

SRC Reis- en Boekingsvoorwaarden

Inleiding

Aanvullend op de ANVR-reizigersvoorwaarden hanteert SRC Reizen de volgende voorwaarden voor boekingen, annuleringen en betalingen. Deze aanvullende voorwaarden zijn door SRC Reizen zelf vastgesteld. Hierover heeft wat betreft de inhoud van deze artikelen geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Behoudens de in de ANVR-Reizigersvoorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR-Reizigersvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld als aanvulling op de ANVR-voorwaarden daar waar dat vermeld staat in de ANVR-voorwaarden zelf en/of om de positie van de reiziger verder te versterken. In de aanvullende SRC-voorwaarden wordt ook duidelijk vermeld als deze afwijken van de ANVR-reizigersvoorwaarden. De SRC-voorwaarden gaan in dat geval boven de ANVR-reizigersvoorwaarden.

Actuele informatie

De vanafprijs is gebaseerd op de gegevens die op het moment van publicatie bekend waren. De ticketprijs is afhankelijk van het aantal beschikbare stoelen op het moment van de boeking. Voor het berekenen van uw reissom zijn wij uitgegaan van de ticketprijs op het moment dat we de offerte opgesteld hebben. De reissom kan daarom wijzigen als u boekt. Mocht de reissom stijgen dan nemen wij uiteraard contact met u op voor we de boeking in werking stellen.

Overige kosten

Bovenop de reissom betaalt u de verplichte bijdrage voor de Stichting Calamiteitenfonds Reizen (€ 2,50 per boeking van maximaal 9 personen) en de verplichte bijdrage voor de Stichting Garantiefonds Reisgelden (€ 5,- per persoon per boeking). Daarnaast berekent SRC € 20,- reserveringskosten per boeking.

Entreegelden

Het verschil per reis of de entreegelden inbegrepen of niet inbegrepen zijn. Per reis staat duidelijk aangegeven of de entreegelden inbegrepen zijn of niet. Zijn de entreegelden niet inbegrepen dan vindt u bij de reis onder het kopje 'exclusief' het bedrag waar u rekening mee moet houden. Het genoemde bedrag is een richtprijs. Wij proberen de informatie actueel te houden, maar het kan voorkomen dat een sterk wisselende wisselkoers of andere omstandigheden toe afwijkingen hiervan leiden.

Maaltijden

Per reis ziet u welke maaltijden inclusief zijn.

Belastingen en heffingen

De vanafprijs is de prijs inclusief belastingen en heffingen. De luchthavenbelastingen en heffingen zijn alle opgelegde lasten door onder andere de overheid en de luchtvaartmaatschappij bij een vliegreis. Hieronder vallen ook de veiligheidstoelagen, Passenger Service Charges, brandstofheffingen en milieuheffingen. Dit kunnen flinke bedragen zijn. Het totaal van de verschuldigde heffingen verschilt per reis en kan in de loop van het seizoen veranderen. Dit betekent dat de reissom tijdens het jaar kan wijzigen. Lees meer hierover in artikel 5.4 van de ANVR-reizigersvoorwaarden.

Toeslag bij verblijf in een 1-persoonskamer

De vanafprijs is de reissom per persoon, voor een 2-persoonskamer die door twee personen wordt gebruikt. Er worden vaak extra kosten in rekening gebracht wanneer u verblijft in een 1-persoonskamer. Het betalen van een 1-persoonskamertoeslag geeft geen recht op het alleengebruik van een 2-persoonskamer.

2-persoonskamer extra bed

Wanneer u tijdens de reis met drie personen op één kamer wilt verblijven, is dit op de meeste reizen mogelijk. Wij hebben deze kamers echter meestal niet op voorraad, maar kunnen deze wel bij onze partners aanvragen. Meestal gaat het niet om volwaardige 3-persoonskamers maar om 2-persoonskamers met een extra bed.

