverzekering en de benodigde dekking.

### **16.2 Zorgverzekering**

Wij vragen u om bij boeking aan te geven bij welke maatschappij u uw zorgverzekering afgesloten hebt zodat wij bij eventuele gebeurtenissen over volledige informatie beschikken.

### **16.3 Tussenpersoon**

Indien U een reis(bagage)-, ongevallen-, ziektekosten en/of annuleringsverzekering via Ons afsluit, treden Wij slechts op als bemiddelaar tussen U en de verzekeringsmaatschappij. De verzekeringsovereenkomst komt aldus tot stand tussen U en die verzekeringsmaatschappij. Wij worden daar bij geen partij en zijn dus ook niet aansprakelijk voor de onjuiste uitvoering van die overeenkomst. Indien claims onder de verzekeringspolis bij Ons worden ingediend, zullen Wij die slechts als tussenpersoon aan de verzekeraar voorleggen.

## **17. AANSPRAKELIJKHEID REIZIGER**

U dient uw accommodatie 'als een goed huisvader' en volgens bestemming te gebruiken en te onderhouden. Daarnaast bent U 'te gast' in alle transportmiddelen die worden gebruikt bij de uitvoering van de reisovereenkomst. U bent aansprakelijk voor alle verlies van en/of schade aan de accommodatie en/of inventaris en het in- en exterieur van de transportmiddelen, tenzij deze schade en/of dit verlies niet uw schuld is of anderszins voor uw rekening komt. Indien U of personen waar U verantwoordelijk voor bent, zich zodanig gedragen dat daardoor schade ontstaat, zich niet aan de huisregels van de accommodatieverschaffer of vervoerder houden, derden hinderen in het genot van hun reis, of anderszins overlast veroorzaken, behouden Wij dan wel de accommodatieverschaffers of vervoerders zich het recht voor U de toegang tot uw accommodatie of het vervoermiddel te ontzeggen of U daaruit te (laten) verwijderen. Bovendien kunnen Wij in dat geval de met U gesloten reisovereenkomst opzeggen wegens gewichtige omstandigheden. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het handelen of nalaten van andere gasten.

## **18. NIET HELEMAAL TEVREDEN**

Het kan gebeuren dat U op uw bestemming of tijdens de reis een tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst constateert. Deze dient U zo spoedig mogelijk te melden bij de betrokken dienstverlener (zoals de accommodatieverschaffer), of, indien dit in het geheel niet mogelijk is, bij Ons. Wordt de tekortkoming niet opgelost, dan moet deze direct worden gemeld bij de onze vertegenwoordig(st)er ter plaatse. Indien dit in het geheel niet mogelijk is, zij/hij niet aanwezig of bereikbaar is, of indien zij/hij geen bevredigende oplossing biedt, dan dient U direct telefonisch (+31 (0)73 5 999 777) contact op te nemen met onze organisatie in Nederland (24 uur per dag bereikbaar). Collect-calls kunnen niet worden geaccepteerd. Vermeld uw boekingsnummer. Indien de tekortkoming niet is weggenomen en/of naar uw mening aanleiding gaat geven tot een klacht bij thuiskomst, kunt U deze schriftelijk laten vastleggen bij de onze vertegenwoordig(st)er ter plaatse of, indien dit onmogelijk is, alsnog bij Ons telefonisch melden. Indien U onverhoopt verzuimt een tekortkoming door te geven bij aanvang van het probleem en/of tijdens het verblijf, verliest U het recht op genoegdoening, daar Wij dan niet in de gelegenheid zijn gesteld een oplossing te bieden. Indien u na thuiskomst toch een klacht hebt, kunt u die uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis schriftelijk indienen bij Kras ter attentie van de Afdeling Klantenservice, Bernseweg 22a, 5324 JW te Ammerzoden.

Wanneer u met Kras geen oplossing voor uw klacht hebt kunnen vinden, kunt u een erkende neutrale partij laten oordelen over uw geschil. Zo hoeft u niet naar de rechter te stappen. De Europese Commissie heeft hiervoor een online geschillenbeslechting platform opgezet: u kunt uw geschil op een alternatieve manier laten beslechten door uw klacht op dit platform ([www.to.tui.nl/ODRplatform](http://www.to.tui.nl/ODRplatform)) aan te melden. Voorwaarde is wel dat u en Kras overeenstemming bereiken over de (nationale) instantie die voor deze geschillenbeslechting wordt benaderd. In het kader daarvan maken wij u er graag op attent dat Kras als ANVR-lid automatisch is aangesloten bij de Geschillencommissie Reizen. De Geschillencommissie Reizen is door de Europese Commissie erkend als neutrale instantie voor alternatieve geschilbeslechting, zoals hiervoor bedoeld. Het is ook mogelijk om rechtstreeks bij de Geschillencommissie Reizen een klacht in te dienen:

Geschillencommissie Reizen  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
tel. 070-310 53 10  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Let er wel op dat op uw klacht alleen door de Geschillencommissie Reizen in behandeling wordt genomen als is voldaan aan het bepaalde in artikel 12 en 13 van de ANVR Reisvoorwaarden. Bovendien moet voldaan zijn aan hetgeen is bepaald in het Reglement van de Geschillencommissie Reizen ([www.to.tui.nl/GCReizen](http://www.to.tui.nl/GCReizen)).

