



Specialisten in verre reizen

Reis- en Boekingsvoorwaarden Tenzing Travel

Deze algemene voorwaarden gelden in aanvulling op de ANVR Reisvoorwaarden zoals die met ingang van 1 juli 2018 luiden. Op al onze boekingen zijn algemene voorwaarden van toepassing, zoals de Algemene voorwaarden van Tenzing Travel, branche organisatie ANVR, Stichting Garantiefonds Reisgelden, Calamiteitenfonds en/of de algemene voorwaarden van onze leveranciers. Het hangt van uw boeking af welke algemene voorwaarden van toepassing zijn.

INHOUD

1. Inleidende bepalingen
2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden
3. Vóór het boeken van de reis
4. Het boeken van de reis
5. Na boeking tot en met uitvoering van de reis
 - Annuleringen & Wijzigingen
 - Gezondheidsinformatie & Reisdocumenten
 - De reis
 - De vlucht
 - De accommodatie
 - Op de bestemming
 - Diversen
6. Na de reis
7. Overig

1. INLEIDENDE BEPALINGEN

In deze Algemene Reisvoorwaarden Tenzing Travel hebben de volgende begrippen de hieronder vermelde betekenis:

- **Georganiseerde reis:** een door ons in het reisaanbod gepubliceerde van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uur omvat evenals tenminste twee van de volgende diensten: vervoer, verblijf en een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.
- **Losse reismodules:** alle in het reisaanbod gepubliceerde diensten die niet expliciet worden aangeboden als onderdeel van een georganiseerde reis, zoals losse vluchten, losse transfers, losse hotels, losse huurauto's en excursies en andere arrangementen.
- **U:** de persoon die de reisovereenkomst met ons wil aangaan of is aangegaan, evenals alle personen namens wie u een reisovereenkomst met ons wil aangaan of bent aangegaan.
- **Ons of wij:** Tenzing Travel, gevestigd te (1083GH) Amsterdam aan de Weerdestein 116. Tenzing Travel is geregistreerd als handelsnaam bij de Kamer van Koophandel onder nummer K.v.K 34270807, Travelnauts BV. Internet: www.tenzingtravel.nl.



Specialisten in verre reizen

- **Werkdagen:** de dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.
- **Kantooruren:** maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.30, en zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

2. TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

Alle in het reisaanbod genoemde georganiseerde reizen worden door ons uitgevoerd. Op al deze reizen zijn de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing. In aanvulling daarop zijn onderliggende Algemene Reisvoorwaarden Tenzing Travel van toepassing.

Indien u losse reismodules boekt bij verschillende reisorganisaties (losse lijndienstvluchten, autohuur of cruise), dragen wij zorg en verantwoordelijkheid voor de inkoop en levering van de diensten die met ons zijn overeengekomen. Wij kunnen in dat geval niet instaan voor de kwaliteit of betrouwbaarheid van diensten van derden, noch op de aansluitingen tussen de diverse onderdelen van de diensten. Dit is slechts anders indien wij uitdrukkelijk zijn vermeld als uitvoerder van de betreffende dienst.

Deze Algemene Reisvoorwaarden zijn door ons zelf vastgesteld. Hierover heeft geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Behoudens de toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR Reisvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld om de positie van de consument verder te versterken.

2.1 ANVR Reisvoorwaarden

Ons bedrijf is aangesloten bij ANVR. Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van reizen en van de informatie daarover. Op alle gepubliceerde georganiseerde reizen evenals losse reismodules waarbij wij optreden als de uiteindelijke uitvoerder van de losse reismodule, zijn de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing. Deze Reisvoorwaarden staan afgedrukt in de ANVR brochure. De brochure bevat tevens de ANVR Boekingsvoorwaarden, andere belangrijke informatie.

De Reisvoorwaarden zijn te raadplegen via <https://www.tenzingtravel.nl/zeker-op-reis>.

Bij de opdrachtbevestiging wordt per e-mail de toepasselijkheid van deze voorwaarden bevestigd.

2.2 Stichting Garantiefonds Reisgelden

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de in het reisaanbod gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is, zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen, als zijn wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie 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.

De SGR-garantieregeling is te raadplegen via <https://www.tenzingtravel.nl/zeker-op-reis>.

2.3 Calamiteitenfonds

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de in het reisaanbod gepubliceerde reizen onder de garantieregeling van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat, indien u als consument deelneemt aan een door ons georganiseerde reis en u zich reeds op de bestemming bevindt, u

- (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;



Specialisten in verre reizen

- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij u vervroegd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis. Per boeking (tot maximaal 9 personen) wordt een verplichte toeslag van € 2,50 in rekening gebracht. De garantieregeling is te raadplegen via <https://www.tenzingtravel.nl/zeker-op-reis>.

3. VÓÓR HET BOEKEN VAN DE REIS

3.1 Reisaanbod Tenzing Travel

De aanbieding van een georganiseerde reis (waaronder beschrijving en prijsstelling)

3.2 Disclaimer beeldmateriaal

Tenzing Travel tracht onrechtmatig gebruik van beeldmateriaal zoveel mogelijk te voorkomen. Waar gebruik is gemaakt van beeldmateriaal van derden hebben wij getracht te achterhalen bij wie de rechten liggen volgens de wettelijke bepalingen. Desondanks kan het voorkomen dat fotomateriaal niet voor publiek gebruik is vrijgegeven. Uiteraard zullen wij op verzoek zo snel mogelijk informatie en beeldmateriaal verwijderen indien daarvoor gegronde redenen bestaan.