Korting reis zonder vluchten

U kunt de meeste van onze vliegreizen ook met korting boeken zonder de bijbehorende heen- en/of terugvlucht. U kunt dit 'landarrangement' alleen telefonisch boeken. Als u de reis zonder vlucht(en) boekt, dan bent u zelf verantwoordelijk voor de transfer van en naar de luchthaven en/of de aansluiting bij de groep. Vraag bij uw telefonische boeking naar de consequenties die dit voor u heeft.

Preferenties en essenties

Bij uw boeking kunt u ons vragen rekening te houden met een bepaalde wens, zoals een dieet. Dit heet een 'preferentie'. We proberen zoveel mogelijk rekening te houden met deze wens, maar kunnen niet garanderen dat dat altijd gebeurt. U kunt dus geen rechten ontlenen aan een preferentie.

Wilt u zeker weten dat er rekening met uw situatie wordt gehouden? Geef dan een 'essentie' door. Een essentie wordt door ons schriftelijk bevestigd. Per essentie brengen we € 27,- in rekening. Een hotelier of een andere dienstverlener kan u extra kosten in rekening brengen voor een essentie. Deze kosten worden alleen na overleg met u doorberekend.

De mogelijkheid om preferenties en essenties door te geven, verschilt per reis. Bij sommige reizen zijn de mogelijkheden beperkt. Daarnaast gelden preferenties niet voor overnachtingshotels (hotels waar u 's avond laat aankomt en maar een nacht en ochtend blijft). Het is verder niet mogelijk om een essentie voor vluchten aan te vragen. We nemen ook geen preferenties aan voor medisch noodzakelijke diëten. Hiervoor kunt u alleen een essentie aanvragen. Voor plaatsen in de bus kunnen geen essenties en preferenties aangevraagd worden.

U kunt alleen telefonisch essenties en preferenties doorgeven. Als u online boekt, kunt u achteraf telefonisch contact opnemen om uw wensen door te geven.

Boeking op aanvraag

Het kan gebeuren dat een reis(onderdeel) niet meer boekbaar is doordat de voorraad die we hebben ingekocht is volgeboekt of onze optie daarop bij de leverancier is verlopen. Het komt tegenwoordig steeds vaker voor dat we niet het volledige aantal vliegtuigstoelen of hotelkamers van te voren kunnen vastleggen. De luchtvaartmaatschappijen en de hotels houden een groot deel van de voorraad liever in eigen beheer. Wanneer wij op een gegeven moment door onze voorraad heen zijn, maar de maximale groepsgrootte is nog niet bereikt, proberen wij op dat moment nog de extra vliegtuigstoelen of hotelkamers in te kopen.

Het hangt van de voorraad van de leverancier af of het nog mogelijk is en of het voor dezelfde prijs kan. Het kan ook zijn dat u aanvullende wensen heeft die niet standaard in ons pakket zitten. In die gevallen moeten we een dienstverlener, bijvoorbeeld een vliegtuigmaatschappij, om een akkoord vragen voor deze reservering. Dat heet een 'boeking op aanvraag'.

Het is mogelijk dat een leverancier een toeslag berekent, bijvoorbeeld bij een vlucht. In dat geval overleggen we eerst met u. Zodra de leverancier een akkoord geeft, zetten we de booking op aanvraag om in een definitieve booking. Een booking op aanvraag is niet vrijblijvend: u kunt deze booking niet kosteloos annuleren. Tevens vervalt bij een booking op aanvraag het herroepingsrecht (ANVR-Reizigersvoorwaarden artikel 1.3). We informeren u zo snel mogelijk of we de reis kunnen bevestigen of niet. Als we uw aanvraag niet kunnen bevestigen, dan zijn daarvoor u geen kosten aan verbonden.

