Algemene reisvoorwaarden

Inhoudsopgave algemene reisvoorwaarden

Voorwaarden organisaties *2*
Algemene Nederlandse Vereniging van Reisbureaus (ANVR) 2
Calamiteitenfonds garantieregeling 2
Stichting Garantiefonds Reizen (SGR) 2
Aanvullende voorwaarden Cape Tracks en Beluga Adventures *3*
Inleiding 3
A. Reisvoorstel/ offerte 3
B. Totstandkoming reisovereenkomst 3
C. Reissom 3
D. (Aan)betaling 4
E. Annuleringskosten 4
F. Annulering van een reis door Cape Tracks of Beluga Adventures 5
G. Brandstoftoeslag 5
H. Programmawijzigingen en vertragingen 6
I. Omboeken 6
J. Vliegtarieven & Bagage 6
K. Bootovertochten 7
L. Accommodaties in Noord-Europa 7
M. Roken 8
N. Reisdocumenten 8
Reizen met minderjarige kinderen 8
O. Creditcards of pinnen 9
P. Sneeuwscooters 9
Q. Privacy beleid 9
R. Kennelijke fouten & aansprakelijkheid 9
S. Verzekeringen 9

Voorwaarden organisaties

Algemene Nederlandse Vereniging van Reisbureaus (ANVR)

Cape Tracks is aangesloten bij de ANVR onder de naam Norge Reiser B.V. met ANVR-nummer: 05178.
Beluga Adventures is aangesloten bij de ANVR onder de naam Beluga Expeditions en Adventures B.V met ANVR-nummer: 05411
De voorwaarden van de ANVR vindt u hier:

- Reizigersvoorwaarden
- ANVR-brochure
- Zakelijke voorwaarden

Calamiteitenfonds garantieregeling

Cape Tracks is deelnemer van het Calamiteitenfonds onder de naam Norge Reiser B.V.
Beluga Adventures is deelnemer van het Calamiteitenfonds onder de naam Beluga Expeditions en Adventures B.V
Informatie over het Calamiteitenfonds en de garantieregeling vindt u hier:

- Calamiteitenfonds website
- Garantieregeling

Stichting Garantiefonds Reizen (SGR)

Cape Tracks is aangesloten bij het SGR onder SGR-nummer 2806 onder de naam Norge Reiser B.V.
Beluga Adventures is aangesloten bij het SGR onder SGR-nummer 2596 onder de naam Beluga Expeditions & Adventures B.V
Informatie over het SGR en garanties vindt u hier:

- SGR website
- Veelgestelde vragen

Aanvullende voorwaarden Cape Tracks en Beluga Adventures

Inleiding

In aanvulling op de van toepassing zijnde 'ANVR Reisvoorwaarden '(hierna ANVRR) zijn de 'Aanvullende Reisvoorwaarden Cape Tracks en Beluga Adventures' (hierna AR-CTBA) van toepassing op al onze reisovereenkomsten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De AR-CTBA vormen een onlosmakelijk onderdeel van de ANVRR. De AR-CTBA verduidelijken de ANVRR en waar nodig vullen deze aan, zoals – maar niet uitsluitend - art 1.3, art. 2.1, art. 3.2. en art. 10 van de ANVRR. Zo regelen de AR-CTBA o.a. de annulerings-, aanbetaling-, en verzuimbepalingen.

A. Reisvoorstel/ offerte

I. Alle genoemde vlucht- en bootovertocht prijzen in een reisvoorstel/ offerte zijn altijd dagprijzen. Op het moment dat u de boeking bevestigd kan de prijs afwijken van het reisvoorstel/ offerte.

II. Beschikbaarheid van accommodaties: op het moment van versturen van een reisvoorstel/ offerte hebben wij nog geen reserveringen gemaakt of opties genomen. Mocht een accommodatie op het moment van boeken niet beschikbaar zijn dan komen wij met een vergelijkbaar alternatief. Door een wijziging van accommodatie kan het zijn dat de prijs afwijkt van het reisvoorstel/ offerte.

III. Een reisvoorstel/ offerte is 14 dagen geldig en volledig afhankelijk van de beschikbaarheid in accommodaties. Indien u buiten deze termijn beslist om te boeken zullen wij u een nieuw reisvoorstel/ offerte toesturen.

B. Totstandkoming reisovereenkomst

I. De reisovereenkomst komt tot stand door de aanvaarding van een offerte/ aanbod. Dit kan mondeling of per e-mail geschieden. De dag waarop de persoonsgegevens worden doorgegeven geldt als de dag van definitieve boeking.

