

Algemeen

- 1) Indien u een pakketreis boekt via ID Riva Tours B.V. dan zijn zowel de [ANVR Reisvoorwaarden paragraaf 1](#) als de **Algemene Reisvoorwaarden ID Riva Tours B.V.** (verkrijgbaar op verzoek) van toepassing. Een eigen vervoer reis en/of een losse accommodatie of reisdienst is geen pakketreis. Op deze situatie is punt 3 van toepassing. <https://www.anvr.nl/anvr-brochure.pdf>
- 2) Indien tevens een ander dan in punt 1 genoemd bedrijf de leverancier van een onderdeel van de pakketreis is, dan gelden de [ANVR Reisvoorwaarden paragraaf 1](#) en de algemene voorwaarden van die desbetreffende leverancier. In dat geval komt er een reisovereenkomst tot stand tussen u en die leverancier en treedt ID Riva Tours B.V. slechts op als bemiddelaar. Hiervoor gelden de voorwaarden van de leverancier. ID Riva Tours B.V. is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van het reisproduct. ID Riva Tours is slechts aansprakelijk voor een juiste advisering en correcte afhandeling van het boekingsproces.
- 3) Als u reis boekt die niet aan de criteria van een pakketreis voldoet en die alleen bestaat uit een los (lijndienst) ticket van bijvoorbeeld Croatia Airlines of Transavia, gaat u een luchtvervoersovereenkomst aan met de betreffende luchtvaartmaatschappij. In dit geval zijn in eerste plaats de algemene vervoersvoorwaarden van de betreffende maatschappij van toepassing. De door u geboekte vlucht kan alleen tegen de in die vervoersvoorwaarden genoemde kosten worden geannuleerd of gewijzigd.
- 4) Op alle vormen van dienstverlening door ID Riva Tours B.V. die niet vallen onder punt 1 t/m 3 zijn de [ANVR reisvoorwaarden paragraaf 2- 3 GRA- en Boekingsvoorwaarden](#) en de (eventuele) algemene voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener(s) van toepassing. ID Riva Tours B.V. is in dit geval slechts bemiddelaar tussen de reiziger en de dienstverlener en is geen partij bij de overeenkomst tussen de reiziger en de dienstverlener.
 - b) ID Riva Tours B.V. bemiddelt namens de niet gelieerde ID Riva Tours GmbH te München voor de volgende producten: Cruises (objectcodes die beginnen met een K), Privé appartementen (objectcodes die beginnen met een P) en Vakantiewoningen (objectcodes die beginnen met een L). ID Riva Tours B.V. is geen partij bij de overeenkomst en is niet aansprakelijk voor een juiste uitvoering van de geboekte reisproducten. Op deze producten gelden de voorwaarden van de Duitse ID Riva Tours GmbH.
 - c) Bij een samengestelde reis met meerdere losse reisproducten ('dynamic packaging') waar in punt b genoemde producten onderdeel van uitmaken merkt ID Riva Tours B.V. ieder reisonderdeel als een afzonderlijke reservering aan zodat er deels sprake kan zijn van bemiddeling.
- 5) Op alle pakketreizen en op alle individuele overeenkomsten van verblijf of vervoer (met uitzondering van lijndienstvluchten), waar geen sprake is van bemiddeling zijn de voorwaarden van de garantieregeling van de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) www.sgr.nl/garantieregeling van toepassing. Dit is niet het geval als de leverancier geen deelnemer is van de SGR. ID Riva Tours B.V. is wel deelnemer. De SGR-garantie houdt in dat, binnen de grenzen van de garantieregeling, 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.
- 6) Naast de hierboven genoemde voorwaarden, zijn ook op alle pakketreizen en individuele overeenkomsten met betrekking tot verblijf of vervoer, de voorwaarden van de garantieregeling van de Stichting Calamiteitenfonds Reizen <https://www.calamiteitenfonds.nl/garantieregeling> van toepassing. Dit is niet het geval als de leverancier geen deelnemer is van het Calamiteitenfonds. ID Riva Tours B.V. is wel deelnemer. Deze garantieregeling houdt in dat, binnen de grenzen van de garantieregeling, u als consument die deelneemt aan een georganiseerde reis, (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig uitgevoerd kan worden en dat u de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien als gevolg van een calamiteit de reis aangepast moet worden of indien u vervroegd gepatrieerd moet worden. Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.



ANVR Reisvoorwaarden en ID Riva Tours B.V. Reisvoorwaarden

ID Riva Tours B.V. (KvK 24250368) is aangesloten bij de ANVR.

De ANVR hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van reizen en informatie daarover. De reizen op deze website worden aangeboden onder de ANVR-Reizigers voorwaarden (Reis - en/of Boekingsvoorwaarden en/of Gekoppeld Reisarrangement voorwaarden die van toepassing zijn op alle aanbiedingen op deze website tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is.

Klik hier <https://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf> voor het lezen en opslaan van de ANVR-Reizigers voorwaarden en overige belangrijke informatie.

Op het boekingsformulier moet je aanvinken dat je kennis hebt genomen van en akkoord gaat met de ANVR-Reizigers voorwaarden (Reisvoorwaarden en/of Boekingsvoorwaarden en/of Gekoppeld Reisarrangement voorwaarden) en overige ANVR informatie.



Stichting Garantiefonds Reisgelden

ID Riva Tours (KvK nr. 24250368 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 in dit programma 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 prestatie 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.”



Calamiteitenfonds

ID Riva Tours B.V. is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen

<https://www.calamiteitenfonds.nl/garantieregeling>

Deze garantie houdt in dat u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

- (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 vervroegd moeten repatriëren.”

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis, een en ander ter beoordeling van de Calamiteitencommissie.

ALGEMENE REISVOORWAARDEN & TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN ID RIVA TOURS BV

Gelden voor boekingen vanaf 1 juli 2018

§ 1 Inhoudsopgave Algemene Reisvoorwaarden

Artikel 1. Inleiding

Artikel 2. Informatie van de reisorganisator

Artikel 3. Informatie door de reiziger

Artikel 4. Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

Artikel 5. Wijzigingen door de reisorganisator

Artikel 6. Hulp en Bijstand

Artikel 7. Aansprakelijkheid reisorganisator

Artikel 8. Rechten van de reiziger

Artikel 9. Annulering door de reiziger

Artikel 10. Betaling

Artikel 11. Verplichtingen van de reiziger

Artikel 12. Klachten

Artikel 13. Geschillen

Artikel 14. Nakomingsgarantie

Artikel 1 Inleiding

- 1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op reisovereenkomsten in de zin der wet die de reisorganisator sluit met een of meer reizigers.
- 1.2. Deze reisvoorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op andere reisdiensten zoals accommodatie en autoverhuur. Dat dient dan expliciet in de aanbieding te worden vermeld.
- 1.3. De reiziger heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking". Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan.
- 1.4. De reiziger heeft geen herroepingsrecht in geval de reisovereenkomst wordt gesloten binnen 6 weken voor vertrek, noch bij alle boekingen van z.g. "cruisereizen"
- 1.5. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op lijndienst- of low cost vlucht vliegtickets.
- 1.6. Het herroepingsrecht is niet van toepassing wanneer overeenkomst binnen 8 weken voor vertrek gesloten wordt
- 1.7. ID Riva Tours attendeert u erop dat boekingen die u via het internet maakt definitief zijn. De zogenoemde 'afkoelingsperiode', die in de wet 'kopen op afstand' wordt genoemd, is niet van toepassing op reisproducten (o.a. vliegtickets, pakketreizen, autohuur, hotels etc.) die u via de website www.idriva.nl en www.idriva.be boekt.

Artikel 2 Informatie van de reisorganisator

- 2.1. De organisator of, namens deze, de doorverkoper heeft je voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsmede de voornaamste kenmerken van de reisdiensten verstrekt.
- 2.2. De organisator kan aan het sluiten van de pakketreisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat je een reisverzekering sluit en kan je ook vragen om aan te tonen dat je dit hebt gedaan.
- 2.3. De organisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 2.4. Staat het aanbod van de organisator online, dan maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst, tenzij anders in het aanbod is vermeld. Het online-aanbod van een organisator kan snel wijzigen. Als je later wilt kunnen aantonen wat het aanbod precies inhoudt maak dan bij boeking een print van het scherm (print screen) waarop het aanbod van de organisator staat.
- 2.5. Je blijft zelf, onverminderd het hiervoor vermelde, verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten aanvullende informatie in te winnen over paspoorten en visaverplichtingen en je moet ook tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 2.6. Bij vliegvervoer maakt de handelaar de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij de organisator bekend is, aan jou bekend. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 3 Informatie door de reiziger

- 3.1. De reiziger verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren in ieder geval het mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).
- 3.2. De reiziger vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.
- 3.3. Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.
- 3.4. De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere redenen de reisorganisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. De reisorganisator is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven doch als hij dat doet is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger zo spoedig mogelijk een bevestiging en/of een factuur.
- 4.2 Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkomsten ben je pas aan de overeenkomst gebonden nadat de organisator de reis heeft bevestigd. Deze bevestiging vindt bij voorkeur schriftelijk (waaronder per e-mail) plaats. Doe je een (aan)betaling dan geldt die in ieder geval als bewijs dat je het aanbod van de organisator hebt geaccepteerd.
- 4.3. De reisorganisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers. De organisator stelt je hiervan uiterlijk in kennis:
- 20 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan zes (6) dagen;
 - 7 dagen voor vertrek bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
 - 48 uur voor vertrek bij reizen van minder dan twee (2) dagen
- 4.4. Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door de reisorganisator, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden. Als je het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door de organisator aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag.
- 4.5. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

Artikel 5 Wijzigingen door de reisorganisator

- 5.1. De organisator heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als hij jou op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. Je kunt deze wijziging niet afwijzen.
- 5.2. Als de organisator zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de reis deze op een ingrijpend punt te wijzigen, stelt hij de reiziger daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt of de reiziger de voorgestelde wijzigingen wilt aanvaarden of de reisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis vermindert dan doet de organisator gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten als bedoeld in artikel 2.1.
- 5.3. Bij reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deel je de organisator niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat je hebt besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat je de organisator onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur jouw besluit mee deelt. Als je niet binnen de gestelde termijn jouw besluit mededeelt, geldt dat je de wijzigingen hebt geaccepteerd.

5.4. De organisator heeft tot 20 dagen voor vertrek het recht om de prijs van de reis te verhogen met maximaal 8%, maar alleen als die is toe te schrijven aan:

- verhoging van de kostprijs van brandstof of;
- verhoging van de kostprijs van andere energiebronnen of;
- verhoging van belastingen of;
- verhoging van vergoedingen over de in de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek-of aankomstbelasting in havens en/of op vliegvelden. De organisator kan in zijn aanvullende voorwaarden opnemen dat hij zich dit recht op prijsverhoging ook voorbehoudt bij verhoging van wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

De reiziger heeft recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.

5.5. Als de organisator binnen de grenzen van artikel 5.4 de reissom met meer dan 8% verhoogt, heeft de reiziger het recht deze verhoging af te wijzen en het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.2 en 5.3 zijn dan ook van toepassing.

5.6. In afwijking van artikel 5.4 wijzigt de organisator de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de organisator en de reiziger de reissom ook daadwerkelijk betaald heeft.

5.7. Als je de wijzigingen niet aanvaardt en de organisator kan je geen alternatieve reis aanbieden of als je deze niet aanvaardt, betaalt de organisator alle door jou betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaard je het aangeboden alternatief wel, dan heb je in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging

Artikel 6 Hulp en bijstand

6.1. De organisator biedt hulp en bijstand als de reiziger in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt de kosten hiervan.

6.2. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevegd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de organisator en de eventueel door hem ingeschakelde derden gemaakte kosten.

6.3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten

6.4. Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor de terugkeer op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heeft de reiziger recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een, als dat mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking tot 3 nachten geldt niet voor minder validen en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat zij de organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

Artikel 7 Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid reisorganisator

7.1. De organisator zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en je de organisator daarvan onverwijld op de hoogte hebt gesteld, zorgt de organisator er alsnog voor dat de overeenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Dit tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat je dit in redelijkheid niet van de organisator kan verlangen.

7.2. Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt de organisator voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat hij hiervoor kosten in rekening brengt. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de organisator een passende prijsverlaging aan.

7.3. Je hebt het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de reisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kun je het alternatief afwijzen als de aangeboden prijs verlaging ontoereikend is.

7.4. Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:

- De situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
- De aard en klasse van de accommodatie;
- De faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:

- De samenstelling van het reisgezelschap;
- De aan de organisator bekende en door hem bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door deze gemelde en door de organisator geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.

7.5. Je mag een tekortkoming zelf verhelpen en hebt recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als:

- a. Je de organisator er tijdig op hebt gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de organisator deze tekortkoming niet binnen een door jou gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de organisator te kennen geeft dat hij de tekortkoming niet kan verhelpen;
- b. De tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.

7.6. Als de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen. Je hebt in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd je recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.

7.7. De aansprakelijkheid van de organisator voor schade die je lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk, of nalatig handelen van de organisator. De organisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger.

7.8. De organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan jou zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde die niet door de organisator is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.

7.9. Als op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de organisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat. Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging als in dit artikel bedoeld, mag de organisator de vergoedingen met elkaar verrekenen.

Artikel 8 Rechten van de reiziger

8.1. Indeplaatsstelling

8.1.1. Je kunt de organisator verzoeken om jou door een ander te laten vervangen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- De ander voldoet aan alle voor de overeenkomst geldende voorwaarden; en
- Je dient het verzoek uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek op een door de organisator vooraf meegedeelde wijze in, dan wel zo tijdig dat de organisator benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren; en
- De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

8.1.2. De aanmelder, jij en degene die jou vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de organisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de vervanging.

8.1.3 Op jouw verzoek maakt de organisator deze kosten inzichtelijk en hij voorziet jou als je daarom vraagt van stukken waaruit deze kosten blijken.

8.2. Reisbescheiden

8.2.1. De organisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke manier hij de reisbescheiden aan jou ter beschikking stelt.

8.2.2. Als je op het door de organisator meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden ontvangen hebt, meld je dit onverwijld aan de organisator of de doorverkoper.

8.3 Garantie bij financieel onvermogen

8.3.1 Als de organisator wegens financieel onvermogen niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, zal zorggedragen worden voor de uitvoering van een reis door een ander, of voor terugbetaling van de reissom, of als de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

8.3.2. Als de pakketreis personenvervoer omvat, voorziet deze garantie ook in jouw repatriëring. De garantie dekt in ieder geval de redelijkerwijs voorzienbare kosten, waaronder de financiering van verblijf in afwachting van eventuele repatriëring en de reeds geheel of gedeeltelijk (vooruit) betaalde reissom, overeenkomstig de garantievoorwaarden van het desbetreffende garantiefonds.

8.3.3. De organisator voorziet in deze garantie door zich aan te sluiten bij SGR of bij een ander door de ANVR goedgekeurd

garantiefonds. De organisator maakt voor het sluiten van de reisovereenkomst bekend op welke manier en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie

Artikel 9 Annulering door de reiziger

9.1. De reiziger kan de reisovereenkomst opzeggen. Doet hij dat dan is hij verplicht om aan de reisorganisator de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

9.1.1. De reisorganisator kan deze schade fixeren op vaste percentages van de reissom afhankelijk van het tijdstip van opzegging (annuleringskosten). Deze percentages dient de reisorganisator voorafgaand aan het sluiten van de reisovereenkomst aan de reiziger kenbaar te maken. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan de reisorganisator de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

9.2. Standaard annuleringskosten – ID Riva Tours

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

9.2.1 Afwijkende annuleringskosten – ID Riva Tours

Voor eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows en appartementen zijn naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.

Indien het vervoer per lijndienst- of low cost vlucht wordt uitgevoerd gelden te allen tijde 100% annuleringskosten over de vluchtprijs. Wijzigingen van vluchten zijn niet mogelijk zonder kosten. Wijzigingen met betrekking tot reisdatum, de reisbestemming, de aanvang van de reis op de bestemming, het transport, enz. enz. zijn alleen mogelijk op grond van annulering (100 % kosten) en een nieuwe boeking. Op grond van de tariefbepaling van veel luchtvaartmaatschappijen is het mogelijk, dat door een naamswijziging voor de vlucht annuleringskosten van 100% ontstaan. Indien volgens de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij een annulering van de vluchten en een nieuwe boeking noodzakelijk zijn, moeten de werkelijk gemaakte kosten plus de administratiekosten van 25,00 euro per reiziger door de klant worden betaald. Het is daarom dwingend noodzakelijk dat bij de boeking van de reis de correcte spelling van alle reizigers volgens de identiteitsdocumenten word opgegeven. Voor de overige onderdelen gelden de standaard of afwijkende annuleringskosten zoals vermeld bij artikel 9.3.1. en bij artikel 9.3.2.a. De lijndienst-/Low cost vluchten worden, volgens een vaste dienstregeling, uitgevoerd door de in de publicatie vermelde luchtvaartmaatschappij. De uitvoering van deze vluchten valt onder de voorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij.

Indien er bijzondere diensten worden aangeboden zoals camperhuur, huur van motorboten of zeiljachten, autohuur, bezoek aan nationale parken incl. "pretparken" of bezoek aan culturele- of sportevenementen, kunnen voor die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden.

9.2.2. Deelannulering

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

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

Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.

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

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

9.3. Als je de reisovereenkomst opzegt, moet je deze annuleringskosten voldoen. Als geen vaste annuleringskosten zijn overeengekomen, verstrekt de organisator op verzoek van de reiziger een verantwoording van de in rekening gebrachte annuleringskosten.

9.4. Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de dienstverlener. Uiterlijk bij de boeking deelt de organisator mee of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

9.5. Als een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd. De organisator berekent deze kosten aan de hand van het in het volgende lid bepaalde.

9.6. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de organisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wijzigt de reissom conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de reguliere betalingsregels die de organisator hanteert. Als het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of als de reizigers het niet accepteren, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

9.7. Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven. De organisator brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.

9.8. Annuleringen verzonden op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen door de organisator op de eerstvolgende werkdag.

9.9. Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en is de reis nog niet aangevangen, dan kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de organisator alle door jou vooruitbetaalde gelden terug. Je hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.

9.10. Voor reizen naar een gebied waarvoor door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds een calamiteit is vastgesteld, geldt dat wordt aangenomen dat er een situatie bestaat als in het vorige lid omschreven. Je kunt dan vanaf drie (3) kalenderdagen voor vertrek kosteloos opzeggen of, als dat mogelijk is en je dat wilt, omboeken.

Artikel 10 Betaling ID Riva Tours B.V.

10.1. De reiziger ontvangt vóór het sluiten van de reisovereenkomst informatie van de organisator wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De organisator kan een aanbetaling verlangen. De hoogte van de aanbetaling maakt hij vóór of bij het sluiten van de reisovereenkomst bekend. Heeft de reiziger niet op het door de organisator vermelde tijdstip aan zijn financiële verplichtingen voldaan, dan is hij van rechtswege in verzuim.

10.1.2 Bij de totstandkoming van de overeenkomst dient een aanbetaling van 30% van de totale reissom, en de volledige reserveringskosten te worden voldaan. Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor de dag van vertrek op onze rekening te zijn bijgeschreven. In geval van reizen per lijndienst- of low cost vlucht is de aanbetaling de volledige vluchtprijs (100%).

10.2. Als de reiziger in verzuim is maant de organisator, of iemand namens hem de reiziger aan tot betaling en stelt een termijn van 14 dagen om alsnog aan de verplichtingen te voldoen. Men wordt erop gewezen dat als men ook dan niet betaalt de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. De organisator verrekent reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. Als de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan moet men de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldoen.

10.3. Als de reiziger niet tijdig heeft betaald is hij over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet hij na aanmaning de buitengerechtigke incassokosten van lid 4 van dit artikel voldoen.

10.4. De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daaropvolgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van 40 Euro. De reisorganisator kan in het voordeel van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 11 Verplichtingen van de reiziger

- 11.1. De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens de reisorganisator gegeven en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 11.2. De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
- 11.3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
- 11.4. Iedere reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis zich van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.

Artikel 12 Klachten Tijdens de reis

- 12.1. Onverminderd artikel 7 meld je onverwijld eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet jij je – in deze volgorde – melden bij:
1. De betrokken dienstverlener;
 2. De reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
 3. De organisator.
- 12.2. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.
- 12.3. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).
- 12.4. De reisorganisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
- 12.5. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door de reisorganisator aangegeven wijze heeft voldaan en de dienstverlener of de reisorganisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.

Artikel 12 Klachten na de reis

- 12.6. Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij.
- 12.7. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.
- 12.8. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.
- 12.9. De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

Artikel 13 Geschillen

- 13.1. Als een klacht niet tot tevredenheid is opgelost, kan de reiziger uiterlijk binnen 24 maanden na de datum van de indiening van zijn klacht bij de reisorganisator of het boekingskantoor het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 13.2. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 13.3. Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

13.4. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden.

13.5. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

13.6. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

Artikel 14 Nakomingsgarantie

14.1. De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.

14.2. De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000,-- per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de reiziger die hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.

14.3. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is: • aan het lid is surséance van betaling verleend; of • het lid is failliet verklaard; of • de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

14.4. Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR.

