



Algemene Reisvoorwaarden

Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR)

Van der Valk Vakanties (KvK nr.28054079) is aangesloten bij de **SGR - Stichting Garantiefonds Reisgelden**. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de op deze internetsite gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR. Deze 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. De voorwaarden van de SGR vindt u op de website van de SGR.

SGR toeslag

Per 1 februari 2021 voert de Stichting Garantiefonds Reisgelden een deelnemersbijdrage in van € 5,- per persoon per boeking bij een minimale reissom van € 150,- p.p. Van der Valk Vakanties brengt dit bedrag in rekening bij de reiziger en dragen wij af aan het SGR. De reden van deze bijdrage is het toegenomen risico van het garantiefonds om alle reissommen te garanderen.

Stichting Keurmerk Touringcar Bedrijven (SKTB)

Naast de bekende Van der Valk Hotels en Restaurants houdt Van der Valk zich al vele jaren bezig met Tours. We voeren de reizen uit met moderne Touristclass touringcars die allen zijn voorzien van airconditioning, toilet en DVD. Van der Valk Tours is gecertificeerd door de **SKTB - Stichting Keurmerk Touringcar Bedrijven**. Wij bieden u dan ook een uitstekende service door middel van onze touringcars met vakbekwame chauffeurs. De meeste busreizen in ons programma in Europa worden door ons eigen touringcarbedrijf uitgevoerd.

Geen vaste plaatsen in de touringcar

In de touringcar kennen we géén vaste plaatsen. Het is gebruikelijk dat er iedere dag van zitplaats wordt gewisseld volgens een door onze chauffeur/reisleider bepaald schema. Alleen met een goede samenwerking van alle passagiers kan dit soepel verlopen. Het is dus niet mogelijk een preferentie of een essentie aan te vragen voor een vaste plaats in de touringcar. Ook niet tegen betaling.

Niet roken beleid in de touringcar

In de touringcar mag niet gerookt worden. Voor de rokers is er gelegenheid tijdens de stops in de buitenlucht te roken.

Vrijblijvend reisaanbod

Het aanbod van onze organisatie is vrijblijvend en kan zo nodig worden herroepen. Dit zal bijvoorbeeld gebeuren indien, op het moment dat u wenst te reserveren, de reis inmiddels is volgeboekt.

Reisovereenkomst

De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod van Valk Vakanties door de reiziger. In geval van schriftelijke aanmelding geldt de dag van ontvangst van het volledig ingevulde en door de reiziger ondertekende aanmeldingsformulier als de dag van totstandkoming van de reisovereenkomst. In geval van telefonische aanmelding geldt de dag waarop de persoonsgegevens worden doorgegeven als de dag van totstandkoming van de reisovereenkomst. In geval van on-line aanmelding geldt de dag waarop de persoonsgegevens worden doorgegeven als de dag van totstandkoming van de reisovereenkomst.



Bij boeking via internet heeft Valk Vakanties het boekingsproces zodanig ingericht dat de reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door Van der Valk Vakanties is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden. Het aanbod van Valk Vakanties op internet is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. Dit dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding, te geschieden onder opgaaf van redenen.

Boekingsbevestiging

Na boeking van uw reis ontvangt u binnen enkele dagen de factuur voor de betaling, afhankelijk van de termijn voor vertrek. Deze factuur is tevens de bevestiging van de boeking en de polis voor de verzekering, als u die via Van der Valk Vakanties heeft afgesloten. Wij verzoeken u alle hierop vermelde gegevens goed te controleren en ons binnen 2 werkdagen na ontvangst van de bevestiging te berichten indien één of meerdere zaken onjuist zijn. Controleert u met name of de spelling van de namen en de voorletter(s) correct zijn. Moeten de tickets achteraf aangepast worden, dan zijn hier kosten aan verbonden die wij aan u doorbelasten.

Reisduur

Bij reizen waarbij het vervoer is inbegrepen is de reisduur vermeld in dagen. De dagen van vertrek en aankomst zijn hierbij inbegrepen en gelden als hele dagen. Niet de in de publicatie vermelde tijden, maar de tijden die vermeld staan in de reisbescheiden gelden als de relevante tijden. Incidentele of structurele wijzigingen in de dienstregelingen en vluchtschema's van vervoerders kunnen van invloed zijn op de reisduur. Behoudens aanspraken op de eventueel door de reiziger afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering, heeft de reiziger geen recht op restitutie van een deel van de reissom indien de tijdstippen van vertrek ten gevolge van genoemde wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijke tijdstip. Van der Valk Vakanties is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van vertraging.