II. De reiziger komt geen herroepingsrecht toe na de totstandkoming van de reisovereenkomst of aanvaarding van een offerte/ aanbod. Na aanvaarding van de reisovereenkomst of (mondeling) akkoord op een offerte/aanbod is sprake van een "definitieve boeking". Onder reiziger (en aanmelder van de boeking) wordt altijd de hoofdboeker/aanmelder bedoeld.

C. Reissom

I. De reissom zijn alle kosten die verbonden zijn aan vervoer, verblijf, autohuur, excursies, activiteiten, (rond)reizen etc.

II. Verzekeringspremies, poliskosten, assurantiebelasting, de premie Calamiteitenfonds, de SGR-bijdrage en eventuele visumkosten vormen geen onderdeel van de reissom in de zin van de wet en dienen in zijn geheel bij aanvaarding van de reisovereenkomst of akkoord op het aanbod/de offerte te worden voldaan.

D. (Aan)betaling

I. Na aanvaarding van de reisovereenkomst of akkoord op een offerte of het aanbod is de reiziger in beginsel een (aan)betaling verschuldigd. De (aan)betaling is afhankelijk van de boeking/offerte/reisovereenkomst.
II. Indien de boeking/reisovereenkomst/offerte/het aanbod een vliegticket of ferry/cruise/rederij bevat of accommodatieverschaffers en/of andere leveranciers van reisonderdelen. En deze leveranciers een hogere aanbetaling eisen of in het geval van een (deel)annulering, wijziging of indeplaatsstelling een hoger deel of de volledige reissom van deze onderdelen niet restitueren alsdan wordt de aanbetaling verhoogd met dit bedrag/ deze bedragen.
III. Voor boekingen/reisovereenkomsten/een offerte of aanbod waarmee akkoord is gegaan en tot 6 weken voor vertrek is een aanbetaling verschuldigd. Wij vragen een aanbetaling van 100% voor vliegtickets, 100% voor bootovertochten, 100% voor verzekeringen, SGR-bijdrage en calamiteitenfonds en de gebruikelijke 25% voor de overige onderdelen van de reis. Wij verzoeken u de aanbetaling van de reissom plus de eventuele extra kosten per omgaande na (proforma)factuurdatum te voldoen. Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor vertrek te zijn voldaan.
IV. Indien u binnen 6 weken voor vertrek boekt is de gehele reissom ineens verschuldigd. Wij verzoeken u de reissom binnen 8 dagen na factuurdatum te voldoen.
V. **Betalen met creditcard**. Voor creditcardbetalingen maken wij gebruik van PayPal. Hiervoor rekenen wij 3,52% + vaste kosten, u ontvangt van ons een betaallink met de te betalen (aan)betaling plus 3,52% + vaste kosten.

E. Annuleringskosten

Met inachtneming van de artikelen 9.1, 9.2 en 9.3 van de ANVRR gelden de volgende kosten voor opzegging of (deel)annulering of wijziging van de reissom:

I. Bij annulering **tot de 42e kalenderdag (exclusief) voor de vertrek dag**: de aanbetaling, in het bijzonder geldt voor alle vliegtickets en bootovertochten dat deze 100% bedragen.
II. Bij annulering **vanaf de 42e kalenderdag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief)** voor de vertrek dag: In het bijzonder geldt voor alle vliegtickets en bootovertochten dat deze 100% bedragen de (deel)annulerings-, wijzigingskosten die kosten die de leveranciers in rekening brengen plus maximaal 35% van de overige reissom.
III. Bij annulering **vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 21e kalenderdag (exclusief)** voor de vertrek dag: In het bijzonder geldt voor alle vliegtickets en bootovertochten dat deze 100% bedragen de (deel)annulerings-, wijzigingskosten die kosten die de leveranciers in rekening brengen plus maximaal 40% van de overige reissom.
IV. Bij annulering **vanaf de 21e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief)** voor de vertrek dag: In het bijzonder geldt voor alle vliegtickets en bootovertochten dat deze 100% bedragen de (deel)annulerings-, wijzigingskosten die kosten die de leveranciers in rekening brengen plus maximaal 50% van de overige reissom per reservering of dossier.
V. Bij annulering **vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 7e kalenderdag (exclusief)** voor de vertrek dag: In het bijzonder geldt voor alle vliegtickets en bootovertochten dat deze 100% bedragen de (deel)annulerings-, wijzigingskosten die kosten die de leveranciers in rekening brengen plus maximaal 75% van de overige reissom per reservering of dossier.
VI. Bij annulering **vanaf de 7e kalenderdag (inclusief) tot en met de vertrek dag of later**: de volledige reissom.

