

## Aanvullende voorwaarden D-reizen

Wanneer u een reisdienst reserveert via D-reizen, gaat u akkoord met deze voorwaarden van D-reizen. Wij raden u aan deze voorwaarden goed door te nemen. Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de volgende voorwaarden die van toepassing kunnen zijn op uw boeking:

ANVR Reizigersvoorwaarden

Algemene vervoersvoorwaarden

Voorwaarden van de betreffende dienstverlener (reisorganisatie/verhuurmaatschappij etc.)

Wij zijn aangesloten bij de erkende brancheorganisaties ANVR, SGR en Calamiteitenfonds.

Hieronder vindt u de verdere aanvullende voorwaarden van D-reizen:

### Bedrijfsgegevens

D-reizen Online B.V.

Rekening nr: NL78 RABO 0369573889

BTW nr: 862723553B01

KvK nr: 83092722

D-reizen Online B.V. is onderdeel van:

Prijsvrij Travel Holding B.V.

Burgemeester Loeffplein 5 Verdieping 3

5211 RX

's-Hertogenbosch

KvK nr: 80270190

Introductie

### Boekingskantoor

D-reizen is een reisonderneming en zal in de meeste gevallen optreden als uw boekingskantoor. Wij verlenen service door u passend reisadvies te geven, uw boeking vast te leggen bij de reisorganisatie en/of andere reisdienstverleners, en het bieden van nazorg.

### Partners

U gaat in de meeste gevallen een overeenkomst op het gebied van reizen aan met één van onze partner(s), waarbij onze organisatie optreedt als tussenpersoon (bemiddelaar). De betreffende reisorganisator of reisdienstverlener is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de reisovereenkomst of reisdienst. Als er sprake is van een pakketreisovereenkomst zijn de ANVR-reizigersvoorwaarden van toepassing. De aanvullende voorwaarden van de betreffende reisdienstverlener (bijvoorbeeld die van een luchtvaartmaatschappij) zijn tevens van toepassing op uw boeking.

Mocht het zijn dat wij in geval van uw boeking niet optreden als uw tussenpersoon, maar als uw reisorganisator dan vermelden wij dit voorafgaand aan de boeking en op de boekingsbevestiging. In dit geval gaat u een reisovereenkomst aan met ons en zijn wij de verantwoordelijke reisorganisator. De ANVR reizigersvoorwaarden en de aanvullende voorwaarden van de betreffende uitvoerende reisdienstverlener(s) zijn dan van toepassing.

### Privacy

Voor het boeken van een reis hebben wij uw gegevens nodig. Deze worden echter met zorg behandeld. Uw gegevens worden in beginsel niet aan derden verstrekt. Alleen voor zover noodzakelijk in het kader van de uit te voeren diensten geven wij uw gegevens door aan de reisdienstverlener(s).

Ook wanneer u conform artikel 3 van ANVR Reisvoorwaarden kenbaar heeft gemaakt dat uw gezondheidstoestand en/of uw mogelijke behoefte aan medische bijstand van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de reis dan geven wij deze gegevens door aan de betrokken reisdienstverlener(s).

Wanneer u op bovenstaande geen prijs stelt, kunt u dit aan ons doorgeven of de eerdere verleende toestemming intrekken. Wij zijn dan niet aansprakelijk als die diensten niet of niet juist kunnen worden uitgevoerd, omdat uw gegevens ontbreken. Voor meer informatie verwijzen wij u naar ons privacy.

#### Calamiteitenfonds

Alle ANVR reisorganisaties zijn aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds. Deze reizen vallen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Ook als wij hebben opgetreden als reisorganisator vallen die reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Via het Calamiteitenfonds bent u verzekerd in situaties als natuurrampen en molest, en de reis hierdoor moet worden afgebroken of gewijzigd. Voor meer informatie: website Calamiteitenfonds. De verplichte bijdrage hiervoor is € 2,50 per boeking.