Aansprakelijkheid

Degene die de reis boekt (de aanmelder) is aansprakelijk voor alle reizigers op de boeking.

Preferenties

Speciale wensen, preferenties, die bij boeking zijn opgegeven worden ter informatie aan de uiteindelijke dienstverlener kenbaar gemaakt. Wij wijzen u erop dat dit niet geldt voor overnachtingshotels voor en na de hoofdreis. Een preferentie blijft ten allen tijde een voorkeur en kan nooit gegarandeerd worden.

Diëten

Een dieet kan enkel als preferentie worden doorgegeven aan het door u geboekte hotel of cruiseschip. U dient uw dieetwensen direct bij boeking aan ons door te geven. Het betreffende restaurant kan voor de uitvoering van het dieet extra kosten in rekening brengen. U dient deze kosten zelf ter plaatse te voldoen. Daar de keukens in het buitenland niet zo goed ingesteld zijn op diëten als de keukens van hotels/restaurants in Nederland, erkent Valk Vakanties geen aansprakelijkheid voor gebreken in de uitvoering van dieetpreferenties.



Verzekeringen

Het afsluiten van een reisverzekering en/of annuleringsverzekering wordt dringend aanbevolen. Onze medewerkers informeren u graag naar de mogelijkheden en voordelen hiervan.

Betaling

Bij het tot stand komen van de reisovereenkomst dient een aanbetaling van 15% van de totale reissom te worden voldaan binnen 7 dagen na factuurdatum. Indien voor bepaalde reizen een minimum aanbetaling wordt vereist dat afwijkt van het hiervoor vermelde, zal de reisorganisator dat duidelijk bij het reisaanbod vermelden. Tegelijkertijd met de aanbetaling dienen de reserveringskosten en, zover van toepassing, de verschuldigde premie voor de annuleringsverzekering te worden voldaan. Het restant van de reissom moet uiterlijk 6 weken voor de aanvangsdatum van de reis worden voldaan. Indien de reisovereenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet per omgaande de gehele reissom worden voldaan.

Uitzondering:

Indien u een vliegreis boekt gelden afwijkende betalingsvoorwaarden. Binnen 7 dagen na factuurdatum dient een aanbetaling van 100% van de vliegtickets en 15% van de overige reissom te worden voldaan. Het tickettarief is hierdoor 100% gegarandeerd.

Let op! Voor zee cruises en riviercruises kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden.

Niet tijdige betaling kan, na sommatie, leiden tot onmiddellijke opzegging van de reisovereenkomst door Van der Valk Vakanties. In dat geval zullen de bepalingen die betrekking hebben op annulering door de reiziger van toepassing zijn en het al betaalde gedeelte van de reissom zal worden verrekend met de annuleringskosten.

Reissom

De gepubliceerde reissom in Euro's geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierbij zijn de diensten en voorzieningen zoals deze in de gepubliceerde arrangementen zijn omschreven inbegrepen.

Prijswijzigingen voorbehouden

De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen zoals deze bij Van der Valk Vakanties bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie. Van der Valk Vakanties behoudt zich het recht voor om, ook met betrekking tot de reeds aangegane reisovereenkomsten, tot 20 dagen voor de dag van vertrek, de reissom te wijzigen indien bijvoorbeeld heffingen zoals BTW, toeristenbelastingen, luchthavenbelastingen, brandstoftoeslagen en koerswijzigingen daartoe aanleiding geven. Verhogingen van deze kosten zullen daarbij netto, dus zonder opslag, worden doorberekend.

Prijsverschillen in de reissom (fluid pricing)

De reissom wordt altijd op basis van de meest actuele prijzen berekend, welke op onze website zijn gepubliceerd. Van der Valk vakanties behoudt zich het recht voor om de reissom van elke willekeurige reis dagelijks op de website te wijzigen. Het kan voorkomen dat medereizigers een andere reissom hebben betaald dan dat u heeft gedaan. Dit heeft te maken met prijzen die verschillen naargelang bezetting en tijdstip van boeking. In geen enkel geval kan Van der Valk Vakanties overgaan tot restitutie van het verschil in reissommen.



