

## Algemene Reisvoorwaarden meerdaagse reizen TwinTours BV

### **Minimum aantal deelnemers:**

Reizen kunnen alleen doorgaan met een minimum aantal deelnemers. TwinTours BV behoudt zich het recht voor een reis te annuleren. Tegelijkertijd met het bericht van annulering zullen wij u een alternatief bieden. Als u geen alternatieve datum/reis kiest, storten wij de reeds betaalde reissom direct en volledig terug.

### **(Facultatieve) excursies:**

Wij bieden u in onze reizen excursies aan afgewisseld met vrije tijd. U kunt te allen tijde een excursie overslaan, behalve als de excursie een ander eindpunt kent in de reis dan het opstappunt en men daar ook niet meer terugkomt. Het is per slot van rekening uw vakantie! Het afzien van een excursie betekent niet dat er geld gerestitueerd wordt, tenzij dit vooraf schriftelijk is overeengekomen. Soms organiseren wij facultatieve excursies die niet in de reis beschreven staan. Hiervoor berekenen wij meestal geen vergoeding, tenzij er extra kosten mee gemoeid zijn. Deze kosten worden vooraf in het reisprogramma of door de chauffeur/reisleider gemeld.

### **Eenpersoonskamertoeslag:**

Deze toeslag is bedoeld voor het gebruik van een eenpersoonskamer. Dit betekent niet altijd dat u automatisch voor u alleen een tweepersoonskamer krijgt toebedeeld!

### **Vertragingen:**

Onderweg naar uw opstapplaats zou u vertraging kunnen ondervinden. Probeer hier rekening mee te houden en ga op tijd van huis. Mocht u te laat dreigen te komen bel dan ons noodnummer 06-1312 2960 of 088-123 5555. Er wordt dan geprobeerd een oplossing te vinden. Hieruit voortvloeiende kosten komen voor uw rekening.

### **Grensdocumenten**

U dient in het bezit te zijn van een geldig paspoort of identiteitskaart. Let wel: iedere reiziger dient zelf zorg te dragen voor het in orde zijn van zijn of haar grensdocumenten. Zorgt u ervoor dat u deze documenten in uw handbagage heeft?

### **Reispapieren**

Ongeveer 1 week voordat u vertrekt, ontvangt u de deelnemers- en opstaplijst. Hierin staat de definitieve vertrektijd vermeld, evenals de adressen van de hotels waar u verblijft. Laat u deze achter voor de thuisblijvers, zodat zij u in geval van nood kunnen bereiken.

### **Bagage**

Aangezien u zelf uw bagage kent, bent u hiervoor verantwoordelijk. Let er dus zelf op dat de chauffeur uw bagage in de bagageruimte plaatst en neemt u daarna plaats in de bus. Per persoon mag u één koffer van normale afmetingen meenemen en daarnaast wat handbagage. Vergeet u niet de kofferlabels, die u tegelijk met de deelnemers- en opstaplijst ontvangt, aan uw bagage te bevestigen. Bagage, die zich gedurende de nacht in de onbeheerde bus bevindt, is niet verzekerd. Indien u tijdens de overnachtingen uw bagage in de bus laat staan, is dit uitdrukkelijk voor uw eigen verantwoording.

Wij adviseren u de bagage 's nachts uit de bus te halen.

### **Medicijnen? Recept mee!**

Natuurlijk zorgt u ervoor dat u voldoende medicijnen voor de gehele vakantie bij u heeft. Toch raden wij u aan een kopie van uw recept voor deze medicijnen mee te nemen, zodat u bij verlies of diefstal van uw medicijnen over het juiste recept beschikt om nieuwe aan te schaffen. Neemt u uw medicijnen ook mee in uw handbagage!

### **Parkeren/overnachten verzamelpunt**

U kunt ook opstappen bij ons verzamelpunt 'Hotel Willibrordhaeghe' aan de Vlierdenseweg 109 te Deurne. Parkeren is gratis. Overnachten kan tegen een speciaal tarief (op aanvraag).