VII. Verzekeringspremies, poliskosten, assurantiebelasting, de SGR-bijdrage, de premie van het Calamiteitenfonds en eventuele visumkosten vormen geen onderdeel van de reissom in de zin van de wet en kunnen in het geval van opzegging of een (deel)annulering of wijziging nimmer gerestitueerd worden, noch komen in aanmerking voor een deelrestitutie.

F. Annulering van een reis door Cape Tracks of Beluga Adventures

Wij behouden ons het recht voor om een reis te annuleren, wanneer niet het op de website vermelde minimumaantal deelnemers bereikt is. Dit wordt u uiterlijk 30 dagen voor vertrek medegedeeld. Samen met u zullen wij dan op zoek gaan naar een passend alternatief.

G. Brandstoftoeslag

Vanwege de sterk wisselende brandstofprijzen worden alle prijzen waar een substantieel deel van de kostprijs (zoals bij scheepsreizen en vluchten) bestaat uit fossiele brandstof, afgegeven onder voorbehoud van een brandstoftoeslag. Wanneer een brandstoftoeslag voor u van toepassing is of wordt, ontvangt u hierover zo spoedig bericht. Dit zal in ieder geval niet later dan zes weken voor vertrek zijn.

H. Programmawijzigingen en vertragingen

Onze reizen gaan naar gebieden waar mensen sterk op elkaar zijn aangewezen. Hulp aan mensen in nood gaat daarom altijd voor. Het kan zijn dat daardoor het programma of de route van een schip gewijzigd moet worden; of een helikoptervlucht geannuleerd wordt omdat die elders uitkomst moet bieden. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan dit soort programmawijzigingen. Hetzelfde geldt voor wijzigingen en annuleringen als gevolg van lokale en-/of weersomstandigheden. Deze kunnen een programma danig in de war schoppen of zelfs helemaal op z'n kop zetten. Dit is inherent aan het reizen in afgelegen oorden. De reisbeschrijvingen op onze website dient u daarom uitsluitend als leidraad te zien en niet als een vast gegeven.

Wij wijzen er nadrukkelijk op dat kosten voortkomend uit vertragingen vanwege weersomstandigheden grotendeels voor rekening van de reiziger zijn. Wij adviseren u daarom geen afspraken te plannen in de week na de geplande terugkomst.

I. Omboeken

Bij het omboeken van een gehele reis op verzoek van de reiziger wordt de op dat moment geldende annulering status meegenomen in de omboeking.

J. Vliegtarieven & Bagage

I. Onze vliegtarieven in onze offertes zijn gebaseerd op de geldende dagprijs en beschikbaarheid. Deze tarieven kunnen per dag veranderen, lees lager of hoger worden. Bij definitieve boeking zullen we dan ook van de op dat moment geldende prijs uitgaan. Als dit mocht verschillen met de prijs in de offerte zullen wij dit aan u laten weten en kunt u hiermee al dan niet akkoord gaan. De vluchten staan bij offerte niet in optie geboekt (!). Wenst u een optie te nemen, dan maken wij dat graag voor u in orde en dienen wij te beschikken over alle paspoortnamen van alle reizigers; de eerste voornaam voluit + (ongehuwde) achternaam + geboortedatum volgens paspoort!

II. Voor vliegreizen geldt over het algemeen een bagagevrijdom per persoon van maximaal één stuk en voor handbagage 1 stuk (Het toegestane gewicht en de maximale

afmetingen zijn per maatschappij verschillend en kunnen het beste opgevraagd worden bij de vliegtuigmaatschappij zelf). Het is gebruikelijk dat er voor het tweede stuk bagage (bij) betaald dient te worden. Voor exacte informatie over de hoeveelheid toegestane bagage of kosten informeren wij u graag of verwijzen wij u naar de website van de betreffende luchtvaartmaatschappij.

