

Reisvoorwaarden Veenstra Reizen

1 Minimum deelname

Voor al onze reizen geldt een minimum deelname van 20 personen. Bij een lager aantal deelnemers behouden wij ons het recht om de desbetreffende reis te annuleren. In dat geval zullen wij u bij meerdaagse reizen circa 3 weken en bij dagtochten, concertreizen en musicals minimaal 1 week voor vertrek hiervan op de hoogte stellen.

2 Administratiekosten

Het boekingskantoor brengt u per boeking voor een meerdaagse reis € 15,00 administratiekosten in rekening, tenzij anders vermeld. Bij boeking van een dagtocht, concertreis of musical berekenen wij € 3,50 administratiekosten, tenzij anders vermeld.

3 Wijzigingen

Wilt u na ontvangst van de reispapieren nog wijzigingen aanbrengen in uw reservering, dan brengen wij € 30,- wijzigingskosten in rekening.

4 Reis-/annuleringsverzekering

Problemen voor of tijdens uw vakantie zijn al vervelend genoeg. Daarom adviseren wij u dringend een goede reisbagage/-ongevallen en annuleringsverzekering af te sluiten. Bij Veenstra Reizen informeren wij u graag over de verzekeringen die wij als tussenpersoon van ASR voor u af kunnen sluiten. Dit is een overeenkomst die wordt afgesloten tussen u en de verzekeringsmaatschappij. Veenstra Reizen vormt hierbij alleen partij en is niet aansprakelijk voor de onjuiste uitvoering van de overeenkomst. Indien u geen verzekeringen heeft afgesloten, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor de financiële gevolgen.

5 Bagage

Gezien de beperkte bagageruimte, bezoeken wij iedereen niet meer dan 1 koffer of reistas met een maximum gewicht van 20 kg mee te nemen. Voor onderweg kunt u 1 stuk handbagage meenemen. Eventuele medicijnen, grensdocumenten en reispapieren bewaart u in uw handbagage. Zowel uw koffer als uw handbagage dienen te zijn voorzien van een label met uw naam en adres. U dient zichzelf er ten allen tijde van te verzekeren dat uw reisbagage in de touringcar wordt meegenomen. Veenstra Reizen is in geen geval aansprakelijk wanneer uw reisbagage niet in de touringcar wordt meegenomen.

6 Rollator, rolstoel of scootmobiel mee?

Voor zowel rollators als inklapbare rolstoelen is er beperkte ruimte in de touringcar beschikbaar. Daarom mag alleen met toestemming van Veenstra Reizen een rollator of inklapbare rolstoel tijdens de reis worden meegenomen. Als Veenstra Reizen hier geen melding van heeft ontvangen, dan kan dit ervoor zorgen dat de rollator niet mee kan. Het meenemen van een elektrische scootmobiel/-rolstoel is niet toegestaan op onze reizen.

7 Niet roken

In onze touringcars geldt een rookverbod. Tijdens iedere busreis zijn er regelmatig pauzes, waarin de liefhebbers een sigaret kunnen opsteken.

8 Preferenties

Preferenties voor de reis en het hotel kunnen bij de boeking opgegeven worden. Het blijft echter een voorkeur, waarvoor wij ons best doen die te regelen, maar dit kunnen wij niet garanderen.

9 Essenties

Als de reisovereenkomst alleen wordt afgesloten als het zeker is dat aan de wens wordt voldaan, dan spreken we van een essentie. De hieraan verbonden kosten zullen dan eventueel aan u worden doorberekend.

10 Dieet en medicijnen

Als u bij boeking uw dieetwensen vermeldt, geven wij deze door aan het hotel. Soms moet er een toeslag betaald worden voor een dieet. Zorgt u ervoor dat u voldoende medicijnen meeneemt en uw recept in het Duits of Latijn. Veenstra Reizen kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de juiste uitvoering van uw dieetwensen.

11 Verzorging

In de reiswereld vinden we de volgende termen:

Logies/ ontbijt: bij de reis zijn de overnachting en het ontbijt inbegrepen. Dit begint met de overnachting op de eerste dag en eindigt met het ontbijt op de laatste dag.

Halfpension: overnachting, ontbijt en diner zijn inbegrepen. Dit begint vanaf het diner op de eerste dag tot en met het ontbijt op de laatste dag.