Persoonlijke gegevens controleren

Bij het boeken van uw reis moet u alle persoonlijke gegevens van uzelf en uw medereiziger(s) doorgeven die voor de uitvoering van belang kunnen zijn (artikel 3 ANVR-Reizigersvoorwaarden). De naam op het ticket, bijvoorbeeld, moet gelijk zijn aan de naam op het paspoort. Controleer daarom uw bevestiging goed en laat het ons direct weten als de naam onjuist is. Gehuwden met een Nederlands paspoort moeten hun geboortenaam opgeven. Daarnaast moet u kenmerken opgeven die invloed kunnen hebben op de uitvoering van de reis, zoals een verstandelijke of lichamelijke beperking.

Op reis in goede conditie

Voor deelname aan onze reizen is het noodzakelijk dat u over een goede geestelijke en lichamelijke conditie beschikt en dat u zelfstandig kunt reizen dan wel een begeleider meeneemt. Mensen die twifelen of zij over voldoende conditie beschikken om deel te kunnen nemen aan een bepaalde reis raden wij aan om daarover telefonisch contact met ons op te nemen. Een persoonlijk beperking behoort geen bezwaar te zijn om deel te nemen aan onze reizen, mits u samen met iemand reist die de noodzakelijke extra zorg op zich kan nemen. Onze reisleiders staan u met advies ter zijde, maar hebben in het algemeen geen tijd om individuele gasten persoonlijke zorg te verlenen. Hoewel uiteraard ieder individu telt, heeft het groepsbelang hoge prioriteit op onze reizen. Als tijdens de reis blijkt dat de lichamelijke en/of verstandelijke beperking van een reiziger een goede uitvoering van de reis voor het reisgezelschap of de medewerkers van SRC onevenredig bemoeilijkt of onmogelijk maakt, dan behouden we ons het recht voor deze reiziger van (verdere) deelname uit te sluiten. Meer hierover leest u in artikel 3 en 11 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden. Wij raden u aan om voor u boekt onze algemene voorwaarden goed te lezen.

Annuleren

Als u een reis boekt, is deze booking definitief. Dat geldt ook voor een booking op aanvraag. Als u zelf de reis annuleert, bent u een schadevergoeding aan SRC verschuldigd.

Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd door de hoofdboeker, zijn voor iedere reiziger in de overeenkomst, naast eventueel verschuldigde verzekeringspremies, de volgende vergoedingen verschuldigd. Deze percentages wijken af van hetgeen in artikel 9.2 van de ANVR-reizigersvoorwaarden staat:

- Bij annulering tot 56 dagen voor vertrek: de aanbetsaling;
- Bij annulering vanaf de 56e dag (inclusief) tot de 42e dag voor vertrek: 35% van de reissom;

- Bij annulering vanaf de 42e kalender dag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 7e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 90% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 7e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 100% van de reissom;

Let op: Naast de bovenstaande percentages bent u SRC ook nog 100% kosten voor het vliegticket verschuldigd. Voor het restant van de reissom geldt bovenstaande tabel, tenzij anders vermeld.

Indien door een (deel)annulering extra kosten ontstaan, bijvoorbeeld door het alsnog moeten doorberekenen van een 1-persoonskamertoeslag, dan worden deze kosten met u verrekend.

Annuleren kan alleen door de hoofdboeker en alleen tijdens kantooruren. Deze wijken af van de uren genoemd in de ANVR-reizigersvoorwaarden artikel 1.4 en zijn: van maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:30 en zaterdag van 09:30 tot 15:00. Neem hiervoor contact op met afdeling Informatie en Reserveringen op het telefoonnummer 050 - 3 123 123. Annuleringen op niet-werkdagen of op werkdagen maar buiten kantooruren, worden geacht op het openingsuur van de eerstvolgende werkdag binnengekomen te zijn.

Een goede annuleringsverzekering dekt in veel gevallen de kosten van annuleren. U kunt zo'n verzekering bij SRC Reizen afsluiten. SRC werkt samen met Allianz Group. Neem hiervoor contact op met onze afdeling Informatie & Reserveringen.

