

Boekingsvoorwaarden

Deze aanvullende boekingsvoorwaarden 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 voorwaarden van Tenzing Travel, brancheorganisatie ANVR, Stichting Garantiefonds Reisgelden, Calamiteitenfonds en/of de algemene voorwaarden van onze leveranciers. Welke algemene voorwaarden van toepassing zijn, hangt af van je boeking.

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 aanvullende Boekingsvoorwaarden 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.
- **Je:** de persoon die de reisovereenkomst met ons wil aangaan of is aangegaan, evenals alle personen namens wie je 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, Tenzing Travel & Travelnauts BV. Website: www.tenzingtravel.nl.
- **Werkdagen:** de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.
- **Kantooruren:** maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00u, 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 aanvullende Boekingsvoorwaarden van Tenzing Travel van toepassing. Als je losse reismodules boekt bij verschillende reisorganisaties (losse lijndienstvluchten of autohuur), 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 als uitvoerder van de betreffende dienst zijn vermeld.

Deze Boekingsvoorwaarden 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.

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

Minderjarigen mogen geen boeking maken via ons contactcenter of via onze website. Indien een minderjarige een boeking wil maken, moet hij kunnen aantonen dat zijn ouder(s) of voogd(en) hiervoor toestemming hebben gegeven.

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 artikel is bepaald, de reisovereenkomst op te zeggen, waarbij wij je de reeds betaalde reissom zullen terugbetalen onder aftrek van door ons gemaakte kosten.

4.2 Hoofdelijke aansprakelijkheid

Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst met ons aangaat (de aanmelder of hoofdboekter), 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 je 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, dien je 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 je in strijd handelt met wat in dit artikel is bepaald, kunnen wij de reisovereenkomst opzeggen zonder je daarbij schadeloos te stellen en mogelijk extra kosten aan je in rekening brengen.

4.4 Preferenties en essenties

Preferenties

Indien je een bepaalde voorkeur (preferentie) hebt, bijvoorbeeld ten aanzien van de ligging van een kamer, geven wij deze door aan onze lokale agent of leverancier. Wij kunnen een dergelijke preferentie echter niet bevestigen en evenmin garanderen dat jouw verzoek ter plaatse zal worden gehonoreerd.

Essenties

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

4.5 Reserveringen buiten ons aanbod

Indien je 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 je 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 Travelt 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 leiden tot annulering, waarbij de annuleringskosten volledig aan de reiziger in rekening worden gebracht.

Het is mogelijk om uw boeking per creditcard te betalen. Hiervoor rekent de bank 3% transactiekosten, welke wij genoodzaakt zijn aan jou door te belasten.

Betaling tickets

De voorwaarden van het ticket kunnen vereisen dat het ticket binnen enkele dagen of zelfs uren na boeking wordt uitgegeven. In dit geval moet je 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.

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 je naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening:

- bij annulering tot de 42e dag (exclusief) vóór de vertrekdag:
 - de aanbetaling
- 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.

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 je 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 eerdergenoemde 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. Je dient

zelfstandig na te gaan of er voor jouw bestemming(en) en eventuele grensoverschrijdende excursies gezondheidsadviezen, vaccinaties of andