

Deelname is voor eigen risico. Laat u zich voordat u deelneemt aan lokale excursies daarom goed informeren over de aard en het risico van deze lokale excursies, zelfs als u een reisverzekering heeft afgesloten. Soms is een aanvullende verzekering noodzakelijk.

Reisintensiteit

9.2 Onze reizen zijn over het algemeen niet fysiek zwaar. Daarbij gaan wij ervan uit dat deelnemers aan onze groepsreizen over een goede basis conditie en over een goede mobiliteit beschikken. Bij groeps- en rondreizen staat bij het reisaanbod onder 'Praktische informatie' uitleg over mobiliteit.

Reisdocumenten

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

Meereizend minderjarig kind

9.4 Als u reist met een kind jonger dan 18 jaar, geldt het volgende. U moet kunnen aantonen dat u reist met toestemming van de andere gezaghebbende ouder. U dient daarvoor een Engelstalige verklaring bij zich te hebben. In die verklaring moet staan dat de achterblijvende ouder toestemming verleent om de reis te maken. De verklaring moet worden ondertekend door uzelf en de achterblijvende ouder. Bij deze verklaring moet een kopie van het paspoort van de achterblijvende ouder gevoegd worden. Heeft u meerdere kinderen, dan vult u per kind een toestemmingsformulier in. Een exemplaar van het formulier is te downloaden op de website www.rijksoverheid.nl.

Reisbescheiden

9.5 Als u uw reis heeft geboekt, kunt u in uw persoonlijke online omgeving ('Mijn ANWB') alle gegevens over uw boeking inzien of u krijgt deze per e-mail toegestuurd. U moet deze gegevens en de boekingsbevestiging ruim vóór uw vertrek controleren op juistheid. Als er onjuistheden instaan, moet u dit direct aan de reisorganisator melden. De reisorganisator streeft ernaar de reisbescheiden zeven (7) dagen voor vertrek digitaal aan te bieden mits de volledige reissom is betaald. Reisbescheiden worden alleen digitaal aangeboden en niet meer per post verstuurd.

DE REIS

Reisduur

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

ANVR-Busclassificatie en Keurmerk Busbedrijf

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

Verlenging en wijzigingen ter plaatse

10.3 Uw reis of uw verblijf kan in principe niet worden verlengd of gewijzigd. In geval u dit wilt, moet u contact met de reisorganisator opnemen. De reisorganisator kijkt dan wat er mogelijk is. Als de reisorganisator akkoord is met uw verzoek tot verlenging of wijziging, zal dat meestal leiden tot extra kosten. Daarnaast rekent de reisorganisator wijzigingskosten van minimaal € 30,00 tot maximaal € 50,00 per verzoek. Mocht u, om welke reden dan ook, uw reis willen afbreken dan beschouwt de reisorganisator dit als een annulering van uw reis. Niet genoten services, optioneel geboekte activiteiten en reisdiensten kunnen niet gerestitueerd worden.

Reisleiding, reisbegeleiding en gids

10.4 Onderdeel van de reis kan reisleiding, reisbegeleiding of een gids zijn:

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

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

Geen reisleiding, reisbegeleiding of gids

10.5 Niet bij alle reizen is er reisleiding, reisbegeleiding, agent/leverancier of gids. Als deze niet bij de reis zit, dan wordt hierover niets bij het reisaanbod beschreven. Als er geen reisleiding of reisbegeleiding aanwezig is tijdens uw reis of als u uw reisleiding of reisbegeleiding niet kunt bereiken, kunt u 24 uur per dag bij nood, bij ernstige problemen en voor hulp en bijstand altijd terugvallen op onze lokale agent of de Alarmcentrale van ANWB Reizen. De telefoonnummers vindt u in uw reisbescheiden.

Beschrijving in het reisaanbod

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

Verzorging

10.7 Vaak wordt er in het reisaanbod gewerkt met een korte omschrijving of code die het niveau van verzorging aangeeft. Hieronder staat wat deze omschrijvingen en codes betekenen:

- Logies (LG); overnachting.
- Logies/ontbijt (LO); overnachting met ontbijt.
- Halfpension (HP); overnachting met ontbijt en lunch of diner.
- Volpension (VP); overnachting met ontbijt, lunch en diner.
- All Inclusive (AI); overnachting volgens omschrijving in het reisprogramma.