4. HET BOEKEN VAN DE REIS

4.1 Het maken van een boeking

Het is minderjarigen niet toegestaan om een boeking te maken via ons contact center of op onze website. Indien een minderjarige een boeking wil maken, moet hij aantonen dat zijn ouder(s) of voogd(en) hiervoor toestemming hebben verleend.

Het is verboden om een boeking te maken of zich te laten registreren onder een valse naam of (e-mail)adres. Wij zijn gerechtigd om, bij boekingen die zijn gemaakt in strijd met wat in dit artikellid is bepaald, de reisovereenkomst op te zeggen, waarbij wij u de reeds betaalde reissom zullen terugbetalen onder aftrek van door ons gemaakte kosten.



Specialisten in verre reizen

4.2 Hoofdelijke aansprakelijkheid

Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst met ons aangaat (de aanmelder of hoofdboeker), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Ook voor alle andere deelnemers aan de reis die hij aanmeldt.

4.3 Aantal personen/deelnemers

Elke boeking is beperkt tot de deelnemers zoals vermeld in de reisovereenkomst. Bewoning van een accommodatie met meer personen dan in de reisovereenkomst vermeld is niet geoorloofd. Indien u een logé heeft (binnen het maximum toegestane aantal personen) of indien ter plaatse meer personen dan het maximum in het reisaanbod of bevestiging van de reisovereenkomst vermelde aantal personen gebruik wilt maken van de accommodatie, dient u dit vooraf aan de accommodatieverschaffer te melden. Deze is niet verplicht om dit toe te staan en kan, indien hij dit wel toestaat, hiervoor extra kosten in rekening brengen. Indien wij constateren dat u in strijd handelt met wat in dit artikel is bepaald, kunnen wij de reisovereenkomst opzeggen zonder u daarbij schadeloos te stellen en mogelijk extra kosten aan u in rekening brengen.

4.4 Preferenties en essenties

Preferenties

Indien u een bepaalde voorkeur (preferentie) heeft, bijvoorbeeld voor de ligging van een kamer, dan geven wij deze aan onze lokale agent of de leverancier door. In geen geval kunnen wij een dergelijke preferentie echter aan u bevestigen, noch kunnen wij garanderen dat uw verzoek ter plaatse wordt ingewilligd.

Essenties

Essenties worden door Tenzing Travel niet geaccepteerd. Een uitzondering hierop zijn medische essenties.

4.5 Reserveringen buiten ons aanbod

Indien u een product of arrangement wilt reserveren dat niet op onze website wordt aangeboden (bijvoorbeeld een andere categorie kamer, een hotel of een rondreis) en/of de prijs en de beschikbaarheid voor een dergelijk product of arrangement wilt laten opvragen, dan zijn we u hierbij graag van dienst.

Wij behouden ons het recht voor om aanvragen buiten ons reguliere aanbod niet in behandeling te nemen. Voor producten die buiten ons aanbod worden geboekt, geldt tevens dat deze accommodaties en overige producten niet door onze inkopers zijn bezocht. Derhalve kan Tenzing Travel niet garanderen dat deze producten aan de Tenzing Travel kwaliteitseisen voldoen. Het recht om klachten over deze producten buiten aanbod in te dienen, komt om deze reden dan ook voor deze producten te vervallen.

4.6 Betalingen

Aanbetaling

Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 25% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan. In uitzonderingsgevallen kan een afwijkende (aan-)betalingsregeling gelden.

Restantbetaling

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. Dit kan annulering tot gevolg hebben waarbij de annuleringskosten in rekening worden gebracht aan de reiziger. Het is mogelijk om uw boeking per creditcard te betalen. Hiervoor brengen wij kosten in rekening ter hoogte van 2% van de reissom.

Betaling tickets

De voorwaarden van het ticket kunnen bepalen dat een ticket binnen enkele dagen of zelfs uren na boeking moet worden uitgegeven. In dit geval moet u het ticket direct geheel betalen.

Nb. Indien de overeenkomst binnen zes weken vóór de dag van vertrek tot stand komt, moet direct de gehele reissom worden voldaan.



Specialisten in verre reizen

5. NA BOEKING TOT EN MET UITVOERING VAN DE REIS *Annuleringen & Wijzigingen*

5.1 Annuleringskosten

Indien de overeenkomst door de reiziger wordt opgezegd brengen wij u naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening:

- bij annulering tot de 42e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbataling
- bij annulering vanaf de 42e dag (inclusief) tot de 28e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28e dag (inclusief) tot de 14e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de 7e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 7e dag (inclusief) tot de vertrekdag of later: de volledige reissom.



Specialisten in verre reizen

5.2. Annuleringskosten afwijkend

Voor sommige segmenten, zoals losse vliegtickets, hotelovernachtingen, transfers, cruises, autohuur en camperhuur zijn afwijkende annuleringskosten van toepassing. Deze worden vooraf aan u kenbaar gemaakt. Indien de hierboven bedoelde segmenten in een pakketreis zijn geboekt gelden de annuleringskosten vermeld bij 5.1. Echter, in het geval dat de annuleringskosten, welke de leverancier aan ons doorberekent voor eerder genoemde segmenten, hoger zijn dan de kosten vermeld bij 5.1, worden de annuleringskosten met deze meerkosten verhoogd. Wij hanteren de volgende voorwaarden bij annulering:

- Lijndienstvluchten: de annuleringsvoorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij
- Autohuur: de annuleringsvoorwaarden van de betreffende autoverhuurmaatschappij
- Camperhuur: de annuleringsvoorwaarden van de betreffende verhuurmaatschappij
- Cruises: de annuleringsvoorwaarden van de betreffende cruisemaatschappij/rederij

5.3 Deelannulering

a. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.

b. Voor de hiervoor overblijvende reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels gelden die een reisorganisator hanteert.

c. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

d. Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

Nb. Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

5.4 Wijzigingen door de reiziger

De reiziger heeft de mogelijkheid de boeking voor vertrek te wijzigen.