Reisbescheiden

De benodigde reisbescheiden zullen uiterlijk 7 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger worden gesteld, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen moet worden overschreden. Wij verzoeken u deze informatie goed door te nemen. De reiziger die niet tijdig de noodzakelijke reisbescheiden heeft ontvangen, is verplicht dit uiterlijk 5 dagen voor vertrek aan Van der Valk Vakanties te melden.

Excursies buiten het officiële programma

Wij wijzen u er nadrukkelijk op, dat wij geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor excursies die door u ter plaatse worden geboekt en die niet door onze organisatie, noch in onze opdracht zijn uitgevoerd/georganiseerd.

Grensdocumenten

De reiziger dient bij vertrek en tijdens de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals bv. geldig paspoort, visum etc. Gelet op het grote belang hiervan, dient de reiziger zelf de door Valk Vakanties verstrekte informatie bij de betreffende instanties op toepasselijkheid, actualiteit en volledigheid te laten controleren. Indien u een andere nationaliteit bezit dan de Nederlandse, dient u zelf bij de ambassade van het te bezoeken land na te gaan of er afwijkende regels van toepassing zijn. Van der Valk Vakanties is niet aansprakelijk in geval de reiziger niet aan de reis, of onderdelen daarvan, kan deelnemen ten gevolge van tekortkomingen in zijn reisdocumenten. Alle hieraan verbonden kosten komen voor rekening van de reiziger.

Gezondheidsvoorschriften

Voor reizen naar het buitenland raden wij u aan contact op te nemen met uw huisarts of met de GGD of er vaccinaties van toepassing zijn.

Bagage

Van der Valk Vakanties is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en reisdocumenten.

Transfers

Bij de meeste gepubliceerde reizen zijn de transfers voor u inbegrepen, tenzij bij boeking anders vermeld.

Entregelden

Entregelden bij vlieg- bus- (rond)reizen zijn niet bij de reissom inbegrepen tenzij nadrukkelijk vermeld.

Onverzekerde bagage

Indien u bagage gedurende de nacht in de onbeheerde bus achterlaat, is deze niet verzekerd. Indien u tijdens tussen-overnachtingen uw bagage in de bus laat staan, dan is dit nadrukkelijk voor uw eigen verantwoording. Wij adviseren u de bagage 's nachts uit de bus te halen. (Dit geldt ook voor uw handbagage, sieraden, waardepapieren, fotocamera's etc.)

Wijzigingen

Wijzigingen vlieg-reizen:

Tot 6 weken voor vertrek kan de reiziger een verzoek tot wijziging van de reisovereenkomst indienen. Indien de wijziging niet het karakter van een annulering heeft, kan de wijziging worden aangebracht. De wijzigingskosten bedragen € 27,50 per persoon per wijziging indien de tickets nog niet zijn uitgegeven. Indien de tickets wel zijn uitgegeven zijn de kosten voor wijzigen op aanvraag. Binnen 6 weken voor vertrek bedragen de wijzigingskosten € 200,00 per persoon per wijziging. Printen van een nieuw vliegticket i.v.m. onjuist gespelde naam € 200,00 per persoon per wijziging voor economyclass tickets. € 350,00 per persoon voor Business Class tickets. Upgrading van accommodatie, bijboeken van maaltijden of autohuur gratis tot 1 week voor vertrek, binnen 1 week tot dag voor vertrek € 15,00 per boeking. Een wijziging van een datum wordt gezien als annulering.

Wijzigingen meerdaagse Bus- en Eigen Vervoerreizen:

Tot 4 weken voor vertrek kan de reiziger wijziging in de reisovereenkomst verzoeken. Indien de wijziging niet het karakter van een annulering heeft kan de wijziging worden aangebracht. Aan het wijzigen door de reizigers in schrijfwijze van namen en voorletters en eventuele bijzonderheden zijn kosten verbonden van € 25 per boeking. Binnen 4 weken tot de dag van vertrek € 27,50 per wijziging. Een wijziging van een datum wordt gezien als annulering.

