

Algemene reisvoorwaarden TUI at Home Sanne Veerman (Organisator)

Deze **Algemene Reisvoorwaarden TUI at Home Sanne Veerman** zijn geschreven om je te informeren over jouw rechten en plichten in het kader van jouw pakketreis. Op alle reizen zijn algemene voorwaarden van toepassing, zoals de algemene voorwaarden van TUI at Home Sanne Veerman, de ANVR, Stichting Garantiefonds Reisgelden, Calamiteitenfonds en/ of de algemene voorwaarden van mijn leveranciers.

Als je een pakketreis* boekt waarbij TUI at Home Sanne Veerman de organisator is, dan zijn zowel de ANVR Reisvoorwaarden, als de algemene voorwaarden van TUI at Home Sanne Veerman van toepassing. Indien TUI at Home Sanne Veerman niet de leverancier (doorverkoper) is, dan gelden de ANVR Reisvoorwaarden en de algemene voorwaarden en eventuele aanvullende voorwaarden van de desbetreffende organisator.

* = een door een reisorganisator samengestelde reis die een overnachting omvat of tenminste 24 uur duurt en die twee of meer van de volgende elementen omvat: a) transport/eigen vervoer; b) accommodatie; c) een andere, niet met vervoer of verblijf.

ANVR, SGR en calamiteitenfonds

TUI at Home Sanne Veerman (KVK: 56830807) is zelfstandig onderneming, aangesloten bij TUI at Home; de franchiseorganisatie voor zelfstandige reisadviseurs. TUI at Home is een Handelsnaam van TUI Nederland NV. Alle boekingen worden ondergebracht bij TUI at Home (ANVR 5610, SGR 1004 en het calamiteitenfonds). Jouw reizen worden geboekt bij en betaalt aan TUI Nederland NV (ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27148888).

ANVR-Reizigersvoorwaarden

De ANVR hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van de reizen en van de informatie daarover. De door TUI at Home Sanne Veerman georganiseerde reizen worden aangeboden onder het beding dat de ANVR-Reizigersvoorwaarden van toepassing zijn, tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is. Klik [hier](#) voor het lezen en opslaan van de ANVR-Reizigersvoorwaarden en overige belangrijke informatie..

Stichting Garantiefonds Reisgelden

Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de door TUI at Home Sanne Veerman georganiseerde reizen onder de garantie van SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is dat zijn vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen prestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis.

Calamiteitenfonds

Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de door TUI at Home Sanne Veerman georganiseerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat je als consument die deelneemt aan een door TUI at Home Sanne Veerman georganiseerde reis:

- (een deel van) jouw reissom terugkrijgt indien TUI at Home Sanne Veerman de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;
- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien TUI at Home Sanne Veerman als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien TUI at Home Sanne Veerman je vervoerd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

Vervoersvoorwaarden

Naast de ANVR-Reizigersvoorwaarden zijn op het vervoer leveringsvoorwaarden van toepassing, bijvoorbeeld van de luchtvaart-, trein- of de autoverhuurmaatschappij. Deze zijn bij de betreffende maatschappij op te vragen of te vinden op anvr.nl/vervoersvoorwaarden

De navolgende artikelen zijn door TUI at Home Sanne Veerman zijn toegestane afwijkingen opgenomen en worden ANVR voorwaarden uitgelicht te verduidelijking.

Artikel 1. Inleidende bepalingen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. TUI at Home Sanne Veerman; de reisorganisator.
2. Reisovereenkomst; de overeenkomst waarbij TUI at Home Sanne Veerman zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis.
3. Reiziger; de wederpartij van TUI at Home Sanne Veerman (reiziger of aanmelder).
4. Werkdagen en kantooruren; maandag tot en met vrijdag van 09:00 – 17:30 uur en op zaterdag van 10:00 tot 16:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen.

Artikel 2. Totstandkoming reisovereenkomst

1. De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van TUI at Home Sanne Veerman. Met deze aanvaarding, definitieve boeking, vervalt het herroepingsrecht van 24 uur voor de reiziger. De reiziger heeft geen herroepingsrecht in geval de reisovereenkomst wordt gesloten binnen 8

weken voor vertrek. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger een bevestiging, tevens factuur.