Onze reguliere wijzigingskosten bedragen €35,- per boeking (éénmalig voor meerdere reserveringen), welke in geval van wijziging en/of annulering niet worden terugbetaald.

In het geval dat de wijzigingskosten, welke de leverancier aan ons doorberekent voor segmenten, hoger zijn dan bovengenoemde kosten, worden de wijzigingskosten met deze meerkosten verhoogd. Indien een bepaald segment wordt geannuleerd, spreken wij niet van het wijzigen van de boeking, maar worden annuleringskosten voor dit segment in rekening gebracht. Ook het veranderen van de vertrekdatum vanuit Nederland wordt als een annulering beschouwd. Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen binnen 28 dagen voor vertrek vanuit Nederland niet in behandeling te nemen of te verwijzen naar de (afwijkende) annuleringskosten.

Voor het doorgeven van naamswijzigingen bij lijndiensttickets worden de kosten conform de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij doorberekend.

Bij een lijndienstticket is een in de plaats stelling niet mogelijk. Hiervoor gelden onze annuleringsvoorwaarden.

Gezondheidsinformatie & Reisdocumenten

5.5 Gezondheidsinformatie

Voor veel landen gelden adviezen en voorschriften op het gebied van de gezondheid. U dient zelfstandig na te gaan of er voor uw bestemming(en) en eventuele grensoverschrijdende excursies gezondheidsadviezen,



Specialisten in verre reizen

vaccinaties of andere preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes gelden. U kunt zich hiertoe wenden tot uw huisarts, of tot <https://www.thuisvaccinatie.nl/reisorganisaties/tenzing-travel>.

Indien u bepaalde geneesmiddelen regelmatig gebruikt, neemt u dan voldoende voorraad mee. Laat uw arts de naam in het Engels noteren. Gebruikt u opium houdende medicijnen, dan dient u een in het Engels gestelde doktersverklaring bij u te hebben. Ook indien uw medische situatie speciale aandacht vereist is het aan te raden een Engelstalige brief van uw arts mee te nemen. Houdt u er verder rekening mee dat behandelingswijzen per land kunnen verschillen.

5.6 Reisbescheiden

Na boeking en betaling van uw reis ontvangt u ongeveer tien dagen voor vertrek per post uw informatiepakket met reisbescheiden.

Ter plaatse ontvangt u in de meeste gevallen, afhankelijk van de bestemming, Nederlands- of Engelstalige reisinformatie daar waar van toepassing, vouchers van onze lokale vertegenwoordiging. Deze informatie kan ook voor u klaarliggen in het eerste hotel (vraag hier zo nodig naar).

Indien u een last-minute reis (korter dan twee weken voor vertrek) heeft geboekt, dient u er rekening mee te houden dat u uw reisbescheiden digitaal per e-mail ontvangt.

Wij raden u aan uw reisbescheiden altijd op juistheid te controleren. Indien daar onjuistheden in staan, dient u dit direct aan ons te melden. Voor het klaar leggen van de reispapieren op Schiphol berekenen wij administratiekosten.

De Reis

5.7 Reisduur

De reisduur wordt in hele dagen vermeld. De dagen van vertrek en aankomst worden daarbij meegeteld, ongeacht de vertrek- en aankomsttijden. Dit kan er in sommige gevallen toe leiden dat het feitelijk verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in het reisaanbod is vermeld.

5.8 Rondreizen

Bij een georganiseerde reis die een rondreis omvat, behouden wij ons het recht voor om in een vrij laat stadium of zelfs tijdens de reis één of meerdere accommodatiewijzigingen door te voeren. Tijdens de rondreizen maken wij gebruik van accommodaties van een goede kwaliteit die voldoen aan internationale maatstaven. In een aantal gevallen is er echter geen keuze mogelijk (bijvoorbeeld wanneer u in of bij een nationaal park overnacht of een gebied bezoekt waar nog maar weinig toeristen komen) en verblijft u in eenvoudige onderkomens. Dit staat steeds bij het betreffende aanbod vermeld.

5.9 Routebeschrijving

Indien u bij uw reisbescheiden of ter plaatse een routebeschrijving ontvangt, dan is dit slechts een routesuggestie. Hierbij is geen rekening gehouden met files, wegwerkzaamheden, wegafsluitingen en de al dan niet aanwezigheid van tolwegen. Wij raden u aan ook zelf enig onderzoek te verrichten en aanvullende informatie te vergaren bij bv. een bibliotheek, in reisgidsen of op internet.

5.10 Lokale vertegenwoordiging

Ter plaatse fungeert onze lokale vertegenwoordiging als permanente vraagbaak. Een lokale vertegenwoordig(st)er spreekt meestal Engels. Onze vertegenwoordiging kan u informatie geven over het land en de gebruiken, de restaurantjes, speciale winkeltjes en excursies. Voor vertrek ontvangt u van ons het



Specialisten in verre reizen

telefoonnummer van onze plaatselijke vertegenwoordiger. Bij problemen op uw bestemming verzoeken wij u direct contact met onze vertegenwoordiging te zoeken.