### **Roken in de bus**

Op alle reizen mag er niet gerookt worden in de bus. Onderweg zijn er stops, zodat u daar uw sigaret, pijp of sigaar kunt opsteken.

### **Rouleren in de bus**

Wij kennen geen vaste plaatsen in onze touringcars. Eenmaal per dag schuift iedere passagier een plaats op, zodat

iedereen een keer voorin en achterin heeft gezeten. Uw chauffeur/reisleider zal u vertellen hoe dit systeem precies in zijn werk gaat.

### **Overnachtingshotels**

Voor al onze reizen waar wij gebruik zullen maken van overnachtingshotels, hebben wij kamers met douche en toilet gereserveerd. Bij het indelen van de kamers zullen wij zoveel mogelijk rekening houden met de door u opgegeven voorkeuren (zie onder preferenties). Door omstandigheden kan het voorkomen dat wij op de heen- en of terugreis van een ander overnachtingshotel gebruik moeten maken dan op uw reisbescheiden staat aangegeven. Een overnachtingshotel beschikt niet altijd over een lift. De vraag naar eenpersoonskamers is groter dan het aanbod. Helaas worden voor eenpersoonskamers soms kleinere kamers van mindere kwaliteit aangeboden, met mindere faciliteiten en minder gunstig gelegen. TwinTours BV heeft geen invloed op de indeling hiervan.

### **Overmacht**

Het weer kan slecht zijn, de weg geblokkeerd door sneeuw, of andere redenen kunnen er de oorzaak van zijn dat wij genoodzaakt worden een excursie ter plaatse te annuleren. U kunt er echter zeker van zijn dat wij in dat geval ons uiterste best zullen doen u een alternatief programma aan te bieden.

### **Verzekeringen**

Neem het zekere voor het onzekere en regel van tevoren een goede reis- en ongevallenverzekering. Al vanaf enkele euro's per dag bent u prima verzekerd.

Schade die door een reisverzekering kan worden gedekt, kunt u nooit op TwinTours BV verhalen. Een reden te meer dus om een goede verzekering af te sluiten! Informeer u ook eens naar de mogelijkheid om contant geld en reischeques mee te verzekeren. Verder willen wij u nog wijzen op de mogelijkheid een annuleringsverzekering af te sluiten. Indien u om dringende redenen de reis moet annuleren, kunnen de kosten oplopen tot 100% van de reissom en deze kosten kunnen door de annuleringsverzekering geheel worden gedekt.

### **Preferenties**

Indien u bij boeking een voorkeur (preferentie) opgeeft met betrekking tot uw reis en verblijf zoals bijvoorbeeld: kamers naast elkaar of kamers zo laag mogelijk, dan zullen wij proberen dit te verwezenlijken. U zult begrijpen dat wij u nooit kunnen garanderen dat uw voorkeur gehonoreerd wordt, omdat wij afhankelijk zijn van de uiteindelijke dienstverlener, zoals de hotelier.

### **Dieet**

Indien u een dieet heeft, dient u dit bij boeking kenbaar te maken. Wij kunnen niet garanderen dat uw dieetwensen altijd correct worden uitgevoerd, maar wij zullen daar wel ons uiterste best voor doen. Eventuele extra kosten voor uw dieet dient u ter plaatse te voldoen. Bespreekt u uw wensen ook met de chauffeur/reisleider; hij zal u met raad en daad terzijde staan.

### **Persoonlijke gegevens:**

U moet bij het boeken van uw reis alle persoonlijke gegevens van uzelf en uw medereizigers doorgeven, die voor de reisuitvoering van belang kunnen zijn. Dit betreft o.a. kenmerken, die –voor u of het reisgezelschap- van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de reis. Bijv. een verstandelijk of lichamelijk handicap. Hoewel voor ons ieder individu telt heeft zeker op een groepsrondreis het groepsbelang de hoogste prioriteit.

### **'s Lands wijs, 's lands eer**

Een vakantie in het buitenland betekent kennis maken met andere mensen en gewoonten, een andere cultuur en een andere keuken. Dit houdt in dat het altijd anders is dan thuis. Dit is natuurlijk één van de aantrekkelijke kanten van een vakantie, maar het is ook een aspect om met uw vakantieverwachtingen rekening te houden.