Annulering vliegvakantie

Annulering door de reiziger:

Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd door de reiziger zijn voor iedere reiziger naast eventuele communicatiekosten de volgende bedragen verschuldigd:

- ✓ Bij annulering tot de 42e dag (exclusief) voor de vertrekdag: de aanbetaling. (100% van de vliegtickets, 15% van de overige reissom en de reserveringskosten)
- ✓ Bij annulering vanaf de 42e dag (inclusief) tot de 28e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 100% van de vliegtickets en 35% van de overige reissom.
- ✓ Bij annulering vanaf de 28e dag (inclusief) tot de 21e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 100% van de vliegtickets en 40% van de overige reissom.
- ✓ Bij annulering vanaf de 21e dag (inclusief) tot de 14e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 100% van de vliegtickets en 50% van de overige reissom.
- ✓ Bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de 5e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 100% van de vliegtickets en 75% van de overige reissom.
- ✓ Bij annulering vanaf de 5e dag (inclusief) tot de vertrekdag: 100% van de vliegtickets en 90% van de overige reissom.
- ✓ Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

De hierboven bedoelde annuleringskosten zullen de reissom niet overschrijden.

Afwijkende (annulerings)voorwaarden:

- ✓ Voor losse vliegtickets en vliegtickets met een actietarief, welke apart op uw factuur vermeld staan, gelden afwijkende betalings- en annuleringsvoorwaarden. Deze zijn opvraagbaar bij ons kantoor.
- ✓ Voor vliegpaktreizen die binnen 2 weken voor vertrek geannuleerd worden, kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden gelden.
- ✓ Bij overmacht door overboeking van de accommodatie of het vervoer, dienen wij u een gelijkwaardig of beter alternatief aan te bieden.

Annulering overige reisoorten (bus, auto, cruise)

Annulering door de reiziger:

Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd door de reiziger zijn voor iedere reiziger naast eventuele communicatiekosten de volgende bedragen verschuldigd:

- ✓ Bij annulering tot de 42e dag (exclusief) voor de vertrekdag: de aanbetaling. (15% van de reissom en de reserveringskosten)
 - ✓ Bij annulering vanaf de 42e dag (inclusief) tot de 28e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 35% van de overige reissom.
 - ✓ Bij annulering vanaf de 28e dag (inclusief) tot de 21e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 40% van de overige reissom.
 - ✓ Bij annulering vanaf de 21e dag (inclusief) tot de 14e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 50% van de overige reissom.
 - ✓ Bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de 5e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 75% van de overige reissom.
 - ✓ Bij annulering vanaf de 5e dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de overige reissom.
 - ✓ Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.
- De hierboven bedoelde annuleringskosten zullen de reissom niet overschrijden.

Afwijkende (annulerings)voorwaarden:

- ✓ Voor riviercruises kunnen er afwijkende annuleringsvoorwaarden gelden, deze zijn opvraagbaar bij ons kantoor.
- ✓ Overmacht door overboeking van de accommodatie of het vervoer, wij dienen u een gelijkwaardig of beter alternatief aan te bieden.

Annulering buiten kantooruren:

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

Opzegging en overmacht

Van der Valk Vakanties heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade in geval:

Overmacht voor een dagtocht en de opzegging binnen 3 dagen voor vertrek wordt gedaan.

Overmacht voor een meerdaagse busreis en de opzegging binnen 14 dagen voor vertrek wordt gedaan. Overmacht, waaronder wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden, die

onafhankelijk zijn van de beroept en waarvan de voorzorgsmaatregelen



wil van degene die zich erop gevolgen ondanks alle niet konden worden vermeden.

Onder overmacht wordt o.m. verstaan omstandigheden zoals, annuleringen en schemawijzigingen van vluchten door de luchtvaartmaatschappij, politieke onrust, natuurrampen en stakingen. Overmacht door overboeking van de door u geboekte accommodatie of vervoer, wij dienen u een gelijkwaardig of beter alternatief aan te bieden.

Minimum aantal deelnemers

Tenzij anders vermeld, geldt voor een aantal reizen een minimum aantal deelnemers. Beneden dit aantal deelnemers kan de reis niet worden uitgevoerd. In voorkomende gevallen ontvangt u hiervan tijdig bericht. Afhankelijk van uw reisduur;

- ✓ reisduur t/m 6 dagen: uiterlijk 8 dagen voor vertrek
- ✓ reisduur 7-10 dagen: uiterlijk 14 dagen voor vertrek
- ✓ reisduur 10 dagen of langer: uiterlijk 21 dagen voor vertrek

Aanvangsdatum van uw rondreis of excursie geldt altijd als uitgangspunt.

