

## Reisvoorwaarden flexvakanties van Vakanties.nl 2019-2020

Je hebt een flexibele vakantie bij vakanties.nl geboekt. Onze flexibele vakanties worden op jouw wensen realtime samengesteld tot pakketreis vanuit ons assortiment vluchten, hotels, transfers en huurauto's. Op deze flexibele vakanties van Vakanties.nl gelden de volgende voorwaarden. als aanvulling op de [ANVR Reisvoorwaarden](#)

Hieronder lees je onze uitgebreide voorwaarden die gelden voor de flexibele vakanties van Vakanties.nl, deze voorwaarden gelden als aanvullende voorwaarden op de [ANVR Reisvoorwaarden](#). Lees onze voorwaarden altijd vóór je je vakantie boekt. Heb je een vraag? Neem dan [contact](#) met ons op.

### 1. Je boeking is definitief

Wanneer je bij Vakanties.nl je vakantie boekt, geef je de volgende bevestiging:

- *Ik ga ermee akkoord dat deze boeking definitief wordt ingeboekt onder de [ANVR Reisvoorwaarden](#) en de aanvullende voorwaarden vanuit Vakanties.nl*

Wanneer je dit accepteert en de aanbetaling plaatst is je boeking definitief. Pakketreizen vormen een uitzondering op de wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Op alle definitieve boekingen gelden annulerings- en wijzigingskosten.

### 2. Een wijziging brengt kosten met zich mee

Het kan gebeuren dat je een verkeerde naam hebt ingevuld. Of dat er iets anders gewijzigd moet worden aan je reis. Neem voor een wijziging altijd direct [contact](#) met ons op.

- Vakanties.nl brengt in ieder geval administratiekosten in rekening van €40,- en eventuele doorberekende kosten van derden;
- Wij zullen je wijziging zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en daarover contact met je opnemen;
- Het indienen van een wijzigingsverzoek betekent niet dat wij kunnen garanderen dat wij aan het verzoek kunnen voldoen. Wij doen ons uiterste best, maar zijn onder meer afhankelijk van de beschikbaarheid (van capaciteit) van de dienstverlener(s).

- Wanneer wij aan het verzoek kunnen voldoen, en alle bovenstaande voorwaarden zijn voldaan zal de wijziging schriftelijk worden bevestigd.
- Als wij je niet aan je verzoek kunnen voldoen nemen wij zo spoedig mogelijk contact op. In dat geval kun je de oorspronkelijke boeking handhaven of annuleren.

### 3. Een annulering brengt kosten met zich mee

Het kan gebeuren dat je niet meer op reis kunt. Vraag als hoofdboeker de annulering aan via je Mijn Vakanties.nl-account of stuur een e-mail naar [help@vakanties.nl](mailto:help@vakanties.nl).

Let op: je annuleringskosten zijn *niet* gelijk aan je aanbetaling. In beginsel ben je bij een annulering de volledige reissom verschuldigd, tenzij deze opzegging niet aan je valt toe te rekenen. In dat laatste geval ontvang je de reeds betaalde reissom retour.

- Bij annulering ben je altijd de waarde van het vliegticket verschuldigd (100% van de ticketprijs).
- De kosten die de leveranciers voor de reservering van de overige diensten (zoals accommodatie verhuurders) aan ons in rekening brengen, rekenen wij door in de kosten voor de annulering. Deze zijn over het algemeen hoger naarmate de dag van vertrek dichterbij komt.
- Daarnaast rekenen wij €50 administratiekosten voor het verwerken van de annulering

Wanneer een verzoek tot annulering op een zon- of feestdag wordt ingezonden geldt de annuleringstermijn van de eerstvolgende werkdag. Deze termijn is bepalend voor de te betalen annuleringskosten.

### 4. (Medische) essenties en voorkeuren geef je aan voordat je boekt

Je reist met een rolstoel of je wil graag een extra babystoeltje. Dit noemen we (medische) essenties en voorkeuren.

- Een (medische) essentie of voorkeur geef je altijd vóór het maken van de boeking aan ons door. Wij controleren dan eerst mogelijkheden en beschikbaarheid bij de accommodatie- of luchtvaartmaatschappij.
- Een aanvraag kan tot uiterlijk 4 weken voor vertrek.
- Voor het aanvragen van een medische essentie bij de accommodatie of aangepast transfer kunnen kosten in rekening gebracht worden. Wij stellen je hiervan vooraf op de hoogte. Zo kom je niet achteraf voor verrassingen te staan.

Let op: wanneer je niet voorafgaand aan je boeking contact met ons hebt opgenomen, kunnen we helaas niet garanderen dat de accommodatie over voldoende beschikbaarheid of mogelijkheden beschikt. In dat geval zijn wijzigings- of annuleringskosten voor eigen rekening.

## 5. Vluchttijden zijn altijd onder voorbehoud van wijzigingen

Vluchttijden, vluchtnummers, de luchthaven van vertrek en/of aankomst en vluchtschema's kunnen afwijken van de tijdens boeking opgegeven informatie. Dit is toegestaan zolang de vlucht op dezelfde datum plaatsvindt.

Let op: indien je geen gebruik heeft gemaakt van de heenvlucht van je reisovereenkomst, heeft de luchtvaartmaatschappij het recht om uw terugvlucht te annuleren.