#### SGR

ANVR reisorganisaties zijn aangesloten bij SGR (Stichting Garantiefonds Reisgelden). Wanneer een deelnemende reisorganisatie failliet gaat, staat SGR garant voor het vooruitbetaalde reisgeld of zorgt ervoor dat het verblijf of de terugreis wordt verzorgd en betaald. Ook D-reizen is bij SGR aangesloten.

#### Buitenlandse partners

Wanneer u een reisovereenkomst met één van onze buitenlandse partners aangaat dan zijn de ANVR boekingsvoorwaarden van toepassing op de service en dienstverlening van onze organisatie. De voorwaarden van de betreffende buitenlandse reisorganisatie zijn van toepassing op de uitvoering van de reis. In geval van een buitenlandse reisorganisatie wordt er geen bijdrage voor het Calamiteitenfonds in rekening gebracht. Bij calamiteiten is het advies van de betreffende overheid leidend en de opvolging hiervan door de reisorganisatie. Europese reisorganisaties zijn bij financieel onvermogen verzekerd volgens Europese wetgeving die gelijkwaardig is aan het Nederlandse SGR.

#### Boeking

##### Bemiddelings- en servicekosten

Voor onze dienstverlening brengen wij een vast bedrag in rekening. Voor het totstandkomen van een boeking rekenen wij bemiddelingskosten en voor het verlenen van extra service, zoals bijvoorbeeld het aanvragen van een visum of het maken van een stoelreservering, berekenen wij servicekosten.

##### Flexibele prijzen

Reisorganisaties werken met flexibele prijzen. De reissom wordt niet meer voor een seizoen of langere tijd vastgelegd. Dit betekent dat de reissom per dag kan wijzigen. Dit heeft te maken met de vraag naar een bepaalde bestemming en het aanbod (beschikbaarheid) dat een reisorganisatie op dat moment heeft.

#### Verzekeringen

Wij raden u aan om te allen tijde een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten, alsmede een omboekverzekering. Wij verzorgen dit graag voor u.

Een annuleringsverzekering kan uitkomst bieden bij een eventueel gedwongen afzegging van de reis, maar ook als u door ziekte tijdens de reis vakantiedagen mist.

Een reisverzekering is noodzakelijk omdat een ziektekostenverzekering over het algemeen niet voldoende dekking biedt. Deze verzekering dekt bijvoorbeeld de kosten van een ziekenhuisbezoek of bij diefstal gedurende de reis.

De omboekverzekering biedt bij calamiteiten de mogelijkheid tot omboeken van de geboekte reis conform de voorwaarden

Bij sommige vakanties kan een aanvullende verzekering vereist worden. Bij uw zorgverzekeraar kunt u een European Health Insurance Card aanvragen.

Vermeld belangrijke informatie voorafgaand aan de boeking

Wanneer uw lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot ongemak of een gevaar of risico's is voor u of andere reizigers (passagiers en/of bemanning) dan dient u deze informatie bij boeking te vermelden.

## Gezondheid

### Mindervaliden

Heeft u of een van uw reisgenoten een beperkte mobiliteit? Neem dan even contact met ons op. Graag informeren wij voor u of de accommodatie over het algemeen geschikt is voor personen met een beperkte mobiliteit en of de reis voldoet aan uw specifieke behoeften.

### Vaccinaties

U dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties te informeren of vaccinaties voor uw vakantiebestemming noodzakelijk zijn. U kunt hiervoor terecht bij o.a. GGD, huisarts en LCR.

### Gesloten gips

Wanneer u een lichaamsdeel in gesloten gips heeft, kunt u in beginsel alleen vliegen als u beschikt over een medische verklaring die maximaal 7 dagen voor de vlucht is uitgegeven. Deze verklaring is nodig omdat gips in de drukcabine moet voldoen aan bepaalde voorwaarden.

Informeer naar de voorwaarden van uw luchtvaartmaatschappij.