Wijzigingskosten

Als u een wijziging in uw reservering wilt aanbrengen, neemt u dan contact met ons op. Wij kijken of de wijziging te realiseren is en of dit extra kosten met zich meebrengt. Daarnaast brengen wij een bedrag van € 27,- aan administratiekosten in rekening. Een wijziging van de vertrekdatum of een vermindering van het aantal personen wordt beschouwd als een (deel-)annulering.

Reis- en annuleringsverzekering

Tijdens een reis kunt u in onverwachte situaties terecht komen, die onvoorziene en grote (financiële) gevolgen kunnen hebben. Als u onvoldoende verzekerd bent, brengt dat niet alleen risico's mee, maar zorgt dat soms ook voor ernstige gevolgen voor de hulpverlening en vergoedingen. Daarnaast accepteert SRC Reizen geen aansprakelijkheid voor kosten die middels een afgesloten verzekering gedekt hadden kunnen worden. Daarom raden we u ten sterkste aan om een reisverzekering af te sluiten. SRC werkt samen met Allianz Group. U kunt een kortlopende reisverzekering via SRC afsluiten bij uw (online) booking. Heeft u al een reisverzekering? Dan moet u bij uw booking de naam van uw verzekeringsmaatschappij en uw polisnummer doorgeven. Registratie van deze gegevens door SRC is verplicht vanuit het ANVR en is essentieel om in geval van nood snel en adequaat te kunnen handelen. U kunt via SRC ook een doorlopende reisverzekering afsluiten. We adviseren u om daarnaast een annuleringsverzekering af te sluiten. Wilt u meer informatie over deze onderwerpen? Neem dan contact op met onze reisadviseurs, of kijk onder 'verzekeringen'.

Betsaling van de reissom

Als u een reis boekt, dan ontvangt u een factuur zodra het minimaal aantal deelnemers is gehaald. Vervolgens ontvangt u uw booking op uw e-mailadres de factuur van uw geboekte reis en de eventuele afgesloten verzekeringen. U moet de aanbetsaling (minimaal 30% van de totaalsom) die op de factuur staat binnen

10 dagen na de factuurdatum betalen. Het restantbedrag moet u uiterlijk zes weken voor uw vertrek aan ons overmaken. Boekt u een reis die binnen zes weken vertrekt? Dan moet u het totaalbedrag in een keer overmaken.

Op deze factuur staan uw persoonsgegevens en die van uw eventuele medereizigers. Controleer bij een vliegreis deze gegevens goed en geef eventuele onjuistheden door. Deze gegevens komen namelijk ook op het ticket te staan. Als u uw ticket heeft ontvangen, is een wijziging namelijk geen aanpassing van uw gegevens meer, maar een wijziging van de reisovereenkomst. Hieraan zijn kosten verbonden.

Reisbescheiden

U ontvangt uw digitale reisbescheiden uiterlijk tien dagen voor uw vertrek per e-mail. U ontvangt dan uw accommodatievoucher(s), uw vliegticket en vluchtinformatie (vliegreis), uw vervoersvoucher (busreis), bijlagen met aanvullende informatie en eventueel een overzicht van de optionele extra's. De precieze samenstelling van de reisbescheiden is afhankelijk van uw reis.

Controleer of de naam op de vluchtinformatie en op het e-ticket overeenkomen met de naam in uw paspoort. Bij gehuwden met een Nederlands paspoort moet de geboortenaam worden vermeld. Vanwege strenge veiligheidseisen en verzekeringsbepalingen moeten de namen in deze documenten met elkaar overeenkomen. Als dit niet het geval is, kunt u op de luchthaven worden geweigerd. SRC is niet aansprakelijk voor de eventuele kosten die hieruit voortvloeien.