## 6. Transfer

Heb je een transfer bijgeboekt? Dan gelden de volgende voorwaarden:

- De instructies voor je transfer staan op je voucher. Deze ontvang je uiterlijk 5 dagen voor vertrek.
- Een probleem met je transfer dient onmiddellijk gemeld te worden bij Vakanties.nl, zonder melding zijn onkosten voor eigen rekening.
- Het is mogelijk dat de totale transfertijd langer duurt door o.a. drukte op de weg, wegwerkzaamheden, kwaliteit van de wegen of overige calamiteiten. Ook kunnen onderweg andere accommodaties worden aangedaan voor overige reizigers.
- De touringcars of bussen voldoen aan de plaatselijke veiligheidsnormen. Er is echter geen garantie omtrent de aanwezigheid van airconditioning of een toilet aan boord. Het kan ook zo zijn dat u hier geen gebruik van mag maken.
- Soms kan het vervoermiddel niet tot aan de deur van de accommodatie komen. Houd er rekening mee dat u een stukje met uw bagage moet lopen.

## 7. Er is geen reisleiding aanwezig

Op onze flexibele vakanties is *geen* reisleiding aanwezig. In geval van nood is er een Nederlands noodnummer beschikbaar. Dit nummer staat op je vouchers en is dag en nacht bereikbaar.

Voor tips, excursies of andere vragen kun je altijd terecht bij onze klantenservice. Ook is er de mogelijkheid een lokale vertegenwoordiger te spreken in geval van klachten of aanvullende wensen tijdens het verblijf.

## 8. Je hebt geldige reisdocumenten

Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen. In sommige landen dient je paspoort na thuiskomst nog een bepaald aantal maanden geldig te zijn. Als je niet de Nederlandse nationaliteit hebt, dien je altijd bij de ambassade van het land waar je heen wilt reizen na te gaan of je een visum nodig hebt. Het over de juiste reispapieren beschikken, is altijd je eigen verantwoordelijkheid. Vakanties.nl kan hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden.

## 9. Meldplicht bij klachten

Als reiziger heb je een meldplicht bij een klacht tijdens je reis. De meeste klachten kunnen direct via de receptie van je accommodatie verholpen worden. Kom je er niet uit? Wacht dat niet tot je thuis bent. Meld je klacht direct bij onze klantenservice. Heb je tijdens je reis geen melding gemaakt van je klacht? Dan zijn wij niet verplicht deze in behandeling te nemen.

Als je klacht niet tot tevredenheid is opgelost kun je tot uiterlijk 24 maanden na afloop van je reis het geschil schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, te bereiken via de link: [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl).

## 10. Herroeping door de organisator

Het kan voorkomen dat wij je boeking moeten herroepen. Dit kan ook na jouw aanvaarding en het ontvangen van onze boekingsbevestiging. Wij herroepen de boeking zo spoedig mogelijk, maar 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 onder opgaaf van redenen.

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.

## 11. Kennelijke fouten

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden de reisorganisator niet. Dit zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

## 12. Vervoersvoorwaarden

Naast deze voorwaarden kunnen er tevens voorwaarden gelden van derden die betrokken zijn bij het uitvoeren van de Reisproducten behorende diensten. Voor deze specifieke voorwaarden verwijzen wij u naar de desbetreffende aanbieders die u kunt teruglezen op <https://www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden/vervoersvoorwaarden.aspx>.

## 13. Verzekeringen

Ga altijd verzekerd op reis. De kosten die je maakt tijdens een noodsituatie worden door je reisverzekering gedekt. Zonder reisverzekering zijn kosten voor eigen rekening.

## 14. Bagage

De bagagevoorwaarden verschillen per luchtvaartmaatschappij. Wij verwijzen u voor de vervoersvoorwaarden van desbetreffende luchtvaartmaatschappij naar: <https://www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden/vervoersvoorwaarden.aspx>

## 15. Privacy

Vakanties.nl hecht veel waarde aan jouw privacy en het zorgvuldig omgaan met jouw gegevens. Lees [onze privacy- en cookieverklaring](#) voor meer informatie.

## 16. Keurmerken

Vakanties.nl heeft een aantal keurmerken. Keurmerken zijn voor jou als klant belangrijk, want dit geeft een aantal garanties voor jouw geboekte vakantie. Met deze keurmerken laten we zien dat

we een betrouwbaar reisbureau zijn. Hier lees je welke keurmerken Vakanties.nl heeft en wat dit voor jou betekent.

- Vakanties.nl is aangesloten bij de SGR en ons SGR nummer is: 3732. In de SGR-garantieregeling vallen de op [www.vakanties.nl](http://www.vakanties.nl) gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR.
- Vakanties.nl is aangesloten bij de ANVR. Ons ANVR nummer is: 05507. Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap. Dit bevordert de kwaliteit van reizen en de informatie die beschikbaar is over deze reizen.
- Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de door ons gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds.

## STANDAARD INFORMATIEFORMULIER VOOR PAKKETREIS OVEREENKOMSTEN

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Vakanties.nl is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Vakanties.nl beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren in geval zij insolvent wordt/worden.

### Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreis overeenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan 20 dagen vóór het begin van de pakketreis.
- Indien de prijsverhoging hoger is dan 8% van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst beëindigen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging behoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een beëindigingsvergoeding vóór het begin van de pakketreis beëindigen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreis overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de organisator of, in sommige lidstaten, de doorverkoper insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd.
- Vakanties.nl heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR & SGRZ), 3063 ED, Admiraliteitskade 73, 3063 ED Rotterdam, Nederland, tel: +31 10 414 6377, sgr@sgr.nl).

De volledige EU richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht is in te zien op:

<https://eurlex.europa.eu/legalcontent/NL/TXT/HTML?uri=CELEX:32015L2302&from=NL>