### Zwangerschap

U bent zelf verantwoordelijk om na te gaan of het verstandig is om tijdens uw zwangerschap naar een bepaalde bestemming te reizen. Informeer hiernaar bij uw verloskundige of behandelend arts voordat u een reis boekt. Informeer te allen tijde bij de betreffende luchtvaart- of cruisevaartmaatschappij wat de voorwaarden zijn voor reizen tijdens een zwangerschap.

Luchtvaartmaatschappijen hanteren verschillende voorwaarden. Doktersverklaringen dienen over het algemeen actueel te zijn, houdt hier rekening mee wanneer u langere tijd op een bestemming verblijft. Vermeld hierbij of er complicaties zijn of sprake is van een meerling.

### Medicijnen

Indien u medicijnen gebruikt, kunt u deze het beste in uw handbagage meenemen. Voor het reizen met bepaalde medicijnen heeft u een medische verklaring nodig. Uw huisarts kan u daarover informeren.

## Preferenties en essenties

Tijdens of na boeking kunt u voorkeuren kenbaar maken, zoals bijvoorbeeld, rookvrij, kamer op de begane grond, kamers naast elkaar en soort bedden (los of 2p). De accommodatie bepaalt of uw voorkeur uitgevoerd kan worden. Een voorkeur kan daarom nooit gegarandeerd worden.

Op medische gronden kunt u een essentie aanvragen, bijvoorbeeld een aangepaste kamer voor mindervaliden. De reisorganisatie zal proberen om deze essentie in te vullen. Voor het aanvragen van een essentie wordt er over het algemeen door de reisorganisatie kosten in rekening gebracht.

## Transfer

In de meeste gevallen is de transfer binnen een pakketreis inbegrepen (bij combinatie van vervoer en accommodatie). Wanneer dit niet het geval is, dan vermelden wij dit op onze website. Op uw boekingsbevestiging staat ook altijd vermeld of er wel of geen transfer bij uw reis is inbegrepen. Als de transfer exclusief is, kunnen wij een huurauto of transfer voor u bijboeken.

## Grensdocumenten

Bij het boeken van de reis ontvangt u algemene informatie over de benodigde paspoort- en visumverplichtingen in het land van de bestemming. U bent zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visumverplichting en eventuele transit visa. Tevens bent u verantwoordelijk om tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie ondertussen niet is gewijzigd. Ons advies is gericht op reizigers met de Nederlandse nationaliteit. Indien u een andere of een meervoudige nationaliteit heeft, dan verwijzen wij u naar de autoriteiten van de betreffende bestemming.

## Visum

Voor sommige bestemmingen zoals Turkije, Verenigde Staten, Australië, China en Rusland heeft u een visum nodig. Op onze servicepagina kunt u zelf heel gemakkelijk een visum aanvragen. Tegen service- en visumkosten kunt u het ook laten verzorgen

door uw persoonlijk reisadviseur, met uitzondering van Esta (VS) en Eta (Canada). Wanneer u zelf een visum aanvraagt, adviseren wij u dit tijdig te doen

#### Naam op vliegticket

De naam op uw vliegticket dient overeen te komen met de naam die vermeld staat in uw paspoort. Indien deze namen niet met elkaar overeenkomen, kan de luchtvaartmaatschappij weigeren u toe te laten tot de vlucht. Indien u het vliegticket zelf boekt, om eventuele schade die hieruit voortvloeit voor uw eigen rekening. Wij raden u dan ook aan om goed te controleren welke gegevens u doorgeeft aan de luchtvaartmaatschappij.

#### Minderjarige kinderen

Minderjarige kinderen die alleen, met één ouder, of met andere personen dan de ouders (bijvoorbeeld grootouders) naar het buitenland reizen, dienen in het bezit te zijn van aanvullende reisdocumenten. U heeft deze aanvullende informatie nodig om aan te tonen dat personen die het gezag over het kind hebben, hiervoor toestemming hebben gegeven. Wij verwijzen u hiervoor naar de site van de Rijksoverheid voor informatie en formulieren en voor mogelijke aanvullende informatie naar de ambassade van het land van uw bestemming in Nederland.

