

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze Algemene voorwaarden zijn geschreven om u te informeren over uw rechten en plichten in het kader van uw reis/boeking.

## Artikel 1 Inleiding

- 1.1 Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten die Tisasol met u als reiziger sluit.  
1.2 Als reiziger heeft u het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren. Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. Je hebt geen herroepingsrecht als je de overeenkomst binnen 8 weken voor vertrek sluit.

## Artikel 2 Boekingen

2.1 Door het maken van een boeking komt er een overeenkomst tot stand tussen u en ons. De boekingsbevestiging/voucher is het contract tussen u en ons. Dit document is het bewijs van het bestaan en de inhoud van de overeenkomst. Het is minderjarigen niet toegestaan om een boeking te maken. Het is niet toegestaan om een boeking te maken onder een valse naam, of onder opgave van een valse leeftijd of (e-mail)adres. Wij mogen de overeenkomst opzeggen als u zich hier niet aan houdt. In dat geval zullen wij u de al betaalde reissom terugbetalen. Wij trekken daar dan wel de door ons gemaakte kosten van af.

2.2 Elke boeking is alleen bedoeld voor de deelnemers/ hoofdboeker die in de boekingsbevestiging/voucher staan/ staat. Het betrekken van een accommodatie met meer of andere personen dan in de boekingsbevestiging vermeld is niet toegestaan. Baby's worden meegeteld voor het bepalen van de maximale bezetting van een accommodatie, tenzij anders is vermeld. Voor het bepalen van de reissom tellen baby's niet mee. Het kan voorkomen dat u ter plekke een logé heeft (binnen het maximum toegestane aantal personen). Of dat meer dan het aantal in de boekingsbevestiging vermelde aantal personen gebruik wil maken van de accommodatie. In die gevallen moet u dit vooraf aan de accommodatieverschaffer melden en hiervoor toestemming vragen. Hij of zij is niet verplicht om dit toe te staan. Als het wel wordt toegestaan, kunnen hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. Die moet u ter plekke aan de accommodatieverschaffer betalen. Als wij of de betreffende dienstverlener merken dat u zich niet aan deze voorschriften houdt, kunnen wij extra kosten aan u in rekening brengen. Ook wij mogen er dan voor kiezen om de overeenkomst per direct op te zeggen.

## Artikel 3 (Aan)betaling en betalingstermijn

3.1 De volledige reissom van detreis moet altijd uiterlijk 6 weken vóór uw vertrek aan ons zijn betaald. De aanbetaling dient direct voldaan te worden bij de boeking. Als u een reservering bij ons boekt en de periode tussen boeking en uw vertrek is langer dan 6 weken, dan moet u als aanbetaling 15% van de reissom direct bij

boeking aan ons betalen. Is die periode 6 weken of korter, dan is geen aanbetaling van toepassing. In dat geval moet de volledige reissom direct bij boeking aan ons worden betaald.

#### Artikel 4 Annulering

4.1 Het kan zijn dat u een reis heeft geboekt en dat u niet meer in staat bent om deze te maken. Dan bieden wij de mogelijkheid om uw reis te annuleren. Daar zijn wel kosten aan verbonden. De hoogte daarvan is een percentage van de reissom en is afhankelijk van het moment waarop u uw reis annuleert. Hoe dichterbij uw vertrek, hoe hoger de kosten. Bij annulering brengen wij de volgende kosten in rekening:

Dagen tot vertrek	Percentage van de reissom
Tot 42 dagen	15%
42 tot 21 dagen	30%
21 tot 14 dagen	50%
14 tot 5 dagen	75%
5 t/m na vertrekdag	90%

Annulering van uw reis moet telefonisch plaatsvinden.

4.2 Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor uw reis, heeft u het recht de reis vóór het begin van de reis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen. In dat geval worden alle voor de reis betaalde bedragen volledig terugbetaald, maar kunt u geen aanspraak maken op schadevergoeding.

4.3 Wanneer er sprake is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zijn wij vrij de overeenkomst te beëindigen, mits wij u vóór het begin van de reis in kennis hebben gesteld van het feit dat de overeenkomst wordt beëindigd. In dat geval worden alle voor de reis betaalde bedragen volledig terugbetaald, maar kunt u geen aanspraak maken op schadevergoeding.