Op de vervoersvoucher voor de busreizen staan de vertrektijd, vertrekplaats en opstaplocatie. Ook staat er wat u moet doen als u onverhoopt te laat dreigt te komen. In de accommodatievouchers en/of de hotellijst staan onder andere de telefoonnummers van de hotels waar u tijdens uw vakantie verblijft en de eventuele gewijzigde gegevens van uw reis. In de extra bijlagen staat belangrijke aanvullende informatie over uw reis. Lees deze informatie goed door voordat u op reis gaat. Heeft u zeven dagen voor vertrek nog geen e-mail over uw reisbescheiden ontvangen? Neem dan direct contact met ons op.

Vertragingen

Door drukte op de weg en werkzaamheden of problemen in het treinverkeer kunt u op weg naar de luchthaven vertraging oplopen. Probeer hier zo veel mogelijk rekening mee te houden. Dreigt u te laat te komen? Bel dan zo snel mogelijk het telefoonnummer dat in uw reisbescheiden staat. Er wordt dan geprobeerd een oplossing te vinden. De eventuele kosten die hieruit volgen zijn voor uw rekening. Ook in het luchtruim kunnen vertragingen ontstaan. Het is dan ook mogelijk dat u bij terugkomst in Nederland geen gebruik kunt maken van het openbaar vervoer, omdat u erg laat of vroeg aankomt.

Reisduur

De reisduur wordt in hele dagen vermeld. De dagen van vertrek en aankomst worden daarbij meegeteld, ongeacht de vertrek- en aankomsttijden.

Wijzigingen voorbehouden

Bij alle reisbeschrijvingen staat de regel: 'Wijzigingen in het programma zijn voorbehouden.'. We hebben het reisprogramma zorgvuldig uitgestippeld en georganiseerd. Toch kan het een enkele keer, om verschillende redenen, noodzakelijk zijn om een wijziging aan te brengen in het programma. Op nationale, internationale, regionale en religieuze feestdagen kunnen de programmaonderdelen in een andere volgorde worden uitgevoerd. Het kan ook gebeuren dat een onderdeel van het

programma vervalt. We hopen dat u hiervoor begrip heeft als dit gebeurt.

Demonstraties van ambachten

Soms bevat het excursieprogramma een demonstratie van traditionele ambachten. Zo ontdekt u de geheimen van eeuwenoud handwerk als leerlooien, glasblazen en tapijten knopen. Tijdens deze demonstraties kunt u ook souvenirs kopen. Helaas blijkt dat in een aantal landen, zoals Turkije, Marokko en China, het commerciële doel van de demonstratie soms ten koste gaat van het traditionele karakter. Opdringerige verkooptechnieken kunnen het informatieve karakter overschaduwen, waardoor de presentatie het karakter van een verkoopdemonstratie krijgt. Uiteraard proberen we, in nauw overleg met onze lokale agent, de traditionele aard van de demonstratie te bewaken en erop toe te zien dat de verkooptechnieken niet te opdringerig worden. U bent uiteraard niet verplicht om een demonstratie bij te wonen of een souvenir aan te schaffen.

Foaien

Bij de meeste reizen zijn de foaien niet inbegrepen omdat de foaien geheel vrijblijvend zijn: u bepaalt zelf of u die geeft of niet. In verschillende landen zijn veel mensen die werkzaam zijn in het toerisme wel afhankelijk van foaien.

Verlengingen

U kunt sommige groepsreizen individueel verlengen. Neem telefonisch contact op met

Vluchtverlenging en stopover

U kunt bij de meeste vliegreizen op individuele basis een vluchtverlenging aanvragen. Ook kunt u bij een aantal reizen de heen- dan wel de terugvlucht onderbreken op de plaats van de tussenstop. Deze zogenaamde 'stopover' moet u aanvragen. Voor een vluchtverlenging of een stopover brengen we u € 35,- per persoon in rekening, plus de eventuele extra kosten die worden berekend door de luchtvaartmaatschappij. Tijdens deze verlenging of stopover bent u, tenzij anders is overeengekomen, zelf verantwoordelijk voor uw accommodatie, de transfers en de eventuele aansluiting bij de groep.