## **19. DIVERSEN**

### **19.1 Gebruik credit card**

In een aantal landen is bij het gebruik van een credit card in plaats van een handtekening steeds vaker de pincode vereist. Bv. in Portugal en Spanje is bij betalen in winkels, tankstations, hotels en restaurants een handtekening vaak niet meer voldoende. Derhalve is het van belang dat kaarthouders, waaronder wellicht U als vakantieganger, de pincode van hun credit card onthouden (maar in geen geval ergens noteren!). Daarnaast is het van belang uw creditcard en bankpas bij uw bank te laten activeren voor gebruik in het buitenland.

### **19.2 Uw mobiele telefoonnummer**

Bij het maken van uw boeking wordt om uw mobiele telefoonnummer gevraagd. In geval van calamiteiten kunnen Wij U dan snel bereiken. Indien Wij U in een dergelijk geval niet kunnen bereiken, omdat U geen mobiel nummer heeft verstrekt, dit onjuist is of indien uw telefoon uit staat, komt dit geheel voor uw risico. Daarnaast vragen wij bij het maken van uw boeking om een telefoonnummer van een achterblijver zodat wij in geval van calamiteiten direct met deze persoon in contact kunnen treden.

### **19.3 (Niet) Roken**

Aan boord van zowel touringcars, treinen als vliegtuigen is het verboden te roken. Dit verbod geldt in veel landen tegenwoordig eveneens in publieke ruimtes en horeca. In de meeste landen binnen de EU, in Noorwegen, Zwitserland, IJsland en Liechtenstein geldt dat het soms ook verboden is te roken op hotelkamers en in openbare ruimtes van het hotel. Meer en meer landen voeren een algemeen landelijk rookverbod in. U dient hier rekening mee te houden. Het invoeren van een dergelijk verbod is geen reden om uw boeking kosteloos te annuleren of te wijzigen vanwege verminderd (rook)genot.

### **19.4 Informatie in reisgidsen**

Met het publiceren van het Reisaanbod komen alle informatie en gegevens uit eerdere publicaties te vervallen. De reisbrochures eenmaal 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 een reisagent of een contactcenter aan U wordt doorgegeven of op onze websites is te vinden, prevaleert boven de informatie in reisbrochures.

### **19.5 Dag en nacht bereikbaar**

Zijn er onderweg of ter plaatse problemen of ogenschijnlijk onoplosbare moeilijkheden? Dan is het goed te weten dat U in geval van nood Ons dag en nacht kunt bellen. Tel: +31 (0)73 5999 777 (ook voor de thuisblijvers).

### **19.6 Auteursrecht**

Niets in onze reisbrochures, prijsbijlagen, en internetsites en andere media als ook deze Algemene Reisvoorwaarden KRAS mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt worden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KRAS B.V.

### **19.7 Uw Privacy**

KRAS B.V. hanteert een abonnementsregistratie. Deze registratie is bij het College Bescherming Persoonsgegevens geregistreerd onder nummer: M1005042. Een afschrift van het formulier aan het College Bescherming Persoonsgegevens ligt ter inzage op het hoofdkantoor te Ammerzoden.

### **19.8 Reisorganisator**

Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, worden alle reizen in het Reisaanbod georganiseerd door:

KRAS B.V.  
Bernseweg 22a  
5324 JW Ammerzoden  
Tel: 0900 9697  
Internet: kras.nl

## **ANVR Consumentenvoorwaarden**

Wij zijn aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisonderningen (ANVR) en bij de Vereniging van ANVR Reisorganisatoren. Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van de reizen en van de informatie daarover. Op alle gepubliceerde Georganiseerde Reizen, alsmede Losse Reismodules waarbij Wij optreden als de uiteindelijke uitvoerder van de losse reismodule, zijn de ANVR Consumentenvoorwaarden (Deel A - Reisvoorwaarden) van toepassing. Deze voorwaarden zijn opgenomen in de ANVR- Informatiebrochure 'Alles wat je moet weten als je op reis gaat'. Op alle Overland reizen zijn de ANVR Consumentenvoorwaarden (Deel B - Boekingsvoorwaarden) van toepassing, welke ook in de genoemde brochure zijn gepubliceerd. De brochure bevat naast de ANVR-Consumentenvoorwaarden ook andere belangrijke informatie. Het boekingskantoor zal U een exemplaar van deze brochure verstrekken. Gebeurt dat niet, vraagt U er dan om. Bij een online boeking zijn de ANVR Consumentenvoorwaarden te downloaden en digitaal op te slaan op [anvr.nl/anvr-reis-en-boekingsvoorwaarden](http://anvr.nl/anvr-reis-en-boekingsvoorwaarden). Bij een telefonische boeking liggen de ANVR Consumentenvoorwaarden op het hoofdkantoor van KRAS B.V. ter inzage en zullen zij op uw verzoek kosteloos worden toegezonden.