K. Bootovertochten

Rederijen hanteren dagtarieven. In de offerte/ het reisvoorstel gaan wij uit van het economy tarief tenzij anders vermeld. Bij een definitieve boeking zullen we van de op dat moment geldende prijs uitgaan. Als dit mocht verschillen met de prijs vermeld op de offerte of website zullen wij dit aan u laten weten en kunt hier al dan niet akkoord mee gaan. De rederijen hanteren eigen regels omtrent het wijzigen en annuleren, de informatie hierover kunt u vinden op de websites van de rederij. Wij werken samen met de volgende rederijen

I. Color Line voorwaarden
II. DFDS Seaways voorwaarden
III. Finnlines voorwaarden
IV. Fjord Line voorwaarden
V. Holland Norway Lines voorwaarden
VI. Stena Line voorwaarden
VII. Tallink Silja Line voorwaarden
VIII. Viking Line voorwaarden

L. Accommodaties in Noord-Europa

Noord-Europa staat bekend om zijn typische bungalows en huisjes. Veel Noren, Zweden en Finnen hechten waarde aan historie en cultuur. Veel van de huisjes en bungalows stralen deze sfeer dan ook uit. Voor de één gezellig, voor de ander doet het wellicht wat oud aan. Campings liggen vaak langs doorgaande wegen in verband met de vindbaarheid. De toegestane snelheid in Noord-Europa is niet hoog en bekeuringen zijn zeer kostbaar, houdt u zich aan de regels. In verband met slechte weersomstandigheden (of juist hele goede) kan de hoeveelheid (regen)water soms alleen maar een weg recht naar beneden banen. Dit veroorzaakt nog weleens aardverschuivingen waardoor wegen en tunnels tijdelijk (enkele dagen) afgesloten zijn. De enige optie is dan omrijden. Dit soort situaties staan vaak niet ruim van tevoren aangegeven, houdt dus altijd rekening met extra reistijd.

I. **Eindschoonmaak**; U dient de accommodatie zelf schoon achter te laten en dit wordt normaal niet gecontroleerd, alles is op basis van goed vertrouwen. De eindschoonmaak is nimmer bij de huurprijs inbegrepen (tenzij vermeld) daar dit een vrije keuze betreft. Dit kunt u voorafgaand bij ons bestellen, de kosten hiervoor dient u soms ter plaatse te voldoen (tenzij anders vermeld).
II. **Bedlinnen & handdoeken,** kunt u ter plaatse huren of zelf meenemen. Dit kunt u voorafgaand bij ons bestellen, de kosten hiervoor dient u soms ter plaatse te voldoen (tenzij anders vermeld). Accommodatie eigenaren vinden het niet prettig als mensen slaapzakken meenemen i.p.v. bedlinnen, dit omdat er in slaapzakken makkelijk bed wantsen kunnen worden meegenomen die men daarop niet zo snel ziet. Op linnengoed zie je die beestjes wel.
III. **Keukengerei**, denkt u eraan dat de keuken eenvoudig is ingericht en zaken als een kaasschaaf of flesopener niet standaard aanwezig zijn.
IV. **Kampeerhutten**, voor het verblijf in dit soort hutten heb je, behalve de tent en de slaapmatjes, een complete kampeeruitrusting nodig. Hier dient u zelf voor zorg te dragen. Een kampeerhut is meestal één ruimte van gemiddeld 15m² en heeft over het algemeen 4 slaapplaatsen, verdeeld over twee stapelbedden, een tafel met stoelen, elektra én verwarming. De simpele keuken heeft 1 of 2 kookplaten en meestal een koelkast. In een aantal kampeerhutten is ook koud stromend water. U kunt altijd beschikken over de faciliteiten van de camping, dus douche en toilet zijn altijd in de buurt, maar kunnen op enige afstand gelegen zijn of aan de andere kant van een (verkeer)weg. De eindschoonmaak in kampeerhutten dient u altijd zelf te doen. Een

gemeenschappelijk toiletgebouw kan weleens afgesloten, ter plaatse kan altijd worden overlegd of ze gedurende de dag een alternatief hebben om te douchen of naar het toilet te gaan. Maar wees ervan bewust dat dit vrij normaal is.

V. **Sleutels**, normaal gesproken zijn sleutels af te halen bij de receptie, maar maakt u een rondreis via huisjes (bungalows) dan zit in sommige gevallen de sleutel in de voordeur van uw accommodatie.

VI. **Honden**, hondeneigenaren die hun hond meenemen kunnen ter plaatse voor extra kosten komen te staan, accommodaties kunnen een verplichte eindschoonmaak rekenen die ter plaatse betaald dient te worden.

VII. **Defecten of geen schone accommodatie**, de inwoners van Noord-Europa zijn gastvrij en willen graag helpen. Zij stellen het zeer op prijs als klanten rechtstreeks contact opnemen met de eigenaar van de accommodatie i.p.v. met ons. Probeer dus altijd eventuele onvolkomenheden eerst met de eigenaar op te lossen. Komt u er niet uit met de eigenaar neem dan direct contact op met ons, achteraf kunnen wij vaak niets meer voor u betekenen.