De Vlucht

5.11 Vervoersvoorwaarden (Luchtvervoer)

Indien uw reis één of meer vluchten bevat, zijn op die vlucht(en) de algemene vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij(en) die de vlucht(en) uitvoert/uitvoeren van toepassing. Deze voorwaarden zijn te raadplegen op de website van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. De algemene vervoersvoorwaarden worden door ons mede bedongen ten behoeve van die luchtvaartmaatschappij(en) en gelden dus ook in de relatie tussen u en die luchtvaartmaatschappij(en).

5.12 Tarieven

Bij alle luchtvaartmaatschappijen is de economy class in meerdere boekingsklassen onderverdeeld, elk met een verschillende prijs en eventueel afwijkende voorwaarden. Over het algemeen geldt het principe van 'wie het eerst komt, het eerst maalt'. Dit verklaart waarom u soms meer of minder heeft betaald dan uw buurman, die op een zelfde soort stoel zit en dezelfde service krijgt.

Afhankelijk van de te boeken luchtvaartmaatschappij kunnen deze voorwaarden anders zijn, op het moment van boeken zullen wij u over eventuele afwijkende voorwaarden informeren. Uiteraard kunnen deze vliegtarieven ook worden geboekt in combinatie met alle andere producten uit dit programma. Bovendien kan een ticketing fee van toepassing zijn, ook hier informeren wij u over bij boeking.

5.13 Melden op de luchthaven

U dient zich minimaal 2 tot 3 uur vóór de op uw ticket vermelde vertrektijd te melden bij de incheckbalie op de luchthaven van vertrek. Indien u om welke reden dan ook niet op de vereiste meldingstijd aanwezig bent, kan dit betekenen dat u uw vlucht mist en/of uw recht op een stoel verliest. Wij zijn niet aansprakelijk indien dit zonder succes gebeurt. Eventuele bijkomende kosten die een vervangende vlucht met zich meebrengen zijn voor uw rekening.

5.14 Naam op het ticket

De naam in uw vliegticket dient overeen te komen met de naam in uw paspoort. Indien blijkt dat de naam in beide documenten niet met elkaar overeen stemt, heeft de luchtvaartmaatschappij het recht u te weigeren of kosten in rekening te brengen. In sommige gevallen moet een nieuw ticket worden uitgegeven. Wij zijn niet aansprakelijk voor kosten die hieruit voortvloeien.

5.15 Vertragingen

Door overmacht, zoals drukte in het luchtruim, stakingen (ook openbaar vervoer) of weersomstandigheden, kunnen vertragingen ontstaan. Mocht door dergelijke vertragingen bij heen- of terugreis aansluitend (openbaar) vervoer niet mogelijk zijn, dan zijn wij niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

5.16 Vertrektijden en -luchthaven; vluchtduur

Ons aanbod is samengesteld op basis van de vliegdagen en vertrektijden van de diverse maatschappijen zoals bekend bij het samenstellen van deze informatie. In verband met eventuele wijzigingen in de vluchtschema's kan het voorkomen dat wij de reisroute moeten wijzigen en het programma aan moeten passen. Uw vluchtschema en reisprogramma zijn dus altijd onder voorbehoud van wijzigingen. Indien dit het geval is, wordt u hiervan op de hoogte gebracht.

De definitieve vluchttijden tijden ontvangt u met uw reisbescheiden. De vluchttijden zijn van veel factoren afhankelijk. Deze worden bepaald door onder meer milieu- en geluidsnormen, weersomstandigheden, congestie in het luchtruim, militair vliegverkeer, alsook omstandigheden bij de luchtverkeersleiding. Wij



Specialisten in verre reizen

hebben hier geen enkele invloed op. Wij kunnen geen aansprakelijkheid aanvaarden voor wijzigingen in het reisschema door vertragingen, etc. van luchtvaartmaatschappijen en hieruit voortvloeiende extra kosten en/of aanpassingen aan het programma.

5.17 Terugreis – Herbevestigen vliegtickets

Indien u bij ons uw vliegtickets hebt geboekt, kunt u zonder meer vanuit Nederland naar uw bestemming vertrekken. Wij raden u aan om ter plaatse circa 72 uur voor vertrek terug naar Amsterdam of naar uw volgende bestemming contact op te nemen met de betreffende maatschappij om uw reservering te herbevestigen. Door dit te doen kunt u zich namelijk laten informeren over eventuele wijzigingen in de vertrektijd. Indien u online incheckt voor uw terugreis is dit ook voldoende.

5.18 Bagageregels Intercontinentale vluchten

De bagageregels voor ruim- zoals ook handbagage op intercontinentale vluchten kunnen per luchtvaartmaatschappij, geboekte reisklasse en bestemming afwijkend zijn. Wij raden u derhalve aan om vooraf aan uw reis de website van de betreffende luchtvaartmaatschappij(en) voor de regels welke voor u van toepassing zijn te raadplegen. Neem uw reisdocumenten, paspoort, rijbewijs, geld en medicijnen in uw handbagage mee en stop deze niet in uw koffer.

Voor het meenemen van extra bagage of bagage met een afwijkend formaat (ook van bv. een rolstoel, golftas, surfplank of duikuitrusting) dient ten tijde van de boeking altijd toestemming gevraagd te worden in verband met mogelijke bijkomende kosten en de beperkte bagageruimte aan boord van een vlucht.