#### Aanvraag

Een aanvraagboeking is een boeking die op een later tijdstip al dan niet wordt bevestigd door de reisorganisatie. De boeking is echter bindend als de aanvraag door de reisorganisatie bevestigd wordt. Tussen moment van aanvraag en eventuele bevestiging door de reisorganisatie kan men geen andere boeking plaatsen. De aanvraag wordt beschouwd als een normale boeking met een geldende (aan-)betalingsprocedure.

#### Bagageregeling

Steeds meer luchtvaartmaatschappijen bieden ruimbagage niet standaard aan, maar optioneel en tegen een toeslag. De kosten hiervoor verschillen per luchtvaartmaatschappij en zijn over het algemeen niet in de totale reissom inbegrepen. De actuele voorwaarden kunt u terugvinden op de site van de betreffende luchtvaartmaatschappij of op de site van ANVR.

#### Betalen, annuleren en wijzigen

##### Betaling en annuleringsvoorwaarden

De (aan)betaling en annuleringsvoorwaarden die van toepassing zijn op uw overeenkomst worden door de reisorganisator en/of reisdienstverlener vermeld vermeld. De hoogte van de aanbetaling en annuleringskosten zijn over het algemeen afhankelijk van het tijdstip van boeking of opzegging en/of de voorwaarden van het inbegrepen vliegticket. U wordt door ons voorafgaand aan de boeking gewezen op de voorwaarden van de reisorganisator en/of reisdienstverlener.

##### Servicekosten bij wijzigen of annuleren

Naast de door de reisorganisatie of dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten brengen wij voor het wijzigen of annuleren van uw boeking een bedrag in rekening om de wijziging of annulering tot stand te brengen.

#### Vorbereiding op uw reis

##### Reisbescheiden

De reisorganisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke wijze u de reisbescheiden ontvangt. Wanneer u 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden heeft ontvangen, dan dient u dit direct aan ons te melden.

#### Reisdagen/vluchttijden

Bij geboekte pakketreizen wordt de reisduur in hele dagen aangegeven inclusief de reisdagen. Zo kan uw reis bijvoorbeeld op de eerste dag beginnen met vertrek om 23.00 uur en op de laatste dag eindigen met aankomst in Nederland om 08.00 uur. De

vluchttijden en het vliegschema van een pakketreis zijn onder voorbehoud van wijzigingen. De vluchttijden die u tijdens boeking heeft ontvangen, kunnen daarom nog wijzigen.

#### Creditcard en bankpas

Controleer vóór u op reis gaat bij uw bank of uw creditcard/bankpas wordt geaccepteerd op de bestemming. In veel landen heeft u bij een creditcardbetalingen de pincode nodig.

#### Bewaar kopieën

Zorg dat u in het bezit bent van belangrijke telefoonnummer en bewaar kopieën van polissen, creditcards en reispapieren. Laat in het buitenland bij verlies of diefstal van waardevolle papieren de politie altijd proces verbaal opmaken.

#### Stoelreservering

Het is in veel gevallen niet meer mogelijk om vooraf kosteloos stoelen te reserveren. U kunt dit zelf tegen betaling regelen via de website van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. De boekingscode, die u hiervoor nodig heeft, staat op uw boekingsbevestiging of is bij ons op te vragen. Indien u besluit om vooraf geen stoelen te reserveren is de kans aanwezig dat uw reisgezelschap niet naast of bij elkaar zit in het vliegtuig.

#### Veilig op reis met D-reizen

##### Praktische informatie

##### Aanwezigheid luchthaven

Het is uw eigen verantwoordelijkheid om op tijd in te checken bij de luchtvaartmaatschappij. Bij sommige luchtvaartmaatschappijen is het mogelijk om vooraf online in te checken. Dit kun u vinden op de betreffende website van de luchtvaartmaatschappij. Wij raden u aan om tijdig op de luchthaven aanwezig te zijn. Vliegt u naar een Europese bestemming dan adviseren wij u minimaal 2 uur voor vertrek op de luchthaven te zijn. Voor bestemmingen buiten Europa adviseren wij u minimaal 3 uur voor vertrek op de luchthaven te zijn.