Maaltijden

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

Verplichte toeslag kerst & nieuwjaar diner

10.9 Veel accommodaties hanteren voor speciale feestdagen zoals kerst (mogelijk beide kerstdagen) en Nieuwjaarsdag een verplichte toeslag voor een kerst- en/of nieuwjaar diner. Omdat deze diners per accommodatie verschillen, kan de reisorganisator niet aangeven uit hoeveel gangen dit bestaat en/of dit een uitgebreider en/of een extra feestelijk diner betreft.

De prijs/kwaliteitsverhouding is niet vergelijkbaar met Europese standaarden. U ontvangt altijd een naheffing zodra de kosten hiervan bij de reisorganisator bekend zijn, indien zij deze kosten nog niet heeft berekend middels uw factuur. Een indicatie van deze kosten vindt u terug in het reisaanbod van de betreffende reizen. Bij boeking gaat u hiermee dus akkoord.

VERZEKERINGEN

11.1 Conform artikel 2.2 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden stellen wij bij het sluiten van de reisovereenkomst de voorwaarde dat u een passende reisverzekering sluit en dit kunt aantonen. Graag ontvangt de reisorganisator bij de boeking de naam van uw verzekeraar, het polisnummer, een mobiel telefoonnummer en een e-mailadres waarop de reisorganisator u kan bereiken tijdens de reis. Uiteraard neemt de reisorganisator pas contact met uw verzekeraar op, na overleg met u.

LOKALE EXCURSIES

12.1 De door u al dan niet via reisleiding, reisbegeleiding en gids zelf geboekte excursies of andere diensten, die niet opgenomen zijn in ons reisaanbod, maken geen onderdeel uit van de reis en vallen daarom niet onder onze aansprakelijkheid. Uw reis(bege-)leider kan hierin niet voor u bemiddelen of u adviseren. De reisorganisator is dus niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of samenhangt met deze zelf geboekte excursies.

NIET HELEMAAL TEVREDEN

13.1 Het kan gebeuren dat u op uw bestemming of tijdens de reis een tekortkoming constateert. In aanvulling op artikel 12 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden verzoeken wij u direct telefonisch contact met ons op te nemen. Is onze reis(bege-)leiding of de betrokken dienstverlener niet ter plaatse, niet aanwezig of niet bereikbaar dan moet u de tekortkoming direct telefonisch melden bij ANWB Reizen zoals vermeld in de reisbescheiden (het telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar). Eventuele telefoonkosten kunnen worden gedeclareerd, mits de klacht gegrond is bevonden. De reisorganisator zal, al dan niet in samenspraak met de betrokken dienstverlener, proberen de gemelde tekortkoming te verhelpen, tenzij dit onmogelijk is of indien dit onevenredige kosten voor de reisorganisator of de dienstverlener tot gevolg heeft, rekening houdend met de aard en de mate van de tekortkoming en de waarde van de reis of de betreffende reisdienst.

13.2 Als de klacht ter plaatse niet naar wens is verholpen en u heeft dit aan ons kenbaar gemaakt, kunt u na terugkomst een klacht schriftelijk, per e-mail (customerrelations@anwbreizen.nl) indienen. Indien uw klacht betrekking heeft op concrete zaken zoals de accommodatie, ontvangt de reisorganisator graag ook duidelijk beeldmateriaal. U kunt dit materiaal toevoegen aan uw e-mail. Alleen indien u melding maakt van uw onvrede kunnen we trachten het ongenoegen om te buigen in een positieve reiserivaring. Per e-mail ontvangt u onze inhoudelijke reactie op uw klacht.

DIVERSEN

Calamiteitenfonds

14.1 ANWB Reizen BV (KvK 27153706) is aangesloten bij Stichting Calamiteitenfonds Reizen.

De garantieregeling van het Calamiteitenfonds houdt in dat u als reiziger deelneemt aan een reis waarop de garantie van toepassing is en dat u, binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds:

- (Een deel van) de 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 je vervoerd moeten repariëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

De verplichte bijdrage bedraagt € 2,50 per boeking (dit bedrag geldt per maximaal 9 personen en n.v.t. op reizen in Nederland) en is inbegrepen in de gepubliceerde reissom. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de op deze website gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds.

SGR

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

Better holidays

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

Tegen kinderprostitutie op vakantiebestemmingen

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

VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

15.1 Wij verwerken persoonsgegevens die u aan ons ter beschikking stelt in het kader van een (voorgenomen) reis. Zie voor meer informatie <https://www.anwb.nl/jouw-privacy/anwb-vakantie-en-eropuit>.

Den Haag, december 2023