Verlenging op maat

Heeft u andere wensen dan de verlengingen en stopovers die we aanbieden? Neem dan contact met ons op. Het is namelijk vaak mogelijk om op individuele basis een afwijkende verlenging aan te vragen. We kunnen de vluchten, het verblijf en de eventuele transfers voor u regelen. Voor een afwijkende verlenging brengen we u € 35,- per persoon in rekening, plus de kosten voor de extra reisonderdelen. Tijdens deze verlenging bent u zelf verantwoordelijk voor de eventuele aansluiting bij de groep.

Reisadviezen ministerie van Buitenlandse Zaken

Het ministerie van Buitenlandse Zaken geeft reisadviezen voor verschillende bestemmingen. Als reizen naar bepaalde bestemmingen wordt ontraden, dan passen we het programma van de reizen naar deze bestemming aan, of dan annuleren we deze reizen. Het ministerie geeft ook algemene reisadviezen. Kijk voor de adviezen op nederlanderswereldwijd.nl/reizen/reisadviezen, of op de website van de ANVR, onder 'Bestemming' of download de app in [iTunes](https://www.apple.com/nl/itunes/search?term=ANVR) of [Google Play](https://www.google.com/play/store).

Als er iets misgaat tijdens de reis

We doen er alles aan om onze reizen naar volle tevredenheid uit te voeren. Mochten we daar onverhoopt niet (helemaal) in slagen en u constateert tijdens de reis een fout of onvolkomenheid, dan

kunt u daarvan meteen melding maken. Doe dit bij de verantwoordelijke dienstverlener, zoals de chauffeur, de reisleader, de hotelier of een andere plaatselijke vertegenwoordiger van SRC. Vaak kan uw ongemak dan direct worden verholpen. Wordt uw klacht ter plekke niet naar tevredenheid opgelost? Neem dan contact op met ons op het telefoonnummer +31(0)50 – 3 123 123. We kunnen op dit nummer geen sms-berichten of whats app-berichten ontvangen.

Kan uw klacht onverhoopt niet ter plaatse opgelost worden, vraag dan uw reisleader om een korte schriftelijke verklaring waaruit blijkt dat de klacht ter plekke kenbaar is gemaakt, maar niet opgelost kon worden. Stuur SRC vervolgens tijdens of na de reis (in ieder geval binnen een maand) een e-mail (cs@srcreizen.nl) of brief met uw klacht en toelichting hierop en (een kopie van) deze reisleadersverklaring als bijlage. Als u foto's heeft die betrekking hebben op de klacht, stellen we het op prijs deze ook te ontvangen.

Behalve per post of e-mail kunt u uw klacht ook digitaal insturen via het formulier opmerkingen en klachten. SRC neemt alle klachten in behandeling die verzonden zijn binnen een maand na terugkomst. U krijgt altijd een reactie van ons. We nemen geen groepsklachten in behandeling, tenzij alle deelnemers de klacht ondertekend hebben. Hetzelfde geldt voor klachten die op het enquêteformulier staan.

U krijgt van ons altijd een reactie op uw opmerking of klacht.

Niet helemaal tevreden

Bent u niet helemaal tevreden over uw vakantie? Laat het ons dan weten. Gebruik hiervoor het formulier opmerkingen en klachten. Met dit formulier kunt u bijlagen, zoals foto's, meesturen.

U kunt uw klacht en/of opmerking ook per e-mail sturen naar cs@srcreizen.nl, of per post naar:
SRC Reizen
t.a.v. Cliëntenservice
Antwoordnummer 1530
9701 BR Groningen

U krijgt van ons altijd een reactie op uw opmerking of klacht. Let op: we nemen geen groepsklachten in behandeling, tenzij alle deelnemers de klacht ondertekend hebben.

SRC Reizen
Groningen, 31 oktober 2018