##### Reisleiding

Wanneer u een bestemming heeft geboekt waar reisleiding aanwezig is, dan ontvangt u bij aankomst informatie met contactgegevens van de reisleiding. In veel gevallen heeft de reisleiding vaste bezoektijden in uw accommodatie of in de omgeving van uw accommodatie, die bij aankomst of op het informatiebord in uw accommodatie kenbaar wordt gemaakt. In noodgevallen of bij klachten dient u altijd eerst contact op te nemen met de reisleiding. Het is niet altijd mogelijk dat de reisleiding u vergezelt naar bijvoorbeeld politie voor aangifte of een ziekenhuisbezoek. Uiteraard zal de reisleiding u bij problemen zoveel mogelijk proberen te assisteren.

##### Kamerindeling

###### Voordeeltkamer

Een voordeeltkamer is over het algemeen gelijk aan de standaardkamer. De ligging, inrichting en/of grootte kan echter afwijken. Ook kan het zijn dat een voordeeltkamer geen balkon of terras heeft, of in een bijgebouw is gelegen.

###### Familiekamer

Een familiekamer kan per reisorganisatie of accommodatie anders zijn; de familiekamer kan bestaan uit 2 aparte kamers met één ingang, twee naast elkaar gelegen kamers met een tussendeur, een maisonnette, of één grote ruimte.

###### 2-kamerappartement

Een 2-kamerappartement bestaat uit één woon/slaapkamer en één slaapkamer. Wanneer u 2 aparte slaapkamers wenst naast de woonkamer, dan kunt u een 3-kamerappartement boeken.

##### Accommodatie algemeen

###### In- en uitchecken

Over het algemeen geldt de internationale regel dat een kamer tussen 14:00 en 16:00 uur ter beschikking wordt gesteld. De tijd waarop u dient uit te checken ligt tussen 10:00 en 12:00 uur.

Op deze dag en dit tijdstip vervalt ook het recht op eventuele verzorging qua eten en drinken. Over het algemeen biedt men een ruimte aan waar u na het uitchecken uw bagage kunt achterlaten tot het moment dat u daadwerkelijk vertrekt.

#### Airconditioning

Bij de boeking kunt u terugvinden of de accommodatie over airconditioning beschikt. Het kan zijn dat het gebruik van de airconditioning aan bepaalde voorwaarden is verbonden, bijvoorbeeld dat de airconditioning wordt uitgeschakeld zodra u de accommodatie verlaat.

#### All Inclusive formule

De invulling van de All Inclusive formule kan per accommodatie, bestemming en reisorganisatie afwijken. Wanneer u specifieke wensen of vragen heeft over de invulling, dan kunnen wij de mogelijkheden voor u navragen.

#### Voor- en naseizoen

Afhankelijk van het aantal gasten in een accommodatie, kan het voorkomen dat bepaalde faciliteiten in het voor- en naseizoen niet of beperkt beschikbaar zijn. Dit is ook van toepassing op winkeltjes, restaurants en andere toeristische activiteiten in de omgeving van uw accommodatie.

#### Bouwwerkzaamheden

Wanneer er in de accommodatie bouwwerkzaamheden plaatsvinden die van invloed kunnen zijn op uw vakantieplezier, dan wordt u hierover door de reisorganisatie geïnformeerd. Op overige bouwwerkzaamheden, bijvoorbeeld in de nabije omgeving van uw accommodatie, heeft de reisorganisatie geen invloed.