#### Artikel 5 Wijziging van de reis

Het kan zijn dat u een reis heeft geboekt en daarin wijzigingen wilt aanbrengen. Daarover gaat dit artikel. Als u uw reis wil overdragen aan een andere persoon, die in uw plaats reis maakt, dan is er sprake van een indeplaatsstelling. In dat geval is niet dit artikel, maar artikel 7 van toepassing.

5.1 Nadat u een boeking heeft gemaakt kunt u om wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de volgende procedure: 1. uw verzoek tot wijziging bereikt ons telefonisch uiterlijk 42 kalenderdagen vóór uw vertrekdatum; 2. wij zullen zo spoedig mogelijk over uw verzoek beslissen; 3. als u een verzoek tot wijziging van uw boeking doet, wil dat niet zeggen dat wij aan dat verzoek kunnen of moeten voldoen. 4. als u heeft voldaan aan voorwaarden 1, 2 en wij kunnen aan uw verzoek voldoen, dan zal de wijziging schriftelijk aan u bevestigd worden. Als niet aan de voorwaarden 1, 2 is voldaan, is wijziging niet mogelijk.

5.2 Als wij uw verzoek tot wijziging afwijzen, dan zullen wij u daarvan zo snel mogelijk op de hoogte stellen. Daarbij zullen wij aangeven waarom wij niet aan uw verzoek kunnen voldoen. In dat geval heeft u de keuze om de oorspronkelijke boeking te handhaven of deze te annuleren. In dat laatste geval is artikel 4 van toepassing. Als u niet binnen vijf (5) Werkdagen reageert op de afwijzing van uw verzoek, dan wordt de oorspronkelijke boeking uitgevoerd en bent u de volledige reissom verschuldigd.

5.3 Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende reizigers wordt beschouwd als een (deel-)annulering. Hierop is artikel 4 van toepassing. In dat geval zijn mogelijk wel annuleringskosten verschuldigd.

5.4 Wij behouden ons het recht voor om de reis eenzijdig te wijzigen, voor zover het gaat om een onbeduidende wijziging. Indien wij voornemens zijn om een dergelijke onbeduidende wijziging door te voeren, zullen wij u daarvan in kennis stellen.

#### Artikel 6. Indeplaatsstelling

Het kan zijn dat u een reis heeft geboekt en één of meer leden van uw reisgezelschap willen zich laten vervangen door een derde. In dat geval is er geen sprake van een wijziging van de reisovereenkomst, maar spreken we van een indeplaatsstelling. Wij verzoeken u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

#### Artikel 7. Aankomst en vertrek.

In het algemeen is uw verblijf op de dag van aankomst tussen na 15:00 uur beschikbaar. Maar in drukke periodes kan het voorkomen dat uw verblijf op een later tijdstip beschikbaar is. Als u op een andere dag dan de geplande dag uit uw verblijf vertrekt, moet u dit altijd aan ons en de accommodatieverschaffer melden. Bij aankomst op zaterdagmiddag of zondag moet u er rekening mee houden dat winkels en banken gesloten kunnen zijn. Op de laatste dag van uw verblijf moet u uiterlijk tussen 10.00-11.00 uur het verblijf verlaten. Afwijken van de genoemde tijden waarop u het verblijf verlaat is alleen mogelijk na overleg met de accommodatieverschaffer. Als u uw verblijf bij aankomst nog niet kunt betrekken of bij vertrek al iets eerder moet vrijgeven, kunt u uw bagage over het algemeen afgeven bij de receptie. Als er hiervoor geen afgesloten ruimte beschikbaar is, doet u dit wel op eigen risico. Meestal kunt u, terwijl u wacht, al/nog wel gebruik maken van alle faciliteiten die de accommodatie biedt, zoals het zwembad. Maar soms kan dit alleen tegen betaling van een kleine vergoeding. Als u, anders dan door overmacht of onze schuld, later dan gepland bij uw accommodatie aankomt of eerder de accommodatie moet verlaten, bestaat er geen recht op restitutie van niet genoten overnachtingen, maaltijden, diensten en faciliteiten.

#### Artikel 8. Huisdieren

Als u huisdieren meeneemt op reis, moet u dit altijd bij boeking melden. Vaak zal dit door ons aangevraagd moeten worden bij de accommodatieverschaffer. Als het meenemen van uw huisdier is toegestaan, moet u er rekening mee houden dat uw huisdier alleen op het verblijf en niet in de openbare ruimtes van de accommodatie welkom is. Wij kunnen (cara)patiënten niet garanderen dat de accommodaties waar huisdieren niet zijn toegestaan, ook altijd 'huisdiervrij' zijn. De eventuele kosten die verbonden zijn aan het huisvesten van een huisdier moeten komen als toeslag bovenop de reissom. Deze kosten worden bij boeking aan u doorgegeven. Voor het reizen met een huisdier kan een dierenpaspoort nodig zijn.