§ 2 Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden (GRA-voorwaarden)

Artikel 1 Toepasselijkheid en definities

1. Als sprake is van een gekoppeld reisarrangement gelden in aanvulling op hetgeen is opgenomen in §3 (Boekingsvoorwaarden), de volgende afspraken.
2. Er is sprake van een gekoppeld reisarrangement als de handelaar bemiddelt bij de totstandkoming van twee of meer verschillende overeenkomsten betreffende de verschillende soorten reisdiensten die je voor dezelfde vakantie of dezelfde reis wilt afnemen en die geen pakketreis vormen en:
 - I. waarvoor je verschillende overeenkomsten sluit met verschillende reisdienstleveranciers waarbij, tijdens één bezoek aan of contactmoment met de handelaar, hij het apart selecteren en het apart betalen van de reisdienst heeft gefaciliteerd, of
 - II. de handelaar op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een ander faciliteert op voorwaarde dat je de tweede overeenkomst uiterlijk binnen 24 uur na het tot stand komen van de eerste overeenkomst met de reisagent sluit.
3. Als de overeenkomst zich ondanks het vorenstaande wel kwalificeert als reisovereenkomst zijn de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing.

Artikel 2 Garantie bij financieel onvermogen

1. Als de handelaar een gekoppeld reisarrangement heeft gefaciliteerd en hij in dat kader van jou de reissom heeft ontvangen maar ten gevolge van financieel onvermogen de reisdienst niet of niet verder kan uitvoeren, zorgt hij ervoor dat de reissom die hij ontvangen heeft wordt terugbetaald aan de reiziger, of als de reisdienst ten dele is uitgevoerd, een evenredig deel daarvan. Als de handelaar voor het personenvervoer verantwoordelijk is voorzien de maatregelen tevens in repatriëring, een en ander overeenkomstig de garantievoorwaarden van het desbetreffende garantiefonds.
2. De handelaar voorziet in deze garantie door zich aan te sluiten bij een door ANVR goedgekeurd garantiefonds. De handelaar maakt voor het sluiten van de eerste overeenkomst bekend op welke manier en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

Artikel 3 Informatieverplichtingen

1. De handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert wijst je, voordat je gebonden bent aan de overeenkomst die leidt tot de totstandkoming van een gekoppeld reisarrangement, op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier erop dat:
 - a) je geen aanspraak kan maken op de rechten die uitsluitend gelden voor pakketreizen uit hoofde van de wet en elke reisdienstverlener uitsluitend aansprakelijk voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten;
 - b) je aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie in overeenstemming hetgeen in artikel 2 is omschreven.
2. De handelaar voorziet jou ook, om aan deze informatieverplichting te voldoen van de voorgeschreven standaardinformatie.
3. Als de handelaar geen of onjuiste informatie verstrekt, geldt dat een aantal wettelijke bepalingen van de wet op de pakketreisovereenkomst van toepassing zijn; te weten de bepalingen over in-de-plaatsstelling, de bepalingen over de uitvoering van de pakketreis en de opzeggingsmogelijkheden, de klachtenregeling en de verplichtingen voor het bieden van hulp en bijstand

§ 3 ANVR Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten

Geldig voor boekingen vanaf 1 juli 2018

Inhoudsopgave

- Artikel 1 Inleidende bepalingen
- Artikel 2 De opdracht in het algemeen
- Artikel 3 De reserveringsopdracht
- Artikel 4 Betalingen
- Artikel 5 Aansprakelijkheid
- Artikel 6 Documenten
- Artikel 7 Rente en incassokosten
- Artikel 8 Klachten
- Artikel 9 Geschillen

Artikel 1 Inleidende bepalingen

1. Deze boekingsvoorwaarden gelden als je een of meer enkelvoudige reisdiensten boekt, tenzij de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing zijn.

2. In deze voorwaarden wordt verstaan tenzij anders in het artikel vermeld onder:

Reisagent:

degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en/of bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.

Dienstverlener:

de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, met wie je een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, uitsluitend verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.

Reiziger:

- a. de opdrachtgever (aanmelder), of
- b. anderen dan de opdrachtgever namens wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit en die deze overeenkomst aanvaardt.

Opdracht:

de overeenkomst tussen jou en de reisagent, waarbij de reisagent zich tegenover jou verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen.

Werkdagen:

maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij de reisagent uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.

Boekingskosten:

Het bedrag dat de reisagent in rekening brengt voor zijn dienstverlening.

3. De ANVR-reisagent (ook wel aangeduid met doorverkoper, handelaar of boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en/of reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in jouw opdracht. De ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent.

4. Als je een reis boekt van een ANVR-organisator, waarop de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden uitsluitend deze ANVR-Reisvoorwaarden voor het hele traject, van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. Ook als de reisagent zelf reizen organiseert of aan bestaande pakketreizen van een andere organisator reisdiensten toevoegt wordt hij voor die reis aangemerkt als organisator. Ook op die reis zijn dan de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing aangevuld met de voorwaarden van de reisagent over aanbeting en/of annulering.

5. De reisagent kan een reservering voor jou maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen jou en de door jou gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan een reservering maken voor bijvoorbeeld losse vliegtickets, of voor treinkaartjes, theatertickets en hotelkamers, of namens jou een verzekering afsluiten.

6. Je hebt geen herroepingsrecht met betrekking tot de in jouw opdracht gemaakte reservering waarop deze ANVR-boekingsvoorwaarden van toepassing zijn.

7. De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde dienst. Hierop zijn uitsluitend de voorwaarden van de betrokken dienstverlener (bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotel) van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende dienst, zoals een juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.

8. De reisagent kan, voor het verlenen van zijn dienst, een bedrag in rekening brengen als hij de hoogte hiervan van tevoren aan jou bekend maakt.

Artikel 2 De opdracht in het algemeen

1. De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het jou informeren en adviseren, alsmede het voor jou zo mogelijk reserveren van de door jou gewenste dienst.

2. Je bent tegenover de reisagent en de dienstverlener gebonden nadat je de opdracht verstrekt, ongeacht of zij direct een bevestiging aan jou kunnen verstrekken.

3. Als de reisagent direct een (opdracht-)bevestiging aan jou verstrekt, geldt deze bevestiging als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst tenzij je onverwijld (binnen 24 uur) bezwaar aantekent tegen de bevestiging.

4. Ook als de reisagent de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan verstrekken en deze nastuurt, kun je onverwijld (binnen 24 uur) na ontvangst van de opdrachtbevestiging alsnog bezwaar aantekenen tegen de opdrachtbevestiging.

5. Als je geen of niet tijdig bezwaar aantekent, geldt de opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de inhoud daarvan. Je kunt uiteraard tegenbewijs leveren.

6. Bij een boeking via internet of via andere multimediale kanalen richt de reisagent het boekingsproces zo in dat jij er vóór de reservering op gewezen wordt dat je een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de reisagent ben je aan deze overeenkomst gebonden.

7. Jij bent tegenover de reisagent aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en tegenover de dienstverlener voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met deze dienstverlener. De overige reizigers zijn aansprakelijk voor hun aandeel in de opdracht.

Artikel 3 De reserveringsopdracht

1. Jouw informatieplicht

Je geeft tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens over jezelf en de door jou aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe behoren in ieder geval jouw mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen). Je vermeldt ook bijzonderheden over jouw eigen lichamelijke en geestelijke toestand en die van je medereizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

2. Prijswijzigingen

De reisagent kan de prijzen van de op jouw verzoek gereserveerde diensten niet garanderen. Deze prijzen kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. De reisagent staat daarbuiten en draagt hier geen verantwoordelijkheid voor. De reisagent geeft en berekent wijzigingen zo spoedig mogelijk aan jou door.

3. Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever

Eventuele wijzigingen in de verstrekte opdracht (en), of annuleringen van gereserveerde diensten kunnen alleen op werkdagen en alleen op jouw verzoek plaatsvinden. Als de reisagent op jouw verzoek een wijziging aanbrengt in gemaakte reserveringen of als je gereserveerde diensten annuleert, brengt de reisagent de daaraan verbonden kosten in rekening als hij deze kosten tijdig – voorafgaand aan het definitief worden van de wijziging

- aan jou heeft medegedeeld. Naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, kunnen dat ook de kosten zijn die de reisagent moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen.

4. De reisagent stuurt alle mededelingen over de reserveringsopdracht uitsluitend aan jou.

Artikel 4 Betalingen

1. Je moet de verschuldigde bedragen op een door de reisagent aan te geven manier en binnen de opgegeven termijn te voldoen. De reisagent is bevoegd – zo nodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) – de verschuldigde bedragen te incasseren.

2. De reisagent kan bij het door jou verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, die in ieder geval niet hoger is dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s), vermeerderd met de boekingskosten. Als de reisagent een aanbetaling verlangt, maakt hij de hoogte hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan jou bekend.

3. Je moet ervoor zorgen dat de reisagent het restant van het verschuldigde bedrag uiterlijk op de in de bevestiging c.q. factuur genoemde datum heeft ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.

4. Als je niet tijdig (aan)betaalt, stuurt de reisagent na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft hij jou de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Als je ook dan niet betaalt, ben je in verzuim en wordt (en) de overeenkomst(en) geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft het recht de aan de annulering verbonden en vooraf opgegeven kosten in rekening te brengen of te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Als je de reis binnen 14 dagen voor vertrek reserveert en niet tijdig betaalt, ben je onmiddellijk in verzuim.

5. De reisagent doet eventuele terugbetalingen alleen aan jou.

Artikel 5 Aansprakelijkheid

1. De reisagent neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht.

2. De reisagent aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. De reisagent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

3. Voor zover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en jij of je medereiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal driemaal de waarde van door de reisagent gefactureerde diensten.

4. De reisagent sluit aansprakelijkheid uit voor schade waartegen je bent verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering) en voor schade die jij lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf. Daaronder begrepen valt ook schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen.

5. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden ook voor het personeel van de reisagent.

Artikel 6 Documenten

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst verstrekt de reisagent aan jou algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.
2. Jij bent zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en om tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
3. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het bij je hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
4. Als je de reis niet (geheel) kunt maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt dat met alle daaraan verbonden gevolgen voor jouw rekening, tenzij de reisagent heeft toegezegd voor dat document te zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of de reisagent tekort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatieverplichting.
5. De reisagent kan aan jou informatie verstrekken over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

Artikel 7 Rente en incassokosten

1. Als je niet tijdig betaalt, ben je over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim rente verschuldigd. De hoogte van deze rente is:
 - Voor betalingen met betrekking tot de door de reisagent verrichte opdracht: de wettelijke rente;
 - Voor betalingen met betrekking tot de door de dienstverlener (te) verrichte(n) diensten: de wettelijke rente, of als de dienstverlener een ander rentepercentage in rekening brengt, dit laatstgenoemde percentage, als de reisagent dit percentage, of de vindplaats hiervan, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan jou heeft meegedeeld.
2. Voorts ben je na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Deze bedragen 15% over het gefactureerde bedrag tot € 2.500; 10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40. De reisagent kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 8 Klachten

1. Je moet een klacht over een door de reisagent gemaakte reservering en/of verstrekte adviezen en informatie binnen twee maanden nadat je kennis hebt genomen van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de reisagent indienen.
2. De reisagent geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie.