#### Sterrenclassificatie

De sterrenclassificatie die vermeld wordt bij de accommodatiennaam of -beschrijving kan afwijken van de toeristische categorie van de accommodatie zoals deze door de betreffende autoriteiten van het land van bestemming is toegekend. Deze autoriteiten hanteren namelijk subjectieve criteria op basis van de plaatselijke normen en waarden, faciliteiten, sfeer enz.

#### Zwembaden

Het toezicht omtrent de veiligheid in zwembaden zijn in de afgelopen jaren sterk verbeterd.

Dit betekent dat kinderen, zonder zwemdiploma of onder een bepaalde lengte, voor sommige glijbanen niet geschikt zijn en de toegang daarom verboden is. De accommodatie volgt hierin de wettelijk voorgeschreven richtlijnen op. Daarnaast raden wij u aan om uw (kleine) kinderen goed in de gaten te houden rondom het zwembad: u kunt uw (kleine)kinderen waarschuwen om uit voorzorg uit de buurt te blijven van afzuigputten en roosters, in het geval van zwembaden waar grote hoeveelheden water met enorme kracht wordt onttrokken aan de baden voor waterattracties.

#### Vertrek

##### Vertrektijd terugreis

Zorg dat u uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis na gaat of dit tijdstip nog klopt. Als u alleen vervoer heeft geboekt of in een accommodatie verblijft die niet door de reisleiding wordt bezocht, volgt u de procedure die in uw reisbescheiden staat vermeld.

##### Vertrekbelasting

Luchthavenbelasting en toeslagen zijn over het algemeen in de reissom van uw vliegticket opgenomen. In sommige landen worden de vertrekbelastingen lokaal geheven. De vertrekbelasting dient u te voldoen in lokale valuta. Landen die vertrekbelasting heffen zijn: Indonesië, Thailand, Nieuw-Zeeland en een groot aantal andere landen in Azië, Midden- en Zuid-Amerika. De belasting wordt gebruikt voor het onderhoud, service en faciliteiten op de luchthavens. U kunt deze belastingen vinden op de website van de betreffende luchthavens. Check voor vertrek of u vertrekbelasting dient te betalen zodat u dit bedrag kunt reserveren voor uw terugreis

#### Informatie tijdens en na de reis

##### Klachten

Wij doen er alles aan om uw reis optimaal te laten verlopen. Maar soms lopen de zaken helaas anders dan verwacht. Is er tijdens uw vakantie iets niet naar wens? Meld uw ontevredenheid bij de receptie en reisleiding. Is er geen vertegenwoordiger op uw vakantiebestemming of wordt de klacht volgens u niet naar behoren opgelost? Bel dan direct vanaf uw vakantiebestemming het noodnummer van de reisorganisatie en laat een klachtenrapport opstellen. Na terugkomst kunt u binnen 2 maanden (ANVR

reisorganisatie) of 4 weken (overige reisdienstverleners) via onze organisatie een klacht indienen bij de reisorganisatie/dienstverlener.

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Wij verzoeken u dan vriendelijk contact met ons op te nemen. Wij stellen het zeer op prijs als u ons in de gelegenheid stelt om uw onvrede weg te nemen of waar mogelijk is te verhelpen.

#### Schade of verlies aan bagage

De luchtvaartmaatschappij is niet aansprakelijk beschadigingen aan koffers of tassen, tenzij de luchtvaartmaatschappij deze schade heeft veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid. Wanneer dit het geval is, dan moet u direct na aankomst aangifte doen bij de afhandeling ter plaatse, zodat er een P.I.R. (Property Irregularity Report) opgemaakt kan worden. Met het P.I.R. kunt u de schade of het verlies van uw bagage claimen bij uw reisverzekering.

#### Rechten van vliegtuigpassagiers

EU-vervoerders hebben wettelijke verplichtingen richting hun passagiers bij annulering, instapweigering en langdurige vertraging. De luchtvaartmaatschappij zal u hierover informeren en dient aan deze verplichtingen te voldoen. Wanneer dit niet het geval is dan kunt u via onze partner EUclaim een claim indienen.