## **Stichting Garantiefonds Reisgelden**

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de in het Reisaanbod gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is, zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen, als zijn 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. De SGR-garantieregeling is te raadplegen op [sgr.nl/garantieregeling](http://sgr.nl/garantieregeling).

### **Calamiteitenfonds**

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de in het Reisaanbod gepubliceerde reizen onder de garantieregeling van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat, indien U als consument deelneemt aan een door Ons Georganiseerde Reis en U zich reeds op de bestemming bevindt, U

- (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien Wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;
- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien Wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien Wij U vervoerd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis. Per boeking (tot maximaal 9 personen) wordt een verplichte toeslag van € 2,50 in rekening gebracht. De Calamiteitenfonds-garantieregeling is te raadplegen op [calamiteitenfonds.nl/calamiteitenfonds/uploads/Garantieregeling%20201106.pdf](http://calamiteitenfonds.nl/calamiteitenfonds/uploads/Garantieregeling%20201106.pdf).

### **Tegen kinderprostitutie op vakantiebestemmingen**

Kras B.V. heeft, als eerste reisorganisatie in Nederland, de internationale Code of Conduct against Sexual Exploitation of Children in Travel and Tourism ondertekend. Hiermee steunen Wij actief de strijd tegen seksuele uitbuiting van kinderen en jongeren (tot 18 jaar) op vakantiebestemmingen, in samenwerking met ECPAT Nederland en de ANVR. Wij nodigen U uit met Ons alert te zijn op misbruik van kinderen ([meldkinderseksstoerisme.nl](http://meldkinderseksstoerisme.nl)). Informatie is bij de reisleiding beschikbaar. Meer weten? [ecpat.nl](http://ecpat.nl)

### **Reis milieuvriendelijk**

Autorijden en vliegereizen schaden de natuur en het milieu. Indien U met uw eigen auto op reis gaat kunt U, door uw rijstijl aan te passen aan Het Nieuwe Rijden, het milieu en uw portemonnee sparen. Bovendien neemt de veiligheid in het verkeer toe. Daarnaast biedt GreenSeat U de mogelijkheid de schadelijke uitstoot van uw autorit of uw vliegereis te compenseren via duurzame energieprojecten en door de aanplant en bescherming van bossen. Meer weten? Meedoen? [hetnieuwerijden.nl](http://hetnieuwerijden.nl) en [greenseat.nl](http://greenseat.nl).

### **Duurzaam Toerisme**

Duurzaam toerisme is niets anders dan reizen en rekening houden met milieu, mensen, natuur en cultuur, zodat ook aan volgende generaties aantrekkelijke bestemmingen kunnen worden aangeboden. De ANVR-reisbranche voelt zich hierbij betrokken en zet zich in voor Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO). Zo voldoet ons bedrijf aan de ANVR-DTO verplichting, waarbij de reisonderneming o.a. een daartoe opgeleide coördinator heeft aangesteld die met goed gevolg een examen heeft afgelegd. Ook hebben wij een beleidsverklaring en een programma met praktische maatregelen opgesteld, waarin staat beschreven hoe wij nu en in de toekomst met de zorg voor het milieu omgaan. U kunt onze beleidsverklaring en programma m.b.t. duurzaam toeristisch ondernemen nalezen op de website [tui.nl/duurzaamtoerisme](http://tui.nl/duurzaamtoerisme). Maar duurzaam toerisme is niet alleen iets voor reisondernemingen. U bent als vakantieganger daarbij een onmisbare schakel (zie [anvr.nl](http://anvr.nl) > Duurzaam Toerisme).

### **ANVR Touringcarclassificatie**

ANVR-organisatoren van busreizen hebben ten behoeve van de duidelijkheid voor hun reizigers afgesproken de belangrijkste kwaliteitsnormen van de touringcars standaard vast te leggen. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen Tourist Class, Comfort Class en Royal Class. Touringcars hebben voor alle drie de categorieën dubbele beglazing, toilet aan boord, koelkast en koffiezetapparaat, voetsteun, 2 passagiersdeuren aan rechterzijde, luchtvering, stereogeluidsinstallatie en airconditioning. Voor de specifieke verschillen: [sktb.nl](http://sktb.nl). ANVR-reisorganisatoren houden zich aan het wettelijke verbod op roken in de bus. Voor rokers is er uiteraard gelegenheid tijdens de stops in de buitenlucht te roken.

*Laatst gewijzigd: 06 april 2017*