Artikel 9 Geschillen

1. Als jouw klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als jou ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kun je desgewenst uiterlijk binnen 12 maanden na de datum van indiening van jouw klacht bij de reisagent het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
2. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil ben je een vergoeding verschuldigd;
3. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst van opdracht die je op basis van deze boekingsvoorwaarden geeft en ook op wijzigingen en aanvullingen daarop, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
4. Als je geen gebruik wilt maken van de onder 9.1. genoemde procedure bij de Geschillencommissie Reizen heb je het recht om je tot de bevoegde rechter te wenden.
5. Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de gereserveerde dienst(en) of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.
6. Als je geen gebruik maakt van de mogelijkheid om de Geschillencommissie Reizen in te schakelen, is uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd van eventuele geschillen tussen partijen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is

Nakomingsgarantie

De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.

De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000,-- per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de reiziger die hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.

De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is geweest, van één van de volgende situaties sprake is: • aan het lid is surséance van betaling

verleend; of • het lid is failliet verklaard; of • de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR

§ 4 Begrippen

Omdat de nieuwe wet andere begrippen kent dan jullie gewend zijn staat hieronder een uitleg wie of wat we bedoelen als we het hebben over pakketreis, reisdienst, organisator, doorverkoper, handelaar etc. Deze begrippen gelden altijd, ongeacht welke specifieke voorwaarden van toepassing zijn:

Handelaar: Iedereen die handelt in reisdiensten en ongeacht of hij optreedt als organisator, doorverkoper, reisdienstleverancier of handelaar die een Gekoppeld Reisarrangement (GRA) faciliteert

Organisator: de handelaar die een pakketreis samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via een andere handelaar aanbiedt dan wel de handelaar die anderszins wordt gezien als verantwoordelijke voor een pakketreis.

Doorverkoper: handelaar, anders dan de organisator, die pakketreizen aanbiedt die door de organisator zijn samengesteld

Reiziger: iedere persoon anders dan een handelaar die op basis van deze wet een overeenkomst wil sluiten of die op grond van een overeenkomst op basis van deze wet recht heeft op nakoming

Verkooppunt: ruimte voor detailhandel, verplaatsbaar of niet, of een retailwebsite of soortgelijk online verkoopplatform, daaronder begrepen retailwebsites of online verkoopplatforms die als één platform aan reizigers worden aangeboden, met inbegrip van een telefoondienst

Overmacht: een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid en dus een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren

Pakketreis: combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, ingeval:

- i) deze diensten worden gecombineerd door één handelaar, eventueel op verzoek of overeenkomstig de keuze van de reiziger, voordat er één overeenkomst betreffende alle diensten wordt gesloten; of
- ii) deze diensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, worden:

1. afgenomen bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen;
 2. aangeboden, afgenomen of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;
 3. aangeprezen of afgenomen onder de term "pakket reis" of een vergelijkbare term;
 4. gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten; of
 5. afgenomen van verschillende handelaren via onderling verbonden online boekingsprocedures, waarbij de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger worden verstrekt door de handelaar met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten aan een andere handelaar of handelaren en er met de laatstgenoemde handelaar of handelaren een overeenkomst wordt gesloten uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst;
- tenzij één soort reisdienst wordt gecombineerd met één of meer andere toeristische diensten die:
- geen aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormen, niet als een essentieel kenmerk van de combinatie worden aangeprezen of anderszins geen essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigen;
 - pas worden gekozen en afgenomen nadat de nakoming van een reisdienst is begonnen

Gekoppeld Reisarrangement (GRA): ten minste twee verschillende soorten reisdiensten die voor dezelfde reis of vakantie worden afgenomen, die geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, waarbij een handelaar:

- i) tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert; of
- ii) op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar faciliteert waarbij uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere handelaar wordt gesloten; tenzij één soort reisdienst en één of meer andere toeristische diensten worden afgenomen en de laatstgenoemde diensten geen aanzienlijk deel van gecombineerde waarde van de diensten vormen en niet als een essentieel kenmerk van de reis of vakantie worden aangeprezen en anderszins geen essentieel kenmerk van de reis of vakantie vertegenwoordigen

Reisdiensten: dienst betreffende:

- i) personenvervoer;
- ii) accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd;
- iii) verhuur van auto's, andere motorvoertuigen in de zin van artikel 3, punt 11, van Richtlijn 2007/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 september 2007 tot vaststelling van een kader voor de goedkeuring van motorvoertuigen en aanhangwagens daarvan en van systemen, onderdelen en technische eenheden die voor dergelijke voertuigen zijn bestemd (PbEU, L 263), of motorrijwielen waarvoor een rijbewijs van categorie A in overeenstemming met artikel 4, derde lid, onderdeel c, van Richtlijn 2006/126/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 december 2006 betreffende het Rijbewijs (PbEU, L 403) is vereist;
- iv) andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen i), ii) of iii);

Pakketreisovereenkomst: overeenkomst inzake de gehele pakketreis of, als de pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis.

Baarn, juni 2018
© Copyright ANVR

Een plezierige vakantie met 'Better holidays'

Als eerste reisbrancheorganisatie ter wereld heeft de ANVR samen met alle aangesloten reisondernemers zich verplicht maatregelen te nemen op het gebied van vervoer, verblijf en vermaak. Of het nu gaat om vakanties waarbij je geniet van ongerepte natuur, de lokale cultuur ervaart, nieuwe mensen ontmoet of een heerlijk lokaal gerecht proeft; samen werken we met het programma 'Better holidays' aan vakanties die nu en in de toekomst zorgen voor betere plekken en mooiere ervaringen. Voor jou als reiziger, maar ook voor de mensen die op de vakantiebestemming wonen.

De ANVR ondersteunt de bestrijding van seksueel misbruik van kinderen (www.defenceforchildren.nl/ecpat/). Seksueel misbruik van kinderen is strafbaar in Nederland ook al werd het misdrijf begaan in het buitenland. Wees ook alert en meld misbruik via www.meldkindersekstoerisme.nl.

'Alles wat je moet weten als je op reis gaat!'

Zorgeloos op vakantie met jouw ANVR-geboekte reis Goede keus: boeken bij een ANVR-reisonderneming!

De 6 zekerheden van de ANVR maken het verschil:

- Eerlijke voorwaarden
- Jouw geld in goede handen
- Veilig reizen
- Kwaliteit staat voorop
- Verantwoord op reis
- Zekerheid als er toch iets mis gaat.

Bijna 300 organisaties en ruim 1000 reisbureaus zijn aangesloten bij de ANVR en hanteren consumentvriendelijke voorwaarden die met de Consumentenbond zijn afgestemd. Deze reisprofessionals hebben een aansprakelijkheidsverzekering en geven je met kennis van zaken advies over actuele reis- en landeninformatie, grensdocumenten en gezondheidsmaatregelen. Jouw vakantie of zakenreis wordt tot in de puntjes geregeld. Of het nu gaat om een complete reis of om losse onderdelen als ticket, verzekering of hotel.

ANVR-reisondernemingen zijn aangesloten bij Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR), SGRZ (garantiefonds voor de zakelijke markt), Stichting Garantiefonds Specialistische Touroperators (GGTO) of hebben een vergelijkbare garantieregeling. Ook zijn zij aangesloten bij de Geschillencommissie Reizen en bij Stichting Calamiteitenfonds Reizen of bieden een vergelijkbare dekking.

Financiële garantie

Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) beschermt vooruitbetaalde reisgelden van reizigers (natuurlijke personen) die bij een SGR-deelnemer een reis boeken. Alle reis-, verblijfs- en vervoerovereenkomsten, uitgezonderd losse overeenkomsten van luchtvervoer, zijn gedekt door SGR conform de garantieregeling SGR (www.sgr.nl). Een vergelijkbare garantie wordt geboden door Garantiefonds GGTO (www.stichting-ggto.nl) of een ander door de ANVR als gelijkwaardig aangemerkt alternatief. Zakelijke klanten (bedrijven, ondernemingen, groepen, koren, scholen, verenigingen, etc.) kunnen onder de garantie van SGRZ claimen indien de betreffende reisonderneming zich bij SGRZ (het zakelijke zusje van SGR) heeft aangesloten.

Calamiteiten

Stichting Calamiteitenfonds Reizen (Calamiteitenfonds) heeft ten doel reizigers financieel tegemoet te komen van wie de reeds aangevangen reis niet verder kan worden uitgevoerd ten gevolge van een calamiteit conform de garantieregeling van het Calamiteitenfonds (www.calamiteitenfonds.nl).

De calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds bepaalt of er sprake is van een (dreigende) calamiteit en een uitkeringsvatbare situatie. Bij een uitkeringsvatbare situatie hebben reizigers bij nog niet aangevangen reizen het recht om vanaf 3 dagen voor vertrek kosteloos te mogen annuleren.

Geschillencommissie Reizen

Heb je een klacht over de reis en kom je er niet uit met jouw ondernemer in reizen? Dan kun je terecht bij de onafhankelijke Geschillencommissie Reizen (www.degeschillencommissie.nl) of via het Europees ODR Platform. Zij doet uitspraken over onenigheden die zijn ontstaan tussen reiziger en ANVR-onderneming. De uitspraak is bindend.

Ook belangrijk om te weten

Verzekerd vakantieplezier

We raden je aan bij het boeken een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Dit kan door de ondernemer als voorwaarde worden gesteld. Zo biedt een annuleringsverzekering uitkomst bij een eventueel gedwongen afzegging van de reis, maar ook als je door ziekte tijdens de reis vakantiedagen mist. Biedt jouw ziektekostenverzekering in het land van bestemming wel voldoende dekking? Bij een avontuurlijke vakantie kan een aanvullende verzekering nodig zijn. Je kunt een European Health Insurance Card aanvragen (www.ehic.nl/) bij jouw ziekte-kostenverzekeraar.

Medicijnen

Is je medicijnen meeneemt op reis dan doe je er verstandig aan deze in je handbagage te vervoeren. Het kan zijn dat je een medische verklaring nodig hebt (Website van de Rijksoverheid).

Bewaar kopieën

Zorg dat je belangrijke telefoonnummers bij je hebt en bewaar kopieën van polissen, creditcards, reispapieren, etc. of maak daar foto's van. Laat in het buitenland bij verlies of diefstal van waardevolle papieren de politie altijd proces verbaal opmaken.

Creditcard en bankpas

Check vóór je op reis gaat of je creditcard/bankpas wordt geaccepteerd op jouw bestemming. In veel landen heb je bij creditcardbetalingen je pincode nodig.

Douane

Er gelden beperkende regels voor de invoer van bepaalde dierlijke producten om besmettelijke dierziekten buiten de EU te houden. Ook producten en souvenirs van beschermde dier- (bijv. koraal) en plantsoorten (bijv. cactussen) mogen niet worden ingevoerd (website Douane en de website van de EU). Bij entree/vertrek uit de Europese Unie moeten contante bedragen van € 10.000 of meer (of in andere munteenheid) worden aangegeven bij de douane.

Geldige papieren eigen verantwoordelijkheid.