5.19 Bagageregels binnenlandse en regionale vluchten

Binnenlandse en regionale verbindingen worden soms door kleinere toestellen onderhouden. Hiervoor kunnen strengere bagageregels gelden en worden in veel gevallen voor het meenemen van ruimbagage (zowel voor het eerste als ook tweede stuk ruimbagage) op de luchthaven van vertrek kosten in rekening gebracht. Hebt u teveel bagage en keert u weer terug naar de luchthaven van vertrek dan raden wij u aan om gebruik te maken van de bagagedepots of kluisjes op deze luchthavens om een deel van uw bagage in bewaring achter te laten (vaak zijn hieraan kosten aan verbonden).

5.20 Vermiste of vertraagde bagage

Indien uw bagage niet of beschadigd is aangekomen op de luchthaven van aankomst, dient er te allen tijde een zogenaamd PIR-rapport te worden opgemaakt. U hebt hiervoor uw boarding pass (instapkaart) met het zogenaamde claimbiljet nodig. Gooit u deze dus niet weg voordat u hebt vastgesteld dat uw bagage (onbeschadigd) is aangekomen. De vergoedingen bij verlies, vertraging of schade van geregistreerde bagage is in internationale verdragen beperkt tot maximaal ongeveer

€ 1.050 en kan afhankelijk zijn van het gewicht van uw bagage. Hiervan kan niet worden afgeweken. Bij incheck kunt u de luchtvaartmaatschappij om een hogere limiet vragen door middel van een verklaring en het betalen van een extra vergoeding. Kostbare en kwetsbare artikelen (denk aan camera's of juwelen) en medicijnen in voor de duur van de reis acceptabele hoeveelheden, dienen als handbagage in de cabine te worden meegenomen in verband met mogelijk verlies of een verlate aankomst van uw koffer. Noch de luchtvaartmaatschappij noch wij zijn aansprakelijk voor het met vertraging afleveren van uw bagage. Wij raden u aan om een reisverzekering af te sluiten voor dit soort gebeurtenissen.

5.21 Bagage bij reizen

U dient er rekening mee te houden dat voor sommige reizen een bagagebeperking geldt. Deze beperking heeft te maken met de gelimiteerde bergruimte in het voertuig en/of de kleine vliegtuigen die worden gebruikt voor de binnenlandse vluchten. Hiervan brengen wij u dan op de hoogte.



Specialisten in verre reizen

5.22 Vloeistoffen in de handbagage

In verband met verscherpte veiligheidsmaatregelen mogen vloeibare stoffen slechts beperkt in de handbagage worden meegenomen: maximaal 100 ml per verpakking en maximaal 1 liter in totaal. Dit alles dient te zijn verpakt in een doorzichtige afsluitbare zak van ca. 20 bij 20 cm. Onder vloeistoffen worden niet alleen water en andere drankjes voor consumptie verstaan, maar ook gels, pasta's, lotions en de inhoud van spuitbussen. Toiletartikelen zoals tandpasta, scheerschuim, haargel, lipgloss en crèmes vallen hier dus ook onder. Vloeistoffen die op de luchthaven zijn gekocht in taxfree winkels worden na afrekening in een verzegelde tas aan u overhandigd. Wacht met het verbreken van de zegels tot na de laatste controle op de laatste luchthaven van heen- of terugreis. U mag wel vloeistoffen in uw koffers en tassen inpakken, mits deze worden ingecheckt om als geregistreerde bagage vervoerd te worden in het ruim van het vliegtuig.

5.23 Stoelreserveringen en maaltijdvoorkeur

Om extra service te bieden voor onze klanten, kan Tenzing Travel bij de luchtvaartmaatschappijen die dit toestaan vooraf voorkeursstoelen in het toestel vastleggen. De luchtvaartmaatschappij behoudt zich echter altijd het recht voor hier wijzigingen in aan te brengen. Aan een dergelijke stoel- en maaltijdreservering kunnen derhalve geen rechten worden ontleend en Tenzing Travel aanvaardt geen aansprakelijkheid indien de voorkeursstoelen niet kunnen worden gegarandeerd.

5.24 Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Indien een vlucht bij uw reis is inbegrepen, maken wij u erop attent dat in verband met veiligheidsmaatregelen die voor diverse landen van toepassing zijn, de betreffende luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert wettelijk verplicht is om persoonlijke gegevens door te geven aan de betreffende autoriteiten. Het gaat dan om gegevens zoals uw achternaam, voorletters, vluchtgegevens, boekingsdatum en speciale verzoeken met betrekking tot bv. maaltijden en speciale bagage e.d. Wij zullen u om deze gegevens vragen, die wij vervolgens dienen te verstrekken aan de betreffende luchtvaartmaatschappij.

De Accommodatie

5.25 Beschrijving in het reisaanbod

De beschrijving van de accommodaties in het reisaanbod is zo objectief mogelijk opgesteld. Tenzij anders staat vermeld, kunnen wij geen toezeggingen doen over het uitzicht en de ligging van uw accommodatie. Vooral in verstedelijkte gebieden kan het voorkomen dat er geen vrij uitzicht is.

5.26 Kamerindeling

Indien u met meer dan 2 personen op een kamer verblijft dan zijn deze kamers over het algemeen voorzien van één kingsize of twee queensize bedden (tweefelaars) waarop maximaal 4 personen worden toegelaten. Reist u met drie of meer personen en wilt u aparte bedden? In dat geval dient er op uw verzoek een bed (rollaway) te worden bijgeplaatst, waarvoor (meestal lokaal) een toeslag moet worden betaald. Op alle bestemmingen zijn de bijgeplaatste roll-away bedden van mindere kwaliteit en meestal kleiner dan de standaard in de kamer aanwezige bedden. Ook zijn zij wat slaapcomfort betreft niet altijd geschikt voor volwassenen. Tevens kan de ruimte in de kamer beperkt worden.