## Artikel 10. Lokale gebruiken en regels

In de meeste vakantie landen wordt men milieu- en energiebewuster. Als in het reisaanbod is vermeld dat een bepaalde accommodatie over airconditioning beschikt, zal deze over het algemeen alleen in de warmste periodes (in het jaar en op de dag) functioneren. Een airconditioning of fan/ventilator is niet altijd geruisloos, zelfs als de motor van de installatie zich aan de buitenzijde van de accommodatie bevindt. In veel accommodaties bevindt de airconditioning zich over het algemeen in de woonkamers. Als de airconditioning ter plaatse moet worden betaald aan de accommodatieverschaffer, dan is dit in het reisaanbod vermeld. De genoemde bedragen zijn slechts een indicatie.

10.1 Veel populaire bestemmingen zijn in het hoogseizoen en tijdens vakantieperiodes (ook die van het land zelf) erg druk. Veel campings en accommodatiecomplexen organiseren overdag en 's nachts allerlei sportieve en gezellige activiteiten zoals live-muziek of disco's. Sommige bars sluiten pas diep in de nacht of in de vroege ochtend wanneer de laatste gasten weggaan. De normen voor geluidsoverlast zijn in vakantie landen toleranter dan in Nederland. Dit heeft te maken met het feit dat de bevolking in die landen later leeft dan in Nederland gebruikelijk is. Als rust voor u een belangrijk argument voor uw vakantie is, dan moet u uw accommodatie of bestemming met zorg te kiezen. Als het reisaanbod melding maakt van een 'levendige omgeving', een 'centrale ligging' of 'in de nabijheid of op loopafstand van barretjes en restaurants', dan is er meestal sprake van een gezellige drukte van uitgaansgelegenheden en/of verkeer. Daarnaast kunnen animatie en entertainment in uw accommodatie ook (zeker in de avonduren) voor wat rumoer zorgen. Absolute rust en stilte na 22.00 uur kunnen dus niet worden gegarandeerd. Helaas kan het ook voorkomen dat medevakantiegangers rumoeriger zijn dan u zou willen. Op deze mensen (ongeacht of zij zijn gehuisvest nabij uw accommodatie) hebben wij geen invloed. Wij zijn daarom voor hun gedrag niet verantwoordelijk.

10.2 Op diverse bestemmingen komt ongedierte (zoals bv. mieren muggen, bedwantsen en kakkerlakken) vaker voor dan wij in Nederland gewend zijn. Dit komt meestal niet door onvoldoende hygiëne. Het is eerder het gevolg van klimatologische omstandigheden zoals luchtvochtigheid en warmte. Wij raden u aan etenswaren te verpakken in plastic zakken en zo mogelijk op te bergen in een koelkast. Wij adviseren u van de aanwezigheid van ongedierte melding te maken bij de accommodatieverschaffer, zodat deze zijn best kan doen u van dit ongewenste bezoek af te helpen. Natuurlijk kunt u ook zelf ter plekke een verdelgingsmiddel aanschaffen. Dit doet u wel op eigen risico. Ook zwervkatten en -honden komen in diverse bestemmingen voor. De aanwezigheid van deze dieren en ongewenste insecten kan helaas nooit geheel uitgesloten worden.

10.3 Het leidingwater is in de in het reisaanbod genoemde bestemming(en) meestal niet bedoeld als drinkwater. Leidingwater en zwembadwater kunnen bovendien zout zijn en/of chloor bevatten. De ervaring leert ook dat storingen in de water- en elektriciteitsvoorzieningen kunnen optreden. De oorzaak hiervan ligt vaak bij de gemeentelijke of regionale autoriteiten die tot tijdelijke afsluiting of distributie overgaan. Wat elektriciteit betreft ligt het meestal aan een overbelasting van het lokale elektriciteitsnet. Wij zijn voor het ten gevolge hiervan ondervonden ongemak en/of geleden schade niet aansprakelijk. De warmwatervoorziening (douchen) en de elektriciteitsvoorziening worden soms gevoed door zonne-energie. Dit betekent dat bij minder mooi weer of veelvuldig gebruik van (warm) water en/of stroom in de accommodatie, deze voorziening niet toereikend zal zijn. De capaciteit van de watervoorziening in zuidelijke en warme landen is bovendien beperkter dan wij in Nederland gewend zijn. Ook vanuit milieuoverwegingen is een onbeperkte en constante (warm)watertoevoer niet zo vanzelfsprekend als in Nederland. Een douchegordijn is onbekend in veel landen. Hierdoor kan de vloer in de badkamer soms nat en daardoor glad zijn. (Toilet)papier zal soms niet mogen worden doorgespoeld in de sanitaire voorzieningen en zult u dan in de prullenbak moeten deponeren. In de meeste appartementen of