Uiterlijk bij het boeken van een reis moet de ondernemer algemene informatie geven over grens- en gezondheidsformaliteiten. Hij gaat daarbij uit van de Nederlandse nationaliteit. Buitenlandse partners van Nederlandse reizigers hebben soms een visum nodig. Heb je een niet-Nederlandse of meervoudige nationaliteit dan raden wij je aan zélf contact op te nemen over de vereiste reisdocumenten met jouw ambassade of die van het ontvangende en/of transitland. Alle kinderen moeten een [eigen reisdocument](#) hebben. Voor alleenreizende gescheiden) ouders met kind(eren) kunnen aanvullende grensformaliteiten gelden. Na boeking ben je zélf verantwoordelijk voor het hebben van de juiste reisdocumenten, benodigde aanvullende informatie en om te checken of alles ook bij vertrek van de reis nog actueel is.

Reisdagen

De geboekte reis wordt in hele dagen gerekend. Zo kan jouw reis op de eerste dag beginnen met vertrek om 23.00 uur en op de laatste dag eindigen met aankomst om 08.00 uur.

Excursies

Excursies of andere diensten die de organisator in het programma aanbiedt als onderdeel van de geboekte reis vallen onder haar aansprakelijkheid. Maar boek je op de bestemming -al dan niet via de reisleiding- een excursie of andere dienst, dan aanvaardt de organisator in het algemeen geen aansprakelijkheid.

Wifi

In het reisaanbod kan worden vermeld dat op de bestemming Wifi aanwezig is. Realiseer je dat -constante- werking en snelheid van draadloos internet in het buitenland kunnen afwijken van wat je gewend bent. Werking en snelheid van Wifi op de bestemming is niet gegarandeerd.

Zwembaden

In zwembaden worden soms grote hoeveelheden water met enorme kracht onttrokken aan de baden voor waterattracties. Niet

goed beveiligde afzuigpunten vormen een gevaar voor kinderen. Vertel hen uit de buurt te blijven van deze afzuigpunten en roosters (www.thebluecap.com).

Vertrektijd terugreis

Ga uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis na of dit tijdstip nog klopt. Als je alleen vervoer hebt geboekt of in een accommodatie verblijft die niet door de reisleiding wordt bezocht, moet je de procedure volgen die in de reispapieren staat. Volg je deze aanwijzingen niet juist op dan kunnen de hieruit voortvloeiende kosten voor jouw rekening komen.

Vervoers- en bagagevoorwaarden

Naast ANVR-Reizigersvoorwaarden zijn op het vervoer leveringsvoorwaarden van toepassing, bijv. van luchtvaart- of treinmaatschappij. Deze kun je bij die maatschappij opvragen of kijk op www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden. Je vindt hier ook regels en kosten voor hand- en ruimbagage.

Rechten van passagiers

EU-vervoerders hebben wettelijke verplichtingen naar hun passagiers bij annulering, instapweigering en langdurige vertraging. De vervoersmaatschappij moet jou hierover informeren en voldoen aan deze verplichtingen. Blijft deze in gebreke dan kun je de Inspectie Leefomgeving en Transport (www.ilent.nl) inschakelen. Bij jouw onderneming kun je alleen terecht op basis van de ANVR-Reizigersvoorwaarden en hij verwijst je zo nodig naar de vervoerder ([EU-Rechten van Reizigers](#)).

Luchtvaartpassagiers EU - VS

De EU en VS (mogelijk meerdere landen) hebben een internationale overeenkomst. Er vindt overdracht plaats van bepaalde reis- en reserveringsgegevens van passagiers (PNR) die naar, van en door de VS vliegen. De VS-autoriteiten gebruiken deze PNR-gegevens ter preventie en bestrijding van met name terrorisme; eventueel ook om te vergelijken met lijsten van passagiers die een veiligheidsrisico vormen. Deze gegevens worden 15 jaar bewaard en kunnen met andere autoriteiten worden uitgewisseld. Gegevens die verband houden met een specifieke zaak kunnen langer worden bewaard. Je kunt op verzoek meer informatie vragen bij de luchtvaartmaatschappij die jouw vlucht uitvoert of bij jouw boekingskantoor.

Vervoer personen met beperkte mobiliteit/gehandicapten

Informeer jouw boekingskantoor hierover vóór reservering en vraag naar de regels en mogelijkheden per vervoermiddel. Als vervoer alleen onder bepaalde voorwaarden óf niet mogelijk is, word je hierover ingelicht. Jouw boekingskantoor kan op verzoek gerichte informatie geven over het vervoer waarvoor je wilt reserveren.

Vragen

Check op de dag dat je gaat boeken of een reisonderneming is aangesloten bij de ANVR (www.anvr.nl). Check ook of deze is aangesloten bij SGR (www.sgr.nl), SGRZ (www.sgrz.nl), GGTO (www.stichting-ggto.nl) of een vergelijkbare zekerheid biedt. Voor info of vragen over jouw reis kun je terecht bij jouw ANVR-boekingskantoor of www.anvr.nl.

TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN ID RIVA TOURS

Algemeen

Alle in het reisaanbod genoemde georganiseerde reizen worden door ons uitgevoerd. Op al deze reizen zijn de ANVR Reisvoorwaarden, (zie voorgaande pagina's) van toepassing. In aanvulling daar op zijn de onderhavige Algemene Voorwaarden ID Riva Tours B.V. van toepassing. De navolgende bepalingen zijn door ID Riva Tours 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 voorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR-Reizigers voorwaarden 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.

Algemene Voorwaarden ID Riva Tours B.V. (op alfabetische volgorde)

Aankomstdagen en verblijfsduur

Voor accommodaties geldt vaak (zeker in het voor- en naseizoen) dat u op verschillende dagen kunt aankomen en vertrekken. Meestal bedraagt de minimum verblijfsduur dan ca. 3 nachten.

In het hoogseizoen geldt meestal een minimum verblijfsduur van zeven nachten. Daarbij is de zaterdag meestal de vaste aankomst- en vertrekdag. Meestal kunt u op de aankomst dag uw accommodatie vanaf ca. 16.00 betrekken en moet u de accommodatie op de vertrek dag voor 10.00 verlaten. Indien u eerder aan reist kan het voorkomen dat uw accommodatie nog niet schoongemaakt is. Indien u pas 's avond of de volgende dag kan aankomen, verzoeken wij u de accommodatie of een van onze service nummers hierover telefonisch te informeren. Indien u dit niet doet loopt u het risico dat de accommodatie niet direct meer beschikbaar is bij aankomst en u zelf een alternatief moet organiseren. Telefoonnummers staan vermeld in de reisbescheiden resp. reisbeschrijving.

Bij de beschrijvingen van de accommodaties online staat vermeld wat de minimale verblijfsduur en aankomstdag moet zijn in verschillende periode.

Aansprakelijkheid bij boeking en doorgeven contactadres

Degene die een reis boekt voor (ook) andere deelnemers is hoofdelijk aansprakelijk voor elke persoon die hij/zij aanmeldt. Ten aanzien van minderjarige reizigers moet aangetoond kunnen worden dat ouders dan wel voogden toestemming verleend hebben. Bij (vlieg)reizen dienen minderjarigen (t/m 17 jaar) die alleen reizen of met meerderjarige die niet de ouders zijn een officiële ouderverklaring, ondertekend en voorzien van een stempel van de lokale overheid, mee te nemen. 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.

Aansprakelijkheid t.a.v. de accommodatie/wangedrag

De reiziger is aansprakelijk voor alle verlies en/of schade aan een object en/of inventaris, ongeacht of deze schade en/of dit verlies het gevolg is van nalatigheid van de reiziger zelf of van derden. Bij ernstige misdrijvingen of bij wangedrag waarbij er inbreuk gemaakt wordt op de privacy van andere gasten of overlast wordt veroorzaakt, houden wij c.q. de accommodatieverschaffers, ons het recht voor u na een eerste waarschuwing de toegang tot uw accommodatie te ontzeggen. Bovendien kunnen wij u uitsluiten van verdere deelname aan de reis. Voor deze maatregelen en de eventueel voortvloeiende kosten kunnen wij niet aansprakelijk gesteld worden. Daarnaast kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor het wangedrag van andere gasten. Van bijzondere voorzieningen, zoals excursies, rondleidingen, bezichtigingen en (sport)activiteiten maakt u op eigen risico gebruik.

Aantal personen

Het aantal gasten voor de geboekte accommodatie mag niet meer zijn dan het aantal dat in onze brochure en/of op de voucher staat aangegeven. Dit geldt niet voor kinderen jonger dan 2 jaar (een kinderbed dient u zelf mee te nemen, indien niet bij de boeking gereserveerd). Indien er meer personen aankomen dan geboekt, kan de accommodatie u de toegang weigeren of van u een toeslag verlangen.

Aanvraag

Als u bij uw reis of een reisonderdeel 'op aanvraag' ziet staan, dan betekent dit dat de vooraf door ons ingekochte plaatsen niet meer beschikbaar zijn. Wel kunnen wij dan bij bijvoorbeeld de hotelier(s) of luchtvaartmaatschappij extra ruimte aanvragen, zodat u alsnog mee kunt op de reis van uw keuze. Daarvoor hebben wij echter wat tijd nodig, zodat wij uw reis niet direct kunnen bevestigen. Als er na aanvraag plaatsen vrij zijn, reserveren wij deze direct voor u: uw boeking-op aanvraag is dus niet vrijblijvend en u kunt deze niet kosteloos annuleren.

Accommodatieweergave

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 of op internet anderzijds, is de prijstabel 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. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk- of spelfouten. ID Riva Tours B.V. kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

Afkortingen

De volgende afkortingen kunnen worden gebruikt in de brochure, de factuur en/of op de voucher:

1PK	eenpersoonskamer
2PK	tweepersoonskamer
2/3PK	tweepersoonskamer met extra bed mogelijkheid
3PK	driepersoonskamer
3/4 PK	familiekamer (min. 3 pers.)
4PK	familiekamer (min. 4 pers.)
1KA	studio
2KA	tweekamerappartement
3KA	driekamerappartement
1KB	1-kamer bungalow
3K SC	3-kamer stacaravan
3K BT	3-kamer bungalowtent

Airconditioning

Ook in Kroatië, Duitsland en Slovenië wordt men meer milieu- en energiebewust. 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 of wordt deze centraal geregeld. Of de airconditioning centraal geregeld wordt, wordt niet altijd door de accommodatie verschafter aan ons kenbaar gemaakt. Wij als touroperator hebben daarom ook geen invloed

op de al dan niet centrale regeling van een airconditioning.

Indien de airconditioning ter plaatse dient te worden betaald aan de accommodatieverschaffer, dan is dit in het reisaanbod vermeld.

All Inclusive

Bij All Inclusive start de verzorging in vrijwel alle accommodaties vanaf het moment dat u bent ingecheckt en eindigt de verzorging op het moment dat u uitcheckt. 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 boekingskantoor 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.

Ander land, ander eten!