5.27 Afbeeldingen van kamers

De op internet afgebeelde foto's van kamerinterieurs zijn bedoeld om u een algemene indruk te geven. In sommige accommodaties hebben de kamers afwijkende kleurstellingen of inrichting.

5.28 Kwaliteit van de accommodatie

Bij het classificeren van de accommodaties laten wij ons leiden door ons eigen oordeel en onze langdurige ervaring. Niet zelden is onze beoordeling kritischer dan de formele indeling. Een accommodatie welke officieel



Specialisten in verre reizen

vijf sterren heeft, maar deze naar onze mening niet verdient, wordt derhalve slechts als eerste klasse accommodatie omschreven.

Autoreizen

In verband met beperkte beschikbaarheid in sommige gebieden, kan het voorkomen dat een alternatieve accommodatie moet worden geboekt. De accommodaties zijn niet altijd centraal gelegen. Hierdoor zult u zo nu en dan van uw auto gebruik dienen te maken om naar het centrum te rijden.

Nationale Parken

Een accommodatie in een nationaal park is in de meeste gevallen zeer eenvoudig. U overnacht in lodges of cabins, waarvan de kwaliteit soms niet in verhouding staat tot de prijs maar wel met een unieke locatie.

5.29 Faciliteiten

Alle verblijfshotels worden regelmatig door ons bezocht en gecontroleerd. De aanwezige faciliteiten worden nauwkeurig vermeld. Na het vervaardigen van deze informatie kunnen echter kleine wijzigingen in de voorzieningen optreden. Bij een te gering aantal gasten behouden de hotels zich het recht voor om enkele in de beschrijvingen genoemde faciliteiten tijdelijk te sluiten. Niet alle voorzieningen zijn altijd gratis. Meestal dient voor de watersportfaciliteiten ter plaatse te worden betaald.

5.30 Aankomst en vertrek

Op de dag van aankomst kunt u gewoonlijk inchecken tussen 13.00 uur en 15.00 uur (per land verschillend). Indien u zich vóór dit tijdstip aan de receptie meldt, is de kans groot dat de kamer nog niet gereed is. Op de dag van vertrek dient u de kamer gewoonlijk tussen 10.00 en 12.00 uur te verlaten. Houdt u hier rekening mee, ook als u pas 's avonds vanuit uw bestemming vertrekt. Het hotel is, afhankelijk van de bezetting, vaak wel bereid om u de kamer (tegen extra betaling) langer ter beschikking te stellen. Anders kunt u bij de 'front desk' vragen waar u uw bagage kunt opslaan. De meeste hotels hebben daarvoor een mogelijkheid. Zij nemen echter geen verantwoordelijkheid voor beschadigingen en/of diefstal. Indien u rond of na middernacht pas terug naar Nederland of naar uw volgende bestemming vliegt is het aan te raden van tevoren een extra nacht te boeken.

5.31 Verzorging

Op onze website staat bij elk arrangement de mate van verzorging vermeld.

In geval van verblijfsarrangementen begint volpension met de lunch, halfpension met het diner en all inclusive in de middag op de dag van aankomst. In alle gevallen eindigt de verzorging met het ontbijt op de dag van vertrek. Bij rondreizen is de aanvang van de maaltijdverzorging afhankelijk van het tijdstip van aankomst op uw eerste bestemming. Meestal is dit het diner. Indien u door vertragingen of wijzigingen in het vliegschema niet van een maaltijd gebruik kunt maken, wordt hiervoor geen restitutie verleend. Indien u half- of volpension heeft geboekt geldt veelal dat het diner in de hotels uit een buffet dan wel uit een van tevoren vastgesteld menu bestaat. Indien u toch à la carte wilt eten bepaalt het hotel het door u te besteden bedrag. Eventuele meerkosten worden ter plaatse in rekening gebracht.

5.32 Aansprakelijkheid reiziger

U dient uw accommodatie 'als een goede huisvader' en volgens bestemming te gebruiken en te onderhouden. U bent aansprakelijk voor alle verlies van en/of schade aan de accommodatie en/of inventaris, tenzij deze schade en/of dit verlies niet uw schuld is of voor uw rekening komt. Indien u of personen waar u verantwoordelijk voor bent, zich zodanig gedragen dat daardoor schade ontstaat, zich niet aan de huisregels van de accommodatieverschaffer of vervoerder houden, derden hinderen in het genot van hun reis, of overlast veroorzaken, behouden wij dan wel de accommodatieverschaffers of vervoerders zich het recht voor u de toegang tot uw accommodatie of het vervoermiddel te ontzeggen of u daaruit te (laten) verwijderen. Bovendien kunnen wij in dat geval de met u gesloten reisovereenkomst opzeggen wegens gewichtige



Specialisten in verre reizen

omstandigheden. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het handelen of nalaten van andere gasten.

Op de bestemming

5.33 Excursies

Indien u op uw vakantiebestemming, via onze lokale agent of vertegenwoordig(st)er of via een andere organisatie, excursies boekt en deze lokaal afrekenen vallen deze buiten onze verantwoordelijkheid. Eventuele klachten moeten dus direct met de uitvoerende organisatie worden opgenomen.

5.34 Excursies en transfers soms in internationaal gezelschap

Een aantal van onze producten, zoals excursies en transfers, wordt soms uitgevoerd in een klein of groter internationaal gezelschap. Dat wil zeggen dat u een plaatsbewijs boekt in een (mini)bus die door onze lokale agent wordt gevuld met andere passagiers. U wordt in deze gevallen tijdens de excursies begeleid door een lokale, veelal Engelssprekende gids.