bungalows is het basisenergiegebruik bij de reissom inbegrepen. Als u dit basisverbruik (gebaseerd op 'normaal' energiegebruik) overschrijdt, kan u voor de extra kosten ter plaatse aangeslagen worden.

10.4 In sommige landen is het dragen van een badmuts in een zwembad om hygiënische redenen verplicht gesteld. Het zwemmen in surfbroek, boxershirt, T-shirt, of ingesmeerd met zonnebrandolie/-crème, kan dan ook verboden zijn. In verband met het voorkomen van overlast, zijn in het zwembad balspelen en het gebruik van luchtbedden etc. meestal niet toegestaan. Ook kan het met name in zuidelijke landen voorkomen dat er in de middag een siësta wordt gehouden. Van de gasten wordt dan verwacht dat zij niet luidruchtig zijn en zwembaden zijn dan meestal gesloten. In het voor- en naseizoen zijn vaak niet alle aanwezige zwembaden geopend. Op sommige stranden moet worden betaald voor toegang tot het strand. Het kan ook voorkomen dat u verplicht bent een strandstoel te huren als u van het strand gebruik wilt maken; als dat zo is dan is dit niet in de reissom inbegrepen.

10.5 Het kan voorkomen dat u bij een accommodatie of bij een verhuurder van materialen (zoals fietsen, watersportmateriaal of auto's) bij aankomst verplicht wordt een borgsom (garantie) af te geven. Meestal moet dit te gebeuren door middel van debitering van een creditcard. Maar ook andere manieren zijn mogelijk, zoals het afgeven van een paspoort, rijbewijs, bankpas of contant geld. Dit staat niet altijd in het reisaanbod vermeld. Op de dag van vertrek of bij het terugbrengen van de materialen zal deze borgsom, na controle van uw accommodatie of de materialen op schade, teruggegeven worden. Als de borgsom is afgegeven met een creditcard, zal deze weer gecrediteerd worden. Als de borgsom in contanten is afgegeven, zal dit bedrag aan u worden teruggegeven. Dit alles na aftrek van de eventueel te betalen kosten voor schade aan of vermissing van het gehuurde of inventaris, het verbruik van gas, licht, water, extra schoonmaakkosten, wisseling beddengoed etc. (voor zover dit laatste niet al bij de reis-/huursom was inbegrepen). Denk er aan dat u, als u op de laatste dag van uw verblijf 's ochtends vroeg vertrekt, de avond tevoren al verzoekt om een controle van het verblijf en teruggave van de borgsom. Wij zijn niet aansprakelijk voor het ten onrechte achterhouden van de gehele of een deel van de borgsom. Hetzelfde geldt voor de situatie dat u bent vergeten uw borgsom terug te vragen. Dit alles is een zaak tussen u en de accommodatieverschaffer/dienstverlener. Wij kunnen hierbij ook niet bemiddelen.

## Artikel 11 Verzekeringen

17.1 Wij raden u dringend aan een goede reis(bagage)-, ongevallen-, ziektekosten- en annuleringsverzekering af te sluiten. Een ongeval zit immers in een klein hoekje. Een goede verzekering met een uitgebreide (buitenland)dekking kan u in geval van schade, letsel of ziekte een hoop onnodige kosten en ellende besparen. Uw eigen specifieke situatie (zoals uw bestemming en de daar te ondernemen activiteiten e.d.) bepaalt de noodzaak of wenselijkheid van het afsluiten van één of meer van dergelijke verzekeringen.