Houdt u er rekening mee dat de Kroatische maaltijden anders van samenstelling zijn dan thuis en dat ook vaak de etenstijden kunnen verschillen. Over het algemeen krijgt u kleinere porties groente, maar grotere porties vlees en/of vis. De meeste hotels serveren het diner als keuzemenu of in buffetvorm. Eventuele dieetwensen dient u bij boeking aan ons door te geven. Wij zullen al het mogelijke doen om aan deze wensen tegemoet te komen, maar kunnen dit echter niet garanderen. Wanneer uw dieet van essentieel belang is dient u dit als essentieel door te geven. Houdt u tevens rekening met eventuele extra kosten, die u ter plaatse dient af te rekenen.

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) en/of teenager (12-17 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 (kinderen) 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. 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.

Annuleringen

Zie ook ANVR Reisvoorwaarden artikel 9 . Aanvullend:

1. Standaard annuleringskosten – ID Riva Tours

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

1.2 Afwijkende annuleringskosten – ID Riva Tours

Voor eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows en appartementen zijn naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.

Indien het vervoer per lijndienst- of low cost vlucht wordt uitgevoerd gelden te allen tijde 100% annuleringskosten over de vluchtprijs. Wijzigingen van vluchten zijn niet mogelijk zonder kosten. Wijzigingen met betrekking tot reisdatum, de reisbestemming, de aanvang van de reis op de bestemming, het transport, enz. enz. zijn alleen mogelijk op grond van annulering (100 % kosten) en een nieuwe boeking. Op grond van de tariefbepaling van veel luchtvaartmaatschappijen is het mogelijk, dat door een naamswijziging voor de vlucht annuleringskosten van 100% ontstaan. Indien volgens de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij een annulering van de vluchten en een nieuwe boeking noodzakelijk zijn, moeten de werkelijk gemaakte kosten plus de administratiekosten van 25,00 euro per reiziger door de klant worden betaald. Het is daarom dwingend noodzakelijk dat bij de boeking van de reis de correcte spelling van alle reizigers volgens de identiteitsdocumenten word opgegeven. Voor de overige onderdelen gelden de standaard of afwijkende annuleringskosten zoals vermeld bij artikel 9.3.1. en bij artikel 9.3.2.a. De lijndienst-/Low cost vluchten worden, volgens een vaste dienstregeling, uitgevoerd door de in de publicatie vermelde luchtvaartmaatschappij. De uitvoering van deze vluchten valt onder de voorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij.

Indien er bijzondere diensten worden aangeboden zoals camperhuur, huur van motorboten of zeiljachten, autohuur, bezoek aan nationale parken incl. “pretparken” of bezoek aan culturele- of sportevenementen, kunnen voor die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden.

1.3. Deelannulering

Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsmaat passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.

Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.

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

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

Autohuur

Wilt u een auto huren, dan is een internationaal geaccepteerde creditcard verplicht. U moet zelf na gaan in de door ons geleverde voorwaarden of (indien gewenst) grensoverschrijdingen met de huurauto toegestaan zijn. Informeert u ter plaatse naar de verzekeringsvoorwaarden. Zo is het mogelijk dat er bij een al inbegrepen CDW verzekering een bepaald bedrag als eigen risico blijft bestaan. Soms kunt u dat ter plaatse afkopen door het afsluiten van een extra verzekering. In het geval van schade, een ongeval, diefstal of het verloren gaan van de auto, moet u altijd een politierapport, een schaderapport en een kopie van uw identiteitsbewijs kunnen overhandigen aan de verhuurder. Zijn er derden betrokken bij een incident, dan moet u ook van hen een kopie kentekenbewijs en identiteitsgegevens bemachtigen. Stelt u meteen de autoverhuurmaatschappij in kennis van een incident en denkt u eraan - voor uw eigen veiligheid en om achteraf problemen te voorkomen - dat u bij het ophalen van de auto altijd controleert of deze in orde is. Denkt u hierbij met name aan de benzinestand, het reservewiel, lak- en krasschade, banden etc. Indien u opmerkingen heeft, moet u hiervan direct bij de autoverhuurder een aantekening laten maken en bewijs hiervan verkrijgen. De schadeverzekering zal nooit uitkeren in geval bestuurder onder invloed van alcohol 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 verkeerd tanken van brandstof.

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 vol betalende 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.

Bedlinnen

In de meeste van onze appartementencomplexen zijn bedlinnen en handdoeken aanwezig, tenzij anders aangegeven in de brochure. Het is echter wel aan te raden om extra handdoeken mee te nemen en eventueel badlakens. Bedlinnen wordt in de meeste appartementen 1 x per week gewisseld, handdoeken 2 x per week. Thee- en keukendoeken dient u zelf mee te nemen. Stroom, water en eindschoonmaak zijn meestal bij de prijs inbegrepen, tenzij anders vermeld staat in de brochure. Soms bent u verplicht ter plaatse het bedlinnen te huren. Leest u

hiervoor goed de vermeldingen bij de accommodatiebeschrijvingen in de brochure. Bedlinnen voor zelf meegebrachte of ter plaatse gehuurde babybedjes dient u altijd zelf mee te nemen.

Best Price

U vindt bij een aantal accommodaties (vooral hotels) 'Best Price' (Economy / Low Cost / Budget) kamertypes. Dit betreffen een beperkt aantal kamers die tegen een speciale prijs aangeboden worden. Het is mogelijk dat dit type minder faciliteiten of een beperkter uitzicht heeft dan de standaard beschreven kamertypes.

Bijkomende kosten en eindschoonmaak

In de accommodatiebeschrijving vindt u - indien van toepassing – de bijkomende kosten die u tegelijk met uw reservering betaalt en de bijkomende kosten die u ter plaatse moet betalen (bijvoorbeeld borg, toeristenbelasting, eventuele huur van bedlinnen, schoonmaak etc.).

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 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.

Bij de vakantievilla's biedt menig gastfamilie u ontbijt, middageten of diner aan. Wij raden u aan direct bij aankomst met de gastfamilie betaalafspraken te maken (dit geldt niet als u dit bij uw boeking al geboekt en betaald heeft). Ook bieden de gastfamilies producten van eigen bodem aan voor verkoop zoals schnaps, eieren etc., ook in dit geval raden wij u aan vooraf een prijs af te spreken. Dit geldt ook voor verhuur van fietsen en boten of eventueel door de verhuurder aangeboden bootexcursies.

Bouwactiviteiten en nieuwbouw

De vraag naar nieuwe accommodaties neemt nog steeds toe. Om deze reden wordt er ter plaatse nog steeds gebouwd, nieuwe wegen aangelegd etc. Vaak worden deze initiatieven ontplooid door plaatselijke overheden of andere accommodatieverschaffers waar wij geen enkele invloed op kunnen uitoefenen. Enige overlast door bouwactiviteiten kan dan ook niet helemaal worden uitgesloten. Nieuwbouw biedt voor u voor- en nadelen. Het eerste jaar profiteert u vaak van relatief voordelige prijzen voor een nieuwe 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 de publicatie vermeld staat. Wij zullen ons inspannen om u hierover zoveel mogelijk te informeren.

Brandstofheffing- en toeslagen

Houdt u er rekening mee dat de reissom kan worden verhoogd door stijging van de brandstofkosten. Indien bekend, wordt u hierover bij boeking geïnformeerd. Een nabelasting is ook mogelijk. Tot 6 weken voor vertrek, hebben wij (ongeacht of u de reissom heeft voldaan) het recht de reissom te verhogen in verband met de wijzigingen in o.a. de brandstofkosten. Als u de volledige reissom nog niet heeft voldaan, mogen wij de brandstoftoeslag doorbelasten tot 20 dagen voor de dag van vertrek. De brandstoftoeslag zoals deze bij ons op moment van publicatie bekend was, hebben wij in de gepubliceerde reissom opgenomen als brandstofheffing.

Eenpersoonskamers

De vraag naar eenpersoonskamers is groter dan het aanbod. Helaas worden voor eenpersoonsgebruik soms kleinere kamers van mindere kwaliteit aangeboden, met minder faciliteiten of die minder gunstig gelegen zijn.

Electra en watervoorziening

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 basis energiegebruik bij de reissom inbegrepen. Mocht u dit basisverbruik (gebaseerd op 'normaal' energiegebruik) overschrijden, dan dient u de extra kosten ter plaatse te betalen.

Errata

Wij behouden het recht om gegevens door middel van errata aan te passen.

Excursies

Eventueel in het reisaanbod genoemde en/of 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 boekingskantoor kan u hier meer over vertellen. Wij of onze vertegenwoordiger in het buitenland publiceren en bemiddelen slechts uit service overwegingen. Plaatselijke agenten of organisatoren zijn aansprakelijk en verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van deze activiteiten. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor ter plaatse geboekte activiteiten. 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. 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. Hoewel wij deze gegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid verzamelen in samenwerking met bv. lokale toeristenbureaus, betreft het slechts een indicatie. Deze activiteiten, diensten en producten vallen namelijk buiten de georganiseerde reis, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

Extra tent(je)

In een aantal gevallen is het mogelijk naast uw geboekte stacaravan, bungalow etc., een extra kindertentje te plaatsen. Dit is in principe altijd op aanvraag! Houdt u er rekening mee dat dit echter alleen mogelijk is als het maximale aantal toegestane personen niet wordt overschreden. Het is tevens mogelijk dat hier extra kosten voor worden berekend.

Faciliteiten

Bij de accommodatiebeschrijving staat welke faciliteiten men kan verwachten. ID Riva Tours B.V. kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het feit, dat in het voor- en naseizoen er een beperkte openstelling is van winkels en uitgaansmogelijkheden, bepaalde faciliteiten niet in gebruik zijn, of dat bepaalde excursies geen doorgang kunnen vinden. Dit geldt ook voor de faciliteiten in de omgeving.

Geluidsoverlast

Als rust belangrijk voor u is, tijdens uw vakantie, let dan op het volgende indien er vermeldt staat 'levendige' omgeving, dan is er sprake van een gezellige drukte van o.a. uitgaansgelegenheden. Een centrale ligging kan een voordeel zijn, maar ook de nodige geluidsoverlast met zich meebrengen van verkeer en horeca/uitgaansgelegenheden. Veel populaire bestemming zijn in het hoogseizoen en tijdens vakantieperiodes (ook die van het land zelf) erg druk. Veel hotels en appartementencomplexen organiseren overdag en 's avonds allerlei sportieve en gezellige activiteiten. In de tekst staat dit vermeld als entertainment en animatie. De normen van geluidsoverlast zijn in zuidelijke landen soepeler dan in Nederland en België. Sommige (hotel)bars en terrassen in de omgeving sluiten pas wanneer de laatste gasten weg gaan. Indien u gevoelig bent voor geluidsoverlast raden wij u aan te kiezen voor een accommodatie verder van het centrum of zonder discotheek, (pool) bar of terrassen in de directe omgeving. Op luidruchtig gedrag van medevakantiegangers of bezoekers van uitgaansgelegenheden in de directe omgeving van uw accommodatie hebben wij en de accommodatieverschaffer slechts beperkte invloed. Wij wijzen u er op dat tijdens het ATP tennistoernooi in Umag er geluidsoverlast is tot ca. 4.00 in de ochtend.