### **Onvolkomenheden**

Wij doen ons uiterste best om uw vakantie probleemloos te laten verlopen. Mocht u ondanks onze inspanningen toch een onvolkomenheid constateren, aarzelt u dan niet om dit aan de chauffeur/reisleider te melden. Meestal kan uw probleem dan direct opgelost worden. Gebeurt dit niet naar tevredenheid, dan dient u ons binnen twee weken na terugkeer een klachtenbrief te sturen.

### **Duurzaam Toerisme**

Duurzaam toerisme is niets anders dan reizen en rekening houden met milieu, mensen, natuur en cultuur zodat reizen in de toekomst ook nog goed mogelijk is. De reisbranche voelt zich hierbij betrokken. Duurzaam toerisme is niet

alleen iets voor reisondernemingen. U bent als vakantieganger daarbij ook een onmisbare schakel. U kunt hierover meer lezen in de ANVR brochure en op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl).

### **Reserveringskosten**

U betaalt bij ons geen reserveringskosten.

### **Voorbehoud**

Wij behouden ons het recht voor om het excursieprogramma van de diverse reizen aan te passen als daartoe aanleiding is. TwinTours BV kan geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor door derden uitgegeven foto's, folders en voorlichtingsmateriaal. Kennelijke fouten en vergissingen in onze brochures of op onze website binden ons niet. Wij behouden het recht voor deze voor vertrek middels errata te wijzigen.

Reis veilig, kies het Keurmerk Touringcarbedrijf! Veilig, comfortabel en milieubewust. Zo wilt u met vakantie en daarom kiest u voor een Keurmerk Touringcarbedrijf.

### **Wat mag u verwachten?**

Als u bij TwinTours BV in de touringcar stapt, bent u verzekerd van het volgende:

- Het touringcarbedrijf werkt volgens de strenge Keurmerk Touringcarbedrijf regels.
- Elk jaar wordt het touringcarbedrijf daarop gecertificeerd.
- Uw chauffeur beschikt over de vereiste diploma's, ruime ervaring en wordt iedere 5 jaar onderworpen aan een Rijvaardigheidsanalyse door CCV-CBR.
- De regels voor rij- en rusttijden worden strikt nageleefd.
- De touringcar voldoet aan de hoogste eisen op het gebied van veiligheid.
- Mocht er onverhoopt iets misgaan: uw keurmerkbedrijf is adequaat verzekerd.

### **Garantiefonds:**

Wij zijn op dit moment nog niet aangesloten bij een garantiefonds. Wellicht dat dit later dit jaar wijzigt. Daarom hanteren wij de volgende betalingsregeling:

- 10% van de reissom wordt binnen 14 dagen na boeking door u voldaan
- 10% van de reissom wordt uiterlijk 1 maand vóór vertrek voldaan
- 80% van de reissom wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek door u voldaan

### **Annuleringskosten:**

Indien een deelnemer de reis annuleert worden de volgende annuleringskosten per deelnemer in rekening gebracht.

- Bij annulering tot 2 maanden vóór vertrek € 250,00 per persoon
- Bij annulering vanaf 2 maanden tot 1 maand vóór vertrek 70% van de reissom
- Bij annulering vanaf 1 maand vóór vertrek 100% van de reissom

Indien een gast niet deel kan nemen aan een reis kan hij/zij een plaatsvervang(st)er aanmelden. Deze plaatsvervang kan uitsluitend geschieden na schriftelijke goedkeuring van TwinTours BV. Er worden dan geen annuleringskosten in rekening gebracht, maar wel wijzigingskosten.

Annulering door TwinTours BV: Deze behoudt zich het recht voor de reis te annuleren als zij daartoe door bijzondere omstandigheden zou worden gedwongen. Bijvoorbeeld te weinig deelnemers. Reeds betaalde reisgelden worden dan volledig door TwinTours BV gerestitueerd.