Auto en camperhuur

5.35 Huurovereenkomst

Wij bemiddelen bij de verhuur van auto's en campers van een aantal gerenommeerde organisaties. Indien u bij uw reis via Tenzing Travel een auto of camper bijboekt, gaat u ter plaatse een huurovereenkomst aan met het verhuurbedrijf. Wij treden daarbij op als bemiddelaar tussen u en het verhuurbedrijf en zijn geen partij bij de uiteindelijke huurovereenkomst. Op de relatie tussen u en ons zijn de ANVR-Boekingsvoorwaarden van toepassing. Op de huurovereenkomst tussen u en het verhuurbedrijf zijn de algemene voorwaarden van de verhuurder van toepassing. De ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn te raadplegen op <https://www.tenzingtravel.nl/zeker-op-reis>.

De voorwaarden van de verhuurmaatschappij ontvangt u bij uw offerte, bevestiging of factuur. Tevens zijn deze te raadplegen op de website van de verhuurmaatschappij zelf.

Alle informatie in dit artikel verstrekken wij slechts uit serviceoverwegingen in onze rol als bemiddelaar.

Bij het in ontvangst nemen van het voertuig, sluit u een contract af met de verhuurmaatschappij. U dient op het moment van ondertekening van het contract, akkoord te zijn met de inhoud. Controleert u goed waar u voor tekent en sluit geen verzekeringen af die u niet nodig heeft. Achteraf kan hier geen verhaal op worden gehaald. Dit geldt uiteraard ook voor de eindafrekening.

5.36 Leeftijden

Het kan voorkomen dat er een minimum en/of maximum leeftijd geldt bij het huren van een voertuig. Dit staat in de voorwaarden van de verhuurmaatschappij.



Specialisten in verre reizen

5.37 Specificaties campers

Wij verwijzen naar onze website voor de technische specificaties en voorzieningen van de verschillende campers die wij aanbieden. De in de specificatietabellen vermelde (technische) gegevens van de verschillende campers kunnen in de loop van een seizoen veranderen als gevolg van de introductie van nieuwe typen.

5.38 Types

Indien wij een voertuig in een bepaalde klasse voor u reserveren, houdt dit geen garantie voor een bepaald type in. Alle in het reisaanbod vermelde automerken en types zijn slechts voorbeelden. Het kan zijn dat u ter plaatse een huurauto van een ander merk of ander type in ontvangst neemt. Het voertuig zal echter wel van dezelfde categorie zijn als door u gereserveerd. Wij kunnen een voorkeur voor u doorgeven. Leest u de uitgebreide voorwaarden die op de betreffende internetpagina's worden vermeld. Let u ook op de hoeveelheid bagage als u een individuele reis met privé chauffeur maakt of een auto of camper huurt. De bagageruimte in de meeste auto's en campers is beperkt en tijdens een individuele reis met privé chauffeur moet ook uw chauffeur enige bagage meenemen. Indien u een auto voor vier personen huurt, wil dit niet zeggen dat u vier koffers kwijt kunt.

5.39 Ophalen van de auto of camper

Indien u bij boeking heeft gekozen voor het ophalen en inleveren bij een luchthavenlocatie dan kan het zijn dat het verhuurstation zich op enige afstand van het luchthavengebouw bevindt en dient u gebruik te maken van shuttlebusjes, taxi's of andere transportmogelijkheden om de verhuurlocatie te bereiken. Voor het ophalen van de camper ontvangt u instructies bij de reisbescheiden.

Eventuele ophaaltijden vermeld op uw factuur of voucher zijn indicatief. Aan deze ophaaltijden kunnen geen rechten worden ontleend. Door drukte bij de verhuurstations of andere operationele omstandigheden ter plaatse kan het zijn dat uw voertuig later wordt meegegeven. Noch de verhuurmaatschappij noch Tenzing Travel kan hiervoor worden aangesproken.

Bij het in ontvangst nemen van de auto of camper sluit u een contract af, waar u uw handtekening onder zet. Let er op dat alle noodzakelijke details, zoals b.v. de naam van de extra bestuurder, op het contract worden vermeld.

Tenzing Travel accepteert achteraf geen aansprakelijkheid voor services die door reizigers ter plaatse extra worden aangeschaft of wijzigingen die ter plaatse worden uitgevoerd (zoals upgrades).

5.40 Creditcard verplicht

Voor alle huur van voertuigen geldt dat een internationaal geaccepteerde creditcard verplicht is voor de hoofdbestuurder en een eventuele medebestuurder. Deze wordt gebruikt voor het ter plaatse voldoen van een eventuele waarborgsom en/of het betalen van eventuele extra's of verkeersovertredingen. Een ander betaalmiddel wordt in de regel niet geaccepteerd. Tenzing Travel is niet aansprakelijk voor extra kosten die ontstaan wanneer de klant niet over een juiste creditcard beschikt.

5.41 Rijbewijs

Bij de huur van een voertuig dient men een Nederlands rijbewijs te kunnen overhandigen, in sommige gevallen tevens een internationaal rijbewijs. Een internationaal rijbewijs is in Nederland bij de ANWB tegen betaling te verkrijgen.