Gezondheid

De geneeskundige verzorging in Kroatië en Slovenië is goed, steeds vaker vindt u er naast de medische centra en ziekenhuizen ook privépraktijken. Wij raden u wel aan om tevens een reisverzekering af te sluiten. 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 www.lcr.nl).

Grensdocumenten

Voor een reis naar Kroatië is een geldig identiteitsbewijs of paspoort vereist. Een visum is niet nodig bij een verblijf van maximaal 90 dagen. Houd er rekening mee dat kinderen in het bezit dienen te zijn van een eigen paspoort. Uw boekingskantoor zal bij boeking de nodige algemene informatie verschaffen, maar u bent er zelf verantwoordelijk voor dat u bij vertrek en tijdens de reis in het bezit bent van de vereiste documenten. Houdt u er rekening mee dat ook baby's en huisdieren voor een reis naar het buitenland reispapieren nodig heeft. Kijk ook op www.minbuza.nl of www.diplomatie.be. 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.

Herroepen aanbod

Het aanbod van reizen is vrijblijvend en kan door ID Riva Tours B.V. worden herroepen (art. 2 van de ANVR - Reisvoorwaarden). Dit herroepen is mogelijk binnen 8 kantooruren nadat het aanbod aanvaard is. Wij behouden ons het recht voor om de reissom te wijzigen in gevallen als genoemd in art. 4 van de ANVR - Reisvoorwaarden.

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. 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 hondsdolheid en te zijn voorzien van een identificatie (chip). Een aantal Europese landen stelt daarbij nog enkele aanvullende eisen, zoals een bloedtest welke maximaal 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.

Indeling appartementen, bungalows en vakantievilla's

Over het algemeen bestaat een studio (= 1 kamerappartement; 1KA) uit een woon/slaapkamer met hierin een kitchenette. Een 2- en 3 kamerappartement (2KA resp. 3KA) bestaat in de meeste gevallen uit een woon/slaapkamer met kitchenette of aparte keuken en 1 resp. 2 slaapkamers. Voor bungalows en vakantievilla's wordt de code KB en KW aangehouden. Op uw voucher kan driepersoonskamer vermeld staan. Dit betekent niet dat u in een driepersoonskamer gehuisvest wordt. Indien u met twee personen reist krijgt u een kamer voor twee personen.

Internet

Veel accommodaties beschikken over internet. U kunt vaak (tegen betaling) in de receptie of de bar/het restaurant gebruik maken van (een) openbare computer(s). Ook kunt u (soms tegen betaling) gebruik maken van WiFi. Wanneer gebruik van WiFi gratis is, staat dit bij de beschrijving aangegeven. Bij de meeste accommodaties is WiFi dan beschikbaar in een bepaalde zone (meestal rondom receptie/zwembad). Op andere delen van de accommodatie, zoals rondom uw eigen kamer is dan geen verbinding. Houdt u er rekening mee dat de verbinding op minder snel kan zijn of vaker kan uitvallen dan u thuis gewend bent.

Inventaris appartementen, bungalows en vakantievilla's

Met 'bedden' als slaappleaatsen beschreven kunnen ook bedbanken of uitklapbedden (vooral in studio's resp. woon/slaapkamers) bedoeld worden. 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. Eventueel beschadigd inventaris zoals gebroken serviesgoed of niet meer schoon te krijgen handdoeken dienen aan de verhuurder te worden vergoed.

Kamers

Toelichting beschrijvingen badkamer:

- v bad of douche; ter plaatse verneemt u welke van de twee u krijgt.
- v bad; meestal een ligbad met een aparte douchekop.
- v bad en douche; een aparte douchecabine en een apart bad.

Klachten

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 met direct contact opnemen met ons kantoor in Nederland: tijdens kantooruren 09.00-17.30 (ma-vrij) & zaterdag 10.00-16.00 uur op nummer **+31 10 4111128** en buiten kantooruren bereikbaar via het noodnummer **+31 6 11866067**. Vermeld altijd 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 receptie, 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, kan dit betekenen dat u het recht op genoegdoening verliest, daar wij dan niet in de gelegenheid zijn gesteld een oplossing te bieden. Na uw reis kunt u eventuele tekortkomingen schriftelijk melden aan de afdeling Klantenservice. Wij maken u erop attent dat wij geen groepsklachten in behandeling kunnen nemen. In dit geval dient u individueel een klacht in te dienen. Ook eventuele klachten over persoonlijke zaken, zoals de sfeer, gedrag andere gasten of kwaliteit van de geserveerde maaltijden binnen een complex kunnen wij niet aanvaarden.

Kortingen

De in de brochure vermelde kortingen gelden over de prijs van de accommodatie en over de toeslagen maar niet over de bijkomende kosten. Bij leeftijdsgebonden kortingen is de leeftijd op de dag van aankomst bepalend. Bij verblijfskortingen geldt dat wanneer slechts een deel van uw verblijf binnen de kortingsperiode valt, alleen over dat deel de korting wordt berekend. Gelden er andere prijzen dan dagprijzen, (bijvoorbeeld wekprijzen) en uw verblijfsperiode overschrijdt de periode waarin de korting geldig is, dan wordt deze niet berekend. Wanneer kinderen gratis verblijven, dient u over het algemeen ter plaatse voor maaltijden en huur van een kinderbed te betalen. Ontvangen kinderen een korting van meer dan 50 %, dan heeft de hotelier het recht kinderporties of kindermenu's te serveren. Kortingen vermeld bij de accommodatietypes, zoals vroegboekorting, 7=6 korting etc. zijn niet met elkaar combineerbaar, tenzij anders bij de korting vermeld. De hoogste korting wordt altijd berekend. Bovenstaande regels zijn geldend voor alle kortingen tenzij in de prijstabel anders vermeld. De kortingen gelden zolang er plaats is.

Naamswijziging

Indien een reiziger de reis moet annuleren, bestaat de mogelijkheid van in de plaats stelling (bij tijdige aanmelding). Voor meer informatie zie art. 8 van de Reisvoorwaarden.

Ongedierte

Denkt u eraan dat u naar een mediterraan land reist, waar ook andere ongedierte is dan in Nederland. Vooral de privé woningen staan soms midden in de natuur in een bosachtige, landelijke omgeving. Mieren, sprinkhanen, muggen, vliegen en soms ongevaarlijke slangetjes en schorpioentjes kunnen hier soms voorkomen.

Parasols en ligbedden

Bij de beschrijvingen van accommodaties wordt vaak melding gemaakt van de aanwezigheid van parasols of ligbedden. Het aantal beschikbare parasols en ligbedden is meestal niet evenredig aan het aantal mogelijk verblijvende gasten in de accommodatie. De vraag is altijd groter dan het aanbod. Dit geldt zeker voor de grotere accommodaties.

Parkeergelegenheid

Bij bestemmingen die u met uw eigen auto kunt bereiken geven wij (vrijblijvend) 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. Voor veranderingen in de parkeerkosten vanaf het moment dat de brochure in druk gaat en uw verblijf is ID Riva Tours niet aansprakelijk. De kosten voor een parkeerplaats 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. Met name Opatija staat bekend om zijn beperkte parkeervoorzieningen.

Persoonlijke gegevens

De ANVR - Reisvoorwaarden vereisen dat bij het boeken alle persoonlijke gegevens en kenmerken van deelnemers worden verstrekt voor zover van belang voor de uitvoering van de reis. De naam in het vliegticket dient exact overeen te komen met de naam in het paspoort. Indien blijkt dat beide documenten niet gelijk zijn, heeft de luchtvaartmaatschappij het recht u te weigeren en moet u een geheel nieuw ticket kopen. ID Riva Tours B.V. is niet aansprakelijk voor kosten voortvloeiend uit het opnieuw uit moeten geven van vliegtickets. Let erop dat u bij boeking de juiste naamgegevens (voor- en achternaam!) zoals vermeld in uw paspoort doorgeeft.

Preferenties en essenties

U kunt bij uw boeking wensen hebben (ook wel preferenties genoemd, zoals uitzicht op zee, kinderstoeltjes). Maar misschien heeft u ook wel eisen, al dan niet op medische gronden (ook wel 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 medische 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. Aan een essentie zijn kosten verbonden. Deze zijn in de ANVR-Reisvoorwaarden genoemd. Het kan zijn dat ter plaatse een toeslag moet worden voldaan voor gehonoreerde preferenties en/of essenties.

Prijzen extra faciliteiten

ID Riva Tours B.V. vermeldt soms prijzen van faciliteiten van uw accommodatie of in de omgeving (bijv. wellness en massage). Dit wil niet zeggen dat overige faciliteiten gratis zijn, tenzij wij dit uitdrukkelijk vermelden! Wij hebben de gegevens over prijzen en dergelijke met de grootst mogelijke zorgvuldigheid verzameld. Desondanks kunnen we u geen garanties geven over de juistheid van deze gegevens, aangezien wij geen enkele zeggenschap hebben over bedoelde prijzen, als de betreffende faciliteiten buiten het door ID Riva Tours B.V. aangeboden pakket vallen. U moet de prijsvermeldingen in dat geval dan ook zien als een extra service aan u, om de verschillende bestemmingen en accommodaties beter te kunnen vergelijken.

Privacy

Wellicht heeft u al eens gehoord over de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), ook wel bekend onder de Engelse naam General Data Protection Regulation (GDPR). Simpel gezegd zorgt deze nieuwe Europese privacywet ervoor dat uw gegevens per 25 mei 2018 nog beter worden beschermd. We hebben daarom het ID Riva Tours B.V. Privacy beleid aangepast.

Transparantie over het gebruik van uw gegevens wordt steeds belangrijker. Wij geven u daarom meer informatie over hoe wij uw data gebruiken. Ook hebben we uitgebreid beschreven wat uw nieuwe rechten zijn met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens.

ID Riva Tours B.V. hecht veel waarde aan de bescherming van verstrekte persoonlijke gegevens. Als u een vakantie bij ons boekt, passen we daarbij goed op de persoonsgegevens die u met ons deelt. In deze privacyverklaring leggen we uit hoe we uw gegevens gebruiken. En waarom u erop kunt vertrouwen dat uw gegevens veilig bij ons zijn. Wij

houden ons in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de **Algemene Verordening Gegevensbescherming**.

In onze privacyverklaring leest u:

- Welk type persoonsgegevens wij precies verwerken en waarom we dit doen
- Wanneer en op welke manier wij persoonsgegevens kunnen delen met derden
- Welke keuzes u kunt maken, en hoe u uw persoonsgegevens kunt bekijken en bijwerken.

Als wij het in deze privacyverklaring hebben over “we”, “wij” of “ons”, bedoelen we daarmee ID Riva Tours B.V. Wij zijn de partij die uw persoonsgegevens verzamelt, gebruikt en ook beschermt, de verwerkingsverantwoordelijke. Daarbij gaan we zorgvuldig te werk.

Omdat uw privacy voor ons belangrijk is, hopen we dat u de tijd neemt om deze verklaring te lezen. Zodat u straks precies weet wat er met uw persoonlijke gegevens gebeurt.