Vluchttijden

De vluchttijden vermeld in de reisbeschrijvingen zijn indicatief en onder voorbehoud van wijziging. In uw reisbescheiden staan de juiste tijden vermeld. Van deze tijden kan, met name in het geval van chartervluchten, tot op het moment van vertrek nog worden afgeweken. Voor informatie over vertrektijden kunt u teletekst of www.schiphol.nl raadplegen of bellen naar de luchthaven Schiphol 0900 – 0141.

Vertragingen

Door sterk toegenomen drukte in het luchtruim en de daardoor te nemen internationale veiligheidsmaatregelen, kan het voorkomen dat vertragingen optreden. Tevens kunnen omstandigheden op de luchthavens of technische storingen leiden tot soms aanzienlijke vertragingen dan wel voortijdig vertrek. Wij vragen hiervoor uw begrip. Mocht door dergelijk oponthoud bij terugkeer aansluitend openbaar vervoer niet meer mogelijk zijn, dan kan onze organisatie hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

Schemawijziging

Bij schemawijziging van de luchtvaartmaatschappij is Van der Valk Vakanties niet aansprakelijk voor eventuele extra meerkosten voor extra overnachtingen ter plaatse.

Onderhoud hotels

De meeste hotels uit ons reisprogramma zijn het hele jaar geopend, waardoor er tussentijds onderhoud en renovatiewerkzaamheden kunnen plaatsvinden.

Klachten

Wij gaan met de grootst mogelijk zorg te werk. Mocht u toch een klacht hebben, van welke aard dan ook, die ter plaatse niet naar behoren wordt opgelost, meldt u dit dan onmiddellijk aan ons. Wij kunnen dan nog tijdens uw verblijf passende maatregelen nemen. Uiteraard vergoeden wij in dit verband gemaakte kosten. Klachten die niet tijdens de reis zijn gemeld, zodat u ons dus niet in staat heeft gesteld om nog tijdens uw verblijf een passende oplossing te vinden, kunnen helaas niet in

behandeling worden
binnen 1 maand na
van de feiten waarop de
schriftelijk en gemotiveerd bij Van der Valk



genomen. Klachten moeten
kennisname door de reiziger
klacht betrekking heeft,

Vakanties worden ingediend anders kunnen wij deze niet meer in behandeling nemen.
U kunt e-mailen naar info@vandervalkvakanties.nl

Naam zoals in het paspoort staat vermeld

Het is van het grootste belang dat u direct bij boeking de juiste naam doorgeeft, zoals deze vermeld staat in uw paspoort. Indien van toepassing is dit altijd de meisjesnaam. Dit voorkomt veel reisongemak bij de luchtvaartmaatschappijen. Voor alle vliegreizen hebben wij uw volledige eerste voornaam nodig. Een goed advies: Raadpleeg de naam in uw paspoort voordat u boekt.

Persoonlijke gegevens

Wij vereisen de verstrekking van persoonlijke gegevens die voor een goede uitvoering van de reis van belang kunnen zijn. Dit betreft niet alleen de melding van een verstandelijke of lichamelijke functiebeperking, doch ook van andere hoedanigheden die voor een goede uitvoering van de reis voor zowel de betrokkene als voor de groep van belang is. Wij behouden ons het recht voor om onder opgave van redenen de boeking van bepaalde personen te weigeren.

Eventuele wijzigingen en drukfouten

Na publicatie kunnen in de gegevens wijzigingen zijn opgetreden. Kennelijke fouten en vergissingen in dit programma en op internet binden ons niet. Eventuele druk- en zetfouten onder voorbehoud.

Bedrijfsgegevens

Van der Valk Vakanties B.V. & Van der Valk Tours B.V.

Hoorn 168-170
2404 HK te Alphen aan den Rijn
Nederland

Tel. +31(0)172 - 46 96 96
E-mail: info@valkvakanties.nl

SGR: 2867
KvK: Leiden 28054079
BTW: NL0049.37.478B01
ABN: NL32 ABNA 0811 7225 62 / ABNANL2A
ING: NL83 INGB 0000 6452 25 / INGBNL2A