VIII. **Schade**, heeft u per ongeluk schade veroorzaakt die kosten met zich meebrengt, meldt dit in eerste instantie bij de accommodatie eigenaar. Mocht u hiervoor aansprakelijk gesteld worden, neem dan contact op met uw reisverzekering, zij kunnen u adviseren hoe de situatie financieel af te handelen. Komt u er niet uit met de eigenaar of de verzekering, dan mag u contact opnemen met ons en zullen wij kijken of we kunnen bemiddelen.

M. Roken

Het is niet toegestaan te roken in de accommodaties of tijdens het vervoer. Bij overtreding kunnen hier financiële consequenties aan verbonden worden.

N. Reisdocumenten

U dient in het bezit te zijn van een geldig paspoort of identiteitskaart. Let wel: iedere reiziger dient zelf zorg te dragen voor geldige reisdocumenten (ID, paspoort en eventuele visa). Zorg dat u deze documenten in uw handbagage heeft. Een rijbewijs is geen geldig reisdocument. Heeft u geen Nederlands reisdocument, dan dient u zelf bij de desbetreffende instanties te informeren of uw buitenlandse document een geldig reisdocument is naar het land van bestemming. Voor de meeste bestemmingen geldt dat uw paspoort na terugkomst nog geldig moet zijn.

Reizen met minderjarige kinderen

I. Indien één of beide ouders van het reizende minderjarige kind níet mee op reis gaat, is het binnen de Schengenzone aan te raden om een kopie van het paspoort van de niet meereizende ouder(s) mét een toestemmingsformulier mee te nemen. Dit is niet verplicht, maar het kan wel vertraging en vervelende procedures voorkomen bij controles. Buiten het Schengengebied zijn de regels vaak nog strikter. Voor zuidelijk Afrika geldt dat kinderen onder de 18 jaar bij aankomst een geboorteakte dienen te tonen aan de immigratiedienst om een visum te krijgen. In deze akte moeten de namen van beide ouders worden vermeld. De reiziger kan dit navragen bij een ambassade of visumdienst. Meer informatie en het toestemmingsformulier zijn te vinden op de website van de Rijksoverheid of bij uw gemeente.

II. Indien een reiziger de reis niet (geheel) kan maken door het ontbreken van enig geldig document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen en kosten voor rekening van de reiziger. De reiziger die om één van bovengenoemde redenen niet aan de reis kan deelnemen, heeft geen aanspraak op restitutie van (een deel van) de reissom.

O. Creditcards of pinnen

I. Bij een huurauto is een creditcard voor de bestuurder verplicht. In Afrika zijn tankstations niet om de 30 km te vinden, tank dus op tijd!

P. Sneeuwscooters

Indien u een sneeuwscooter (tocht) via ons huurt of boekt wijzen wij u erop dat er een hoog eigen risico bestaat van soms € 1500 - € 2000 indien u om welke reden dan ook schade veroorzaakt. U dient mogelijk een borgsom te betalen ter hoogte van minimaal dit eigen risico voorafgaande aan het ophalen/accepteren van de sneeuwscooter ter plaatse. U kunt die eigen risico verzekeren via afkoop eigen risico. Middels aanvaarding van onze voorwaarden en boeking wijzen wij u er dan ook op dat Cape Tracks of Beluga Adventures op geen enkele wijze aansprakelijkheid aanvaardt of kan accepteren voor eender welke (financieel, lichamelijk, psychisch, juridische) gevolgen dan ook.

Q. Privacy beleid

Cape Tracks en Beluga Adventures hebben een privacy beleid

R. Kennelijke fouten & aansprakelijkheid

Kennelijke fouten en vergissingen op onze website binden ons niet, noch is Cape Tracks of Beluga Adventures verantwoordelijk voor de gevolgen die hieruit voortvloeien. Wij houden ons het recht voor, binnen afzienbare tijd na boeking, een reisaanbieding in te trekken of niet te leveren.

S. Verzekeringen

Het is belangrijk dat u goed verzekerd op reis gaat daarom raden wij een reisverzekering aan. Wij raden u ten sterkste aan ook een annuleringsverzekering voor uw reis af te sluiten. Een aantal van onze leveranciers stelt het hebben van een reisverzekering verplicht. Cape Tracks of Beluga Adventures kunnen u helpen met het afsluiten van een reis- en/of annuleringsverzekering, wij werken samen met Recreatieverzekeringen.nl