Reisbescheiden

Als u uw vakantie heeft geboekt, worden na betaling van de volledige reissom, ca. 10 dagen voor vertrek de reisbescheiden (digitaal) ter beschikking gesteld. Voor vluchtreserveringen geldt ‘e-ticketing’ (uw reisgegevens ontvangt u in principe digitaal per mail i.p.v. de traditionele papieren tickets per post). Deze digitale reisbescheiden kunt u downloaden, of worden u via uw reisagent geleverd. Wij raden u aan uw reisbescheiden altijd op juistheid te controleren. Indien daar onjuistheden in staan, dient u dit direct aan ons te melden.

Reserveringskosten en bijdrage SGR

De reserveringskosten bedragen € 15,00 per reservering. Er gelden geen reserveringskosten voor samengestelde vliegvakanties. Er gelden afwijkende kosten o.a. voor samengestelde rondreizen en losse vliegtickets. De bijdrage voor de Stichting Calamiteitenfonds Reizen is € 2,50. Deze toeslag geldt alleen indien men woonachtig is in Nederland en als particulier een directe boeking maakt bij ID Riva Tours. Boekt u via een reisbureau dan betaalt u deze kosten aan hen.

Reisduur

Indien bij reizen inclusief vervoer, de reisduur is vermeld in dagen, dan zijn de vertrek- en dag van aankomst, ongeacht het tijdstip van vertrek en aankomst, als gehele dagen meegerekend. Dit is o.a. gebeurd in verband met de af te sluiten verzekeringen. U kunt geen aanspraak maken op terugbetaling van (een deel van) de reissom als u te laat vertrekt en/of vroeg terugkeert (ook niet bij wijzigingen na ontvangst van de reisbescheiden).

ID Riva Tours B.V. Service Team

ID Riva Tours heeft geen reisleiding of vertegenwoordiging in de accommodaties!

Wat uw vraag, probleem of klacht ook is, wij lossen het graag op. Als u tijdens uw vakantie opmerkingen of klachten hebt, vragen wij u altijd contact op te nemen met de receptie of indien u er niet uitkomt met de receptie dan neemt u contact op met het noodnummer **+31 6 11866067**. Uw service team zoekt dan meteen een oplossing. Wacht niet tot u weer thuis bent. De ervaring leert dat we op deze manier veel problemen snel, ter plaatse kunnen oplossen. Het noodnummer is het nummer van onze service team in Nederland. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar op **+31 6 11866067**.

Voor verdere informatie over de klachtenprocedure verwijzen wij u naar de ANVR Reisvoorwaarden en de algemene voorwaarden van ID Riva Tours In artikel 9 lid 1 staat vermeld dat de reiziger verplicht is om problemen ter plaatse te melden. Wanneer u dit niet doet, dan kan het recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

Routebeschrijving

Op de reispapieren staat het exacte adres van uw accommodatie vermeld. Over het algemeen is de bewijzing naar de accommodatie uitstekend aangegeven bij het binnenrijden van de vakantieplaats.

Slecht ter been of mindervalide

Mocht er iemand in uw gezelschap slecht ter been zijn of invalide, meldt u dit dan meteen bij boeking. Onze reserveringsmedewerkers zullen u advies geven over welke accommodatie geschikt is. Men moet er rekening mee houden dat Kroatië en Slovenië veel hoogteverschillen zijn en de accommodatie beperkt zijn ingesteld op rolstoelen.

Stranden

De stranden in Kroatië en Slovenië bestaan voornamelijk uit rots- en kiezelstranden. Wij raden daarom aan luchtbedden en waterschoenen mee te nemen.

Telefoon

Kroatië en Slovenië beschikken over moderne (GSM) telefoonnetten. Informeert u voor vertrek bij uw provider naar de exacte kosten van bellen, gebeld worden en / of het gebruik van internet via uw mobiel.

Transfer

Informatie wanneer u via ID Riva Tours een transfer only of een pakketreis inclusief transfer geboekt heeft:

Uw transfer wordt uitgevoerd door organisatie Atlas. Op de luchthaven wordt u welkom geheten door een vertegenwoordiger van Atlas en doorverwezen naar de transfer die u naar uw accommodatie brengt.

Voor de terugreis geldt dat u altijd zelf contact moet opnemen met onze vertegenwoordiger Atlas voor de exacte ophaaltijd. U belt hiervoor het nummer 00385 1 640 2222. Dit kan vanaf 48 tot 24 uur van te voren en alleen van maandag tot vrijdag tussen 08.00-16.00 uur.

Bij uw reisbescheiden ontvangt u een extra brief met uitleg over de procedure en uitleg over hoe u de ophaaltijd kunt opvragen.

Valuta

De Kroatische munteenheid is de Kuna. De afkorting is 'kn', internationaal 'HRK'. De Kuna wordt onderverdeeld in 100 Lipa (lp). De wisselkoers bedroeg bij het in druk geven van deze brochure in december 2013 ca. 7,4 Kuna voor € 1,-. Geld wisselen is in Kroatië bij de meeste hotelrecepties mogelijk. Tevens vindt u voldoende geldautomaten in de meeste toeristenplaatsen. In Slovenië wordt de Euro als algemeen betaalmiddel geaccepteerd.

Verblijfsbelasting

In Kroatië en Slovenië moet u ter plaatse veelal (verblijf- of) toeristenbelasting betalen. Is het bedrag bekend, dan vermelden we dit. Soms wordt dit tarief verhoogd, na het ter perse gaan van onze brochure. De lokale overheid van uw bestemming beslist over deze belasting, zowel de accommodatieverschaffer als ID Riva Tours B.V. heeft daar geen zeggenschap over.

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.

Verzekering

Wij raden u aan een reis-, bagage-, ongevallen- en annuleringsverzekering af te sluiten. Dit is niet mogelijk via ID Riva Tours, maar dient u zelf via een externe aanbieder af te sluiten, indien u nog geen verzekering in bezit heeft.

Vliegprijzen

De prijzen zijn per persoon per retour en zijn vermeld voor losse vluchten inclusief luchthavenbelastingen, veiligheidstoeslagen en milieuheffing. De vertrekdatum bepaalt de reissom. Voor het berekenen van een pakketreis worden de prijzen van de accommodaties (en alle daarbij behorende kosten zoals toeristenbelasting), de vluchten en de transfer bij elkaar opgeteld.

Rechtstreekse vluchten biedt ID Riva Tours alleen aan in samenwerking met Croatia Airlines van Amsterdam naar Pula (dinsdagen) en met tussenstop naar Dubrovnik (dinsdagen). Hiervoor gelden de ANVR Reisvoorwaarden.

De vliegprijzen zijn gebaseerd op rechtstreekse vluchten op de betreffende vluchtdagen.

Voor indirecte vluchten vanaf Amsterdam of Brussel (via Zagreb of andere bestemmingen) gelden variabele tarieven. Het tarief kan wijzigen afhankelijk van de bezetting op de boekingsdatum en de voorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij.

Daarnaast bieden wij nog de mogelijkheid voor diverse vluchten vanaf Rotterdam met Transavia. Voor deze vluchten gelden ook de voorwaarden van Transavia m.b.t. wijzigingen, annuleringen etc.

Voorboekingen

Voor het uitkomen van het reisaanbod van het volgende jaar behandelen wij de voorboekingen op volgorde van binnenkomst. U hoort dan via uw boekingskantoor of uw voorboeking wel of niet akkoord is. Indien uw voorboeking akkoord is, heeft u nog tien werkdagen de tijd om te beslissen of u de voorboeking wilt omzetten in een definitieve boeking. Indien u niet binnen deze termijn reageert, wordt de voorboeking omgezet in een definitieve boeking.

Voor- en naseizoen

In het voor- en naseizoen kan het voorkomen dat bepaalde faciliteiten gesloten zijn, zoals restaurants, winkels, sportfaciliteiten en discotheken. Tevens kunnen accommodatieverschaffers besluiten hun bedrijf later te openen en/of eerder te sluiten indien het boekingsverloop hier aanleiding toe geeft. ID Riva Tours B.V. is hier niet aansprakelijk voor.

Waarborgsom

In sommige accommodaties bent u verplicht bij aankomst een waarborgsom te betalen. Bij vertrek krijgt u uw waarborgsom weer terug, na aftrek van eventuele verschuldigde kosten (bijv. schoonmaakkosten) of kosten voor breuk en beschadiging. Soms vindt verrekening achteraf per bank plaats (met inhouding van eventuele bankkosten), bijvoorbeeld indien u buiten de openingstijden van de receptie vertrekt en er nog geen gelegenheid is geweest uw accommodatie te controleren.

Wijzigingen of annuleringen

Richt een verzoek tot wijziging of annulering altijd tot het kantoor waar u hebt gereserveerd. Cliënten die rechtstreeks bij ID Riva Tours B.V. hebben geboekt, dienen zich altijd tot ID Riva Tours B.V. te wenden. Stel bij annulering binnen 48 uur voor de geplande aankomstdatum behalve uw reisagent tevens ID Riva Tours B.V. direct op de hoogte! Houd er rekening mee dat wijzigingen/annuleren kosten met zich mee brengen. De kosten van wijziging van de reisovereenkomst, indien mogelijk, bedragen € 27 per boeking vermeerderd met eventuele communicatiekosten. Alle overige bepalingen hieromtrent vindt u in de ANVR – reisvoorwaarden

<https://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf>

Zeezijde (is niet zelfde als zeezicht)

In onze brochure zal u een aantal accommodaties aantreffen met een toeslag voor zeezijde. Zeezijde is echter niet hetzelfde als zeezicht. Het uitzicht kan belemmerd worden door bijv. bomen, maar de kamers zijn wel aan de zee kant gelegen (deze kamers kunnen zowel aan de voorzijde als aan de zijkant van het hotel liggen). Kamers met zeezicht kunnen nooit worden bevestigd, kamers aan de zeezijde wel.

Onze gegevens

ID Riva Tours B.V.. B.V.
Scheepmakershaven 32d
Postbus 1570
3011 VB Rotterdam
Nederland

Vanuit Nederland

Tel: 010-4111128

Vanuit België

Tel. 02-21941111

Internationaal

Tel. +31 10 4110800

Noodnummer

+31 6 11866067

Mail & website

info@idriva.nl

info@idriva.be

www.idriva.nl

Directeur

Andrej Zupancic (a.zupancic@idriva.nl)

Tot slot

ID Riva Tours B.V. is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal schade of letsel berokkend aan haar cliënten, door welke oorzaak dan ook. Evidente fouten of vergissingen in deze brochure binden ID Riva Tours B.V. niet. Voor de juistheid van door derden verstrekte en/of samengestelde beschrijvingen of foto's is ID Riva Tours B.V. niet verantwoordelijk.

Copyright © 2018 ID Riva Tours B.V. B.V.

Zonder voorafgaand schriftelijk toestemming van ID Riva Tours B.V. mag niets uit deze uitgaven vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt worden.