2. Het aanbod van TUI at Home Sanne Veerman is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de reissomberekening is toegestaan.
3. De reiziger verstrekt het TUI at Home Sanne Veerman uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent zichzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn. Tevens vermeldt hij bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door TUI at Home Sanne Veerman.
4. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger en TUI at Home Sanne Veerman verloopt uitsluitend via de aanmelder. De overige reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.
5. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden TUI at Home Sanne Veerman niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.
6. TUI at Home Sanne Veerman draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

Artikel 3. Definities

In deze Algemene Reisvoorwaarden TUI at Home Sanne Veerman worden sommige begrippen vaak gebruikt. Zij zijn doorgaans met een hoofdletter geschreven. Deze begrippen hebben de volgende betekenis:

- **Reisdocumenten:** een paspoort, identiteitskaart en visa;

Artikel 4. Betaling

1. Bij de totstandkoming van de overeenkomst dient per omme gaande een aanbetaling te worden gedaan. Deze bestaat uit de volledige prijs van het vliegticket en een percentage van het landarrangement, zoals vermeld op de boekingsbevestiging.
2. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek betaald zijn. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger aangemaand door of namens TUI at Home Sanne Veerman en wordt hem een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft wordt de overeenkomst geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend.
3. Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet de gehele reissom per omgaande voldaan worden.
4. De reiziger die niet de volledige reissom tijdig betaalt, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd over de periode dat de reiziger met de voldoening daarvan in verzuim is geweest. Eventuele buitengerechtelijke incassokosten worden tevens bij de reiziger in rekening gebracht.
5. Betalingen kunnen niet met creditcard gedaan worden.

Artikel 5. Benodigde reisdocumenten en reisbescheiden

1. Eventueel in het reisaanbod, boekingsbevestiging of reisbescheiden vermelde informatie over identiteitskaarten, paspoorten en/of visum is alleen van toepassing op reizigers die sinds hun geboorte de Nederlandse nationaliteit hebben. Voor zover je niet of niet alleen de Nederlandse nationaliteit bezit, dien je voor vertrek zelf na te gaan welke voorschriften er in jouw specifieke geval gelden ten aanzien van dergelijke reisdocumenten. Je dient jezelf hiervoor te wenden tot jouw eigen ambassade of consulaat, of de ambassade of consulaat van het doorreis- en/of bestemmingsland. Je bent er zelf voor verantwoordelijk dat je bij vertrek en tijdens de reis in het bezit bent van alle benodigde documenten, zoals een paspoort, visa, bewijzen van inentingen / vaccinaties en (internationaal) rijbewijs. Daartoe zal je tijdig moeten nagaan of de door mij verstrekte informatie nog correct is. Wanneer het hiervoor gestelde door de reiziger niet wordt nageleefd en de reiziger de reis daardoor niet of niet geheel kan maken, komen de kosten met alle daaraan verbonden gevolgen voor rekening van de reiziger.
2. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het gedurende de reis in het bezit te zijn van een verzekering waarin tenminste het risico van ziekenhuiskosten, dokterskosten, begrafeniskosten en repatriëringkosten op redelijke wijze zijn gedekt.
3. TUI at Home Sanne Veerman stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger(s), mits volledige betaling van de reis heeft plaatsgevonden. Mocht je de reisbescheiden eerder willen ontvangen, informeer mij hier dan tijdig over. Mocht je de reisbescheiden onverhoopt 5 dagen voor vertrek niet ontvangen hebben, dan dien je dit direct bij TUI at Home Sanne Veerman te melden.

Artikel 6. Wijziging door de reiziger en in-de-plaatsstelling

1. Tot 28 dagen voor vertrek kan de reiziger wijzigingen in de reisovereenkomst aanvragen. Deze wijzigingen zullen voor zover mogelijk aangebracht worden. Bij een gewijzigde reissom dient de reiziger de gewijzigde reissom, onder aftrek van de reeds betaalde gelden, te voldoen. Naast de werkelijke kosten, en de eventuele communicatiekosten, wordt er 40,- euro aan wijzigingskosten in rekening gebracht. Uitsluitend van de vertrekdag of vermindering van het aantal reizigers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 7 van toepassing is.
2. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander mits de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden en het verzoek uiterlijk 7 dagen voor vertrek ingediend wordt. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover TUI at Home Sanne Veerman voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 6, lid 1 bedoelde communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging

Artikel 7. Annullering door de reiziger

1. Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:
 - a. bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) voor de vertrekdag: de aanbetsaling;
 - b. bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) voor de vertrekdag: 50% van de reissom (of de aanbetsaling wanneer die hoger is);
 - c. bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 14e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 65% van de reissom (of de aanbetsaling wanneer die hoger is);
 - d. bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de 7e dag (exclusief) voor de vertrekdag: 85% van de reissom (of de aanbetsaling wanneer die hoger is);
 - e. bij annulering vanaf de 7e dag (inclusief) tot de vertrekdag of later: de volledige reissom.
2. De annuleringskosten van vliegtickets zijn altijd 100% tenzij anders in uw reisvoorstel vermeld.
3. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. Bijvoorbeeld bij vliegtickets, cruises, camperhuur, autohuur, bijzondere diensten zoals nationale parken en culturele of sportevenementen kan een afwijkende annuleringsregeling gelden. Deze worden vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt.
4. Het annuleren van de reisovereenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk een reisprogramma hebben geboekt, geldt als annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald. Voor de overblijvende reizigers wordt de reissom opnieuw bepaald. Dit kan een meerprijs tot gevolg hebben.
5. Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag. Werkdagen van TUI at Home Sanne Veerman zijn maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:30 en op zaterdag van 10:00 tot 16:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen.

Artikel 8. Opzegging door TUI at Home Sanne Veerman

1. TUI at Home Sanne Veerman heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van TUI at Home Sanne Veerman aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
2. Een op de reisovereenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid.
3. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Indien de oorzaak van de opzegging aan TUI at Home Sanne Veerman kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van TUI at Home Sanne Veerman. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan TUI at Home Sanne Veerman kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

Artikel 9. Wijziging door TUI at Home Sanne Veerman

1. TUI at Home Sanne Veerman heeft het recht de reisovereenkomst te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden.
2. In geval van wijziging doet TUI at Home Sanne Veerman de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn.
3. TUI at Home Sanne Veerman mag de reisovereenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
4. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of het alternatieve aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 werkdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). In dat geval heeft

TUI at Home Sanne Veerman het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. TUI at Home Sanne Veerman moet van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan).

5. Indien na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de reisovereenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of TUI at Home Sanne Veerman bemerkt dat hij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt TUI at Home Sanne Veerman er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid en overmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 8 en 9 is TUI at Home Sanne Veerman verplicht tot uitvoering van de reisovereenkomst zoals de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten.
2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 12.
3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is TUI at Home Sanne Veerman verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan TUI at Home Sanne Veerman is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp TUI at Home Sanne Veerman bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, omdat:
 - a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
 - b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de overeenkomst begrepen diensten is betrokken; of
 - c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die TUI at Home Sanne Veerman of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
 - d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgmaatregelen niet konden worden vermeden.
4. Indien op een in de reisovereenkomst begrepen dienst een verdrag van toepassing is, kan TUI at Home Sanne Veerman zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag aan een dienstverlener zodanig toekent of toestaat.
5. De aansprakelijkheid van TUI at Home Sanne Veerman voor schades waarvoor de gebruikelijke reis- en annuleringsverzekeringen dekking bieden, is uitgesloten. Evenmin is TUI at Home Sanne Veerman aansprakelijk voor schades die krachtens het van toepassing zijnde geschreven of ongeschreven Internationaal Recht zijn uitgesloten.
6. Indien TUI at Home Sanne Veerman jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
7. De aansprakelijkheid van TUI at Home Sanne Veerman voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger is beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van TUI at Home Sanne Veerman. In dat geval is de aansprakelijkheid onbeperkt.

Artikel 11 – Hulp en bijstand

1. TUI at Home Sanne Veerman is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan TUI at Home Sanne Veerman zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor TUI at Home Sanne Veerman bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht: voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringkosten.
3. De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van TUI at Home Sanne Veerman ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

Artikel 12 – Klachten

1. Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst moet zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, zodat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de lokale vertegenwoordiging of, indien niet bereikbaar, bij TUI at Home Sanne Veerman. De communicatiekosten worden door TUI at Home Sanne Veerman vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt. Bewijs van gemaakte kosten (nota's) dienen getoond te worden.

Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en TUI at Home Sanne Veerman niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

2. Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij TUI at Home Sanne Veerman. Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een reisovereenkomst betreft, dient deze binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, bij TUI at Home Sanne Veerman te worden ingediend. TUI at Home Sanne Veerman zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.
3. Op alle geschillen tussen TUI at Home Sanne Veerman en de reiziger is Nederlands recht van toepassing.

© Copyright TUI at Home Sanne Veerman – 2024