5.42 Verzekeringen

Indien u van plan bent om met de auto de landsgrens te overschrijden, dient u na te gaan of dit toegestaan is. Informeer u ter plaatse naar de verzekeringsvoorwaarden en vooral wat er wel en niet onder de dekking valt. Zo is het mogelijk dat er bij een reeds inbegrepen CDW verzekering (Collision Damage Waiver; dekt schade aan het voertuig) een bepaald bedrag als eigen risico blijft bestaan. Veel verhuurmaatschappijen bieden een mogelijkheid om het eigen risico gedeeltelijk af te kopen, echter dit is veelal niet het volledige eigen risico. Wij



Specialisten in verre reizen

bieden u de mogelijkheid tot een zorgeloze reis om het eigen risico op volledig af te kopen via de verzekeringsmaatschappij Allianz Global Assistance. Mocht er ter plaatse iets gebeuren dan wordt u wel doorbelast voor het eigen risico door de verhuurder op uw creditcard, alleen krijgt u dan achteraf de onkosten terug van Allianz, door middel van het indienen van de schade. De kosten worden u bij boeking meegedeeld.

In het geval van schade aan, een ongeval met, of diefstal of het verloren gaan van de auto, dient u altijd een politierapport, een schaderapport en een kopie van uw identiteitsbewijs te overhandigen aan de verhuurder. U dient de verhuurmaatschappij direct in kennis te stellen van een incident of ongeval. Wij raden u aan dat u bij het ophalen van het voertuig altijd controleert of deze in orde is. Dit is voor uw eigen veiligheid en om onenigheid over reeds bij het ophalen van de auto bestaande schade te voorkomen. Denkt u bij de controle met name aan de benzinestand (is de tank vol?), aanwezigheid van het reservewiel, lak- en krasschade, etc. Indien het voertuig bij ontvangst niet in orde is, dient u hiervan direct bij de verhuurder een aantekening te laten maken en bewijs hiervan te verkrijgen. Houdt u er tevens rekening mee dat banden-, bodem- en glasschade nooit is meeverzekerd. De schadeverzekering zal nimmer uitkeren in geval bestuurder onder invloed van alcohol, medicijnen of drugs verkeerde of roekeloos (rij)gedrag verweten kan worden. De diefstalverzekering dekt geen schade in het geval de sleutels in de auto zijn achtergebleven. Evenmin bestaat er dekking tegen het tanken van de verkeerde soort brandstof.

5.43 Schade aan de huurauto of motorhome

Indien er tijdens de huurperiode schade is ontstaan aan de het voertuig, komen de financiële gevolgen daarvan rechtstreeks voor uw rekening en dient u dit zelf met het verhuurbedrijf af te wikkelen. Wij spelen daarin geen rol.

Diversen

5.44 Verzekeringen

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 een reis-, ongevallen-, ziektekosten en/ of annuleringsverzekering en de benodigde dekking. Wij kunnen een goede reis- en/of annuleringsverzekering voor u afsluiten bij Allianz Global Assistance. Tenzing Travel is in dit geval slechts bemiddelaar tussen de reiziger en de verzekeraar en is geen partij bij de verzekeringsovereenkomst.

5.45 Uw mobiele telefoonnummer

Bij het maken van uw boeking wordt om uw mobiele telefoonnummer gevraagd. In geval van calamiteiten kunnen wij u dan snel bereiken. Indien wij u in een dergelijk geval niet kunnen bereiken, omdat u geen mobiel nummer heeft verstrekt, dit onjuist is of indien uw telefoon uit staat, komt dit geheel voor uw risico.

5.46 Vakantieverwachtingen

Een vakantie in het buitenland betekent andere mensen en gewoonten, een andere cultuur, ander eten, anders dan thuis. Dat is één van de aantrekkelijke kanten van de vakantie, maar ook een aspect om bij uw vakantieverwachtingen rekening mee te houden. De belangrijkste algemene gedragstip die wij u kunnen geven is dat u zich voortdurend bewust moet blijven gast te zijn in een ander werelddeel, niet zelden met een eeuwenoude cultuur waar men trots op is.



Specialisten in verre reizen

5.47 Klachten tijdens de reis

Het kan gebeuren dat u op uw bestemming of tijdens de reis een tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst constateert. Deze dient u zo spoedig mogelijk te melden bij de betrokken dienstverlener (zoals de accommodatieverschaffer/verhuurmaatschappij etc.). Wordt de tekortkoming niet opgelost, dan moet deze direct worden gemeld bij de onze vertegenwoordiging ter plaatse. Indien dit niet mogelijk is, of indien zij/hij geen bevredigende oplossing biedt, dan kunt u telefonisch contact opnemen met ons. Indien u onverhoopt verzuimt een tekortkoming door te geven bij aanvang van het probleem en/of tijdens het verblijf, kan dit betekenen dat u het recht op genoegdoening verliest, daar wij dan niet in de gelegenheid zijn gesteld een oplossing te bieden.

6. NA DE REIS

6.1 Klachten na de reis

Indien een tekortkoming tijdens de reis niet is weggenomen of naar uw mening aanleiding geeft tot een klacht bij thuiskomst, kunt u deze schriftelijk of per e-mail indienen (info@tenzingtravel.nl). Tekortkomingen kunnen tot uiterlijk twee maanden na afloop van de reis bij de ons kenbaar worden gemaakt. Indien deze termijn wordt overschreden, behouden wij ons het recht voor de klacht niet in behandeling te nemen.

7. OVERIG

7.1 Auteursrecht

Niets van onze website en andere media als ook deze Algemene Reisvoorwaarden Tenzing Travel mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt worden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tenzing Travel.

7.2 Reisorganisator

Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, worden alle reizen in het reisaanbod georganiseerd door: Tenzing Travel onder Travelnauts B.V.

KvK 34270807

Internet: www.tenzingtravel.nl