Volpension: overnachting, ontbijt, lunch en diner zijn inbegrepen. Dit begint vanaf het diner op de eerste dag tot en met het ontbijt op de laatste dag tenzij anders vermeld.

All inclusive: in het hotel zijn verschillende extra's inbegrepen. Normaliter is dit ontbijt, lunch en diner en drankjes. Per reis staat vermeld wat dit precies inhoudt. Deze service geldt alleen voor het hotel waar u verblijft en begint over het algemeen met een diner.

12 Reisdocumenten

U bent zelf verantwoordelijk voor de benodigde reisdocumenten zoals een geldig paspoort of identiteitskaart.

13 Reispapieren

Circa 7 dagen voor vertrek ontvangt u van ons de reispapieren. Hierin vindt u o.a. informatie over uw hotel, uw opstapplaats en -tijd en kofferlabels.

14 Annulering door Veenstra Reizen

De mogelijkheid bestaat dat de reis wegens te weinig deelname wordt geannuleerd. In dat geval wordt u een alternatieve reis aangeboden. Wanneer u hier geen gebruik van maakt krijgt u de door u betaalde reissom binnen 2 weken teruggestort.

15 Annulering door de reiziger

15.1 Annuleringen dagtochten & concerten (m.u.v. musicals en concerten inclusief entreekaarten)

Wanneer u de reis om welke reden dan ook annuleert, kan dit kosteloos tot 10 dagen voor vertrek. Bij annuleringen vanaf 9 dagen zijn wij genoodzaakt het volgende aan u in rekening te brengen: 75 % van de reissom vanaf 9 dagen tot 5 dagen voor vertrek*; 90% van de reissom vanaf 5 dagen tot vertrek*; 100% van de reissom op de dag van vertrek.

* De annuleringskosten bedragen minimaal € 20,- per persoon.

15 Annuleringen musicals en concerten inclusief entreekaarten

Wanneer u een reis met musicaltickets om welke reden dan ook annuleert, zijn wij genoodzaakt het volgende aan u in rekening te brengen: Kosteloos annuleren tot 24 uur na boeking; 35% van de reissom vanaf de boekdatum tot 42 dagen voor vertrek*; 100% van de reissom vanaf 42 dagen t/m de dag van vertrek.

* De annuleringskosten bedragen minimaal € 20,- per persoon.

16 Annuleringen meerdaagse reizen

Wanneer u de reis om welke reden dan ook annuleert, kan dit kosteloos tot 8 weken voor vertrek. Bij annuleringen vanaf 56 dagen voor vertrek zijn wij genoodzaakt het volgende aan u in rekening te brengen:

35% van de reissom vanaf 56 dagen tot 28 dagen voor vertrek;
40% van de reissom vanaf 28 dagen tot 21 dagen voor vertrek;
50% van de reissom vanaf 21 dagen tot 14 dagen voor vertrek;
75% van de reissom vanaf 14 dagen tot 5 dagen voor vertrek;
90% van de reissom vanaf 5 dagen tot vertrek;
100% van de reissom op de dag van vertrek.

17 Annuleringen reizen met niet-restitueerbare reiselementen

Voor reizen met niet-restitueerbare reiselementen gelden afwijkende annuleringsvoorwaarden. Veenstra Reizen meldt dit bij uw boeking wanneer dit van toepassing is.

18 Reissom

Alle genoemde prijzen zijn per persoon en op basis van bezetting in een 2-persoonskamer, tenzij anders vermeld. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op prijzen van arrangementen, geldkoersen, brandstofprijzen en belastingen zoals deze ons bekend waren ten tijde van het drukken van dit reisprogramma. In geval van wijzigingen van deze prijzen, koersen of belastingen behouden wij ons het recht voor de reissom aan te passen. Voor de actuele prijzen verwijzen wij u naar onze website www.veenstrareizen.nl. De reisduur is vermeld in de hele dagen, waarbij de dagen van vertrek en aankomst als hele dagen zijn gerekend.

19 Fouten voorbehouden

De teksten in onze uitingen (brochures, website, advertenties, reispapieren, boekingsbevestiging) zijn met de grootst mogelijke zorg voor u samengesteld. Voor eventuele fouten of afwijkingen in deze uitingen kunnen wij geen aansprakelijkheid aanvaarden. Wij behouden het recht deze te wijzigen of te herstellen. Dit betekent ook dat de algemene voorwaarden gedurende het jaar kunnen worden aangepast. Voor de actuele voorwaarden verwijzen wij u naar onze website.

20 Klacht

Wij doen ons uiterste best om uw vakantie probleemloos te laten verlopen. Mocht u ondanks onze inspanningen toch een onvolkomenheid constateren, dan dient u hiervan direct melding te maken bij uw chauffeur. Wanneer het probleem niet naar wens wordt opgelost, dient u uiterlijk vier weken na afloop van de reis een schriftelijke motivatie naar uw boekingskantoor te sturen. Zij zorgen er dan voor dat uw brief wordt behandeld. Een negatieve melding op het enquêteformulier wordt nooit als klacht in behandeling genomen.

21 Excursies

Er is naar gestreefd bij eventuele excursies zoveel mogelijk aan te geven wat de kosten zijn van een bepaalde attractie. Deze prijzen zijn echter onder voorbehoud. Verder kan het voorkomen dat uw chauffeur ter plaatse een extra programmaonderdeel aanbiedt. Bovendien kan de volgorde van de dagexcursies ter plaatse door de chauffeur worden gewijzigd.

22 Overmacht

Het weer kan slecht zijn, de weg geblokkeerd door een overstroming, overboeking of andere redenen kunnen er de oorzaak van zijn dat wij genoodzaakt zijn onderdelen in uw reisprogramma (hotel of excursies) te wijzigen. In dit geval doen wij ons uiterste best u een alternatief programma aan te bieden.

23 Personeel

Uw reis wordt met de meeste zorg voorbereid door onze medewerkers op kantoor. Zij staan klaar om uw vragen zo deskundig mogelijk te beantwoorden. Eenmaal onderweg kunt u ervan verzekerd zijn een deskundige chauffeur/reisleider bij u te hebben die zijn ruime kennis en ervaring graag tot uw beschikking stelt.

24 Persoonsgegevens

Bij een reservering vragen wij uw persoonsgegevens. Deze gebruiken wij voor de verzorging van de reis. Zo vragen onder andere de hoteliers, vervoersbedrijven (ferry's) en nationale autoriteiten om deze gegevens. Uw gegevens zijn daarom noodzakelijk om onze dienstverlening uit te voeren.

25 Mobiel telefoonnummer / thuisblijversnummer

Wij vragen tijdens uw boeking uw mobiele telefoonnummer aan ons door te geven. Dit kan handig zijn wanneer u onderweg bent. Bijvoorbeeld als wij elkaar niet treffen op de afgesproken opstapplaats. Ook vragen wij u het telefoonnummer van een thuisblijver door te geven in geval van calamiteiten. U dient hiervoor wel de toestemming van de thuisblijver te hebben.

26 Gasten met beperking

Wij willen u erop wijzen dat u over een goede basisconditie dient te beschikken en een goede mobiliteit noodzakelijk is. Houdt u er rekening mee dat er in de steden die wij bezoeken veel gelopen moet worden en dat het niet altijd mogelijk is dat de chauffeur u in het centrum afzet/ophaalt. U kunt gemakkelijk afstanden lopen, trappen nemen en zelfstandig, eventueel met behulp van uw medereiziger (binnen dezelfde boeking) in en uit de touringcar stappen. De rondreizen kunnen voor mensen die minder mobiel zijn als zwaar worden ervaren en het kan ook zijn dat deelname aan sommige programmaonderdelen niet haalbaar is, in welk geval geen restitutie op de reissom verleend kan worden. Twijfelt u of de rondreis van uw keuze geschikt voor u is of wilt u uw situatie toelichten, neem dan altijd contact met ons op. Als passagier dient u zelfredzaam te zijn. Indien dit niet het geval is, bent u verplicht een begeleider mee te nemen. Hiervoor dient u zelf te zorgen.

27 Rouleren

Veenstra Reizen heeft niet een standaard beleid voor het rouleren in de bus. Onze chauffeurs doen dit op eigen initiatief. Wij gaan ervan uit dat u dit als passagiers onderling kunnen regelen.