## Artikel 12. Aansprakelijkheid reiziger

U moet uw accommodatie 'als een goed huisvader' en volgens bestemming gebruiken en onderhouden. U bent immers 'te gast'. U bent aansprakelijk voor alle schade die u toebrengt aan eigendommen van derden (denk aan medereizigers, luchtvaartmaatschappijen, accommodatieverschaffers etc.). Hetzelfde geldt voor kosten die deze derden moeten maken als gevolg van uw handelen of nalaten. Als u of personen waar u verantwoordelijk voor bent:

- a) zich zodanig gedragen dat daardoor schade ontstaat of dreigt te ontstaan;
- b) zich niet aan de huisregels van de dienstverlener/ camping houden;

c) derden hinderen in het genot van hun reis, of;

d) anderszins overlast veroorzaken;

dan behouden zowel wij als de Dienstverleners ons/zich het recht voor u de toegang tot uw accommodatie of het vervoermiddel te ontzeggen, u daaruit te (laten) verwijderen en/of de schade op u te verhalen. Bovendien kunnen wij in dat geval de met u gesloten overeenkomst opzeggen wegens gewichtige omstandigheden. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het handelen of nalaten van andere gasten.

#### Artikel 12. Niet helemaal tevreden

Het kan gebeuren dat u op uw bestemming of tijdens de reis een tekortkoming constateert. Deze moet u zo spoedig mogelijk melden bij ons via onze reisleiding / lokale receptie of camping ter plaatse alsook bij de betrokkenen. Is onze reisleiding of de betrokken dienstverlener niet ter plaatse, niet aanwezig of niet bereikbaar dan moet u de tekortkoming direct telefonisch melden bij onze organisatie in Nederland, Tisasol Zonvakanties. Vermeld bij het contact uw boekingsnummer. Dit vindt u terug in uw reisbescheiden. Wij zullen, al dan niet in samenspraak met de betrokken dienstverlener, proberen de gemelde tekortkoming te verhelpen, tenzij dit onmogelijk is of indien dit onevenredige kosten voor ons of de dienstverlener tot gevolg heeft, rekening houdend met de aard en de mate van de tekortkoming en de waarde van de reis of de betreffende reisdienst. Als u na terugkomst (nog steeds) niet tevreden bent hoe uw reis is verlopen, dan kunt u een klacht of suggestie indienen bij onze organisatie. Dit kan per e-mail naar [info@tisasol.nl](mailto:info@tisasol.nl)

#### Artikel 13. Diversen

13.1 Bij het gebruik van een creditcard is in plaats van een handtekening steeds vaker de pincode vereist. Daarom is het van belang dat kaarthouders, waaronder ook u als vakantieganger als u hiervan gebruik wilt maken, de pincode van hun creditcard onthouden (maar in geen geval ergens noteren).

13.2 Bij het maken van uw boeking wordt om uw mobiele telefoonnummer gevraagd. In geval van calamiteiten kunnen wij u dan snel bereiken. Als wij u in zo'n geval niet kunnen bereiken, omdat u geen mobiel nummer heeft verstrekt, dit onjuist is of uw telefoon uit staat, komt dit geheel voor uw risico. Daarnaast vragen wij bij het maken van uw Boeking om een telefoonnummer van een thuisblijver. Zo kunnen wij in geval van calamiteiten direct met deze persoon in contact treden. U moet in een dergelijk geval wel toestemming hebben van de betreffende thuisblijver om zijn/haar telefoonnummer aan ons door te geven.

13.3 Aan boord van zowel touringcars, treinen als vliegtuigen is het verboden te roken. Dit verbod geldt in veel landen tegenwoordig ook in publieke ruimtes en horeca. In de meeste landen binnen de EU, in Noorwegen, Zwitserland, IJsland en Liechtenstein geldt dat het ook verboden is te roken op hotelkamers en in openbare ruimtes van het hotel. Meer en meer landen (ook buiten de EU) voeren een landelijk rookverbod in. Het invoeren van zo'n verbod is geen reden om uw Boeking kosteloos te annuleren of te wijzigen. Alle accommodaties van Tisasol Zonvakanties zijn binnen rookvrij.

13.4 Bij het verzorgen van uw vakantie zijn meerdere partijen betrokken. Het is goed om te weten dat deze partijen de beschikking moeten hebben over uw persoonsgegevens (zoals uw naam, geboortedatum, vluchtgegevens en bijzondere verzoeken voor bijvoorbeeld maaltijden en speciale bagage). Wij zijn wettelijk verplicht tot het afgeven van deze gegevens (in geval van nationale autoriteiten), of wij moeten de gegevens doorgeven omdat wij anders de Pakketreisovereenkomst die wij met u hebben niet (goed) kunnen uitvoeren. Wij verwerken persoonsgegevens die u aan ons ter beschikking stelt overeenkomstig ons privacybeleid.