

# 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 reserveringsnota nog wijzigingen aanbrengen in uw reservering, dan kunnen hiervoor in sommige gevallen wijzigingskosten voor in rekening worden gebracht.

## 4 Reizen zonder risico

Problemen voor of tijdens uw vakantie zijn al vervelend genoeg. Om de financiële pijn te verzachten, adviseren wij u om een reis- en annuleringsverzekering bij boeking af te sluiten. Indien u geen verzekeringen heeft afgesloten, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor de financiële gevolgen.

## 5 Bagage

Gezien de beperkte bagageruimte, verzoeken 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.

## 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.

## 7 Niet roken

Rokers zijn vanzelfsprekend van harte welkom bij ons. Het rookverbod, dat in onze touringcars geldt, is voor vrijwel geen enkele roker een probleem. Er zijn tijdens elke busreis 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.

## 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.

## 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, koffer labels en informatiefolders.

## 14 Annuleringen dagtochten & concerten (m.u.v. musicals)

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 genooddaakt het volgende aan u in rekening te brengen: 50% van de reissom vanaf 9 dagen tot 5 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.

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

## 15 Annuleringen musicals

Wanneer u een reis met musicaltickets om welke reden dan ook annuleert, zijn wij genooddaakt 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 6 weken voor vertrek. Bij annuleringen vanaf 42 dagen voor vertrek zijn wij genooddaakt het volgende aan u in rekening te brengen:

35% van de reissom vanaf 42 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 vermeldt dit bij uw boeking wanneer dit van toepassing is.

## 18 Reissom

De gepubliceerde reissom is gebaseerd op prijzen 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. De reisduur is vermeld in de hele dagen, waarbij de dagen van vertrek en aankomst als hele dagen zijn gerekend.

## 19 Afwijkingen

Voor eventuele fouten of afwijkingen in onze brochures of op onze website kunnen wij geen aansprakelijkheid aanvaarden. Wij behouden het recht deze te wijzigen of te herstellen.

## 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 programma onderdeel 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 genooddaakt 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.