28 Zitplaatsen reserveren

Wij kunnen om logistieke en technische redenen geen zitplaatsreserveringen maken voor de reizen. Mocht u, vanwege medische redenen, toch voor in de bus moeten zitten, dan houden wij de 3^{de} en 4^{de} zitplaatsen van voren voor u vrij.

29 Opstapplaatsen/-tijden

Door aanpassingen van overheden, werkzaamheden, etc. kunnen opstapplaatsen worden aangepast. Op uw reispieren staat de juiste opstapplaats aangegeven.

Soms staan de verwachte vertrektijden aangegeven op de internet/boekingsbevestiging. Dit zijn voorlopige tijden en kunnen altijd worden aangepast. Ca. 10 dagen voor vertrek ontvangt u van ons de reispapieren waarin altijd de juiste vertrektijden staan vermeld. Houdt u er rekening mee dat u altijd 10 minuten van tevoren aanwezig bent. Wij verwachten dat u op eigen gelegenheid naar de afgesproken opstapplaats komt. Eventuele kosten voor parkeren, dan wel vervoer naar de opstapplaats zijn voor eigen rekening. Veenstra Reizen is in geen geval aansprakelijk voor eventuele kosten die hier uit voortvloeien.

30 's Lands wijs 's lands eer

Op reis gaan naar het buitenland betekent gewinning aan de cultuur, tradities en klimaat. Dit kan effect hebben op uw reiservaring. Bijvoorbeeld een maaltijd die anders wordt geserveerd, maar ook de regels van de AVG kunnen op een andere manier worden uitgevoerd.

31 Hotel

Daar waar mogelijk hebben wij de namen van de hotels vermeld. Soms zijn deze nog niet bekend. Veenstra Reizen houdt zich ten allen tijde het recht voor een ander hotel van vergelijkbare kwaliteit aan te bieden. Indien mogelijk wordt u hiervan voorafgaand aan de reis op de hoogte gesteld. De juiste hotelgegevens ontvangt u ca. een week voor vertrek bij uw reispapieren.

Ten tijde van uw verblijf bent u zelf verantwoordelijk voor uw accommodatie. Eventuele schade of verlies van objecten of inventaris valt onder uw eigen aansprakelijkheid, ongeacht of de schade of diefstal door uzelf of derden werd veroorzaakt. Eventuele kosten die hieruit voortvloeien kunnen op uw verhaald worden.

32 Kamers

De 1-persoonskamers in een hotel zijn vaak beperkt. Ondanks dat u hiervoor een toeslag moet betalen, kunnen de kamers iets minder zijn voor wat betreft de ligging, grootte en kwaliteit. Dit is helaas een internationaal gegeven waar Veenstra Reizen geen vat op heeft. Daarnaast kunnen alle soorten kamers onderling van elkaar verschillen. Bij veel hotels is het mogelijk een 3-persoonskamer te boeken. Vaak wordt een extra bed bijgeplaatst. De kwaliteit hiervan wijkt soms af van de gangbare waardoor het matras minder comfortabel en dunner is dan u thuis gewend bent.

33 Extra faciliteiten

Soms biedt een hotel extra faciliteiten, waaronder een zwembad, sauna, biljart, etc. Het hotel kan hiervoor kosten in rekening brengen. Deze kosten zijn altijd voor eigen rekening. Veenstra Reizen is niet aansprakelijk wanneer het hotel deze faciliteiten niet geopend heeft.

34 Vertrekgarantie

Op onze website staat bij de reizen vermeld of de reis vertrekgarantie heeft. Dit betekent dat het minimum aantal deelnemers van de reis is bereikt. In 99% van de gevallen vindt de reis daadwerkelijk plaats. In zeer uitzonderlijke gevallen behoudt Veenstra Reizen zich het recht voor de vertrekgarantie herroepen. Bijvoorbeeld bij een grote annulering of een reisbeperkende oorzaak die buiten onze invloedssfeer ligt.

35 Uw reis boeken

U kunt uw reis boeken via onze website of telefonisch via ons bedrijf. De boekingsbevestiging en de reispapieren worden verzonden naar de hoofdboeker waarvan naam en adres op de boekingsbevestiging staan. Deze is tevens hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de boeking. Op het moment van boeking, telefonisch/internet, beschouwen wij dit als definitieve boeking. Dit tenzij anders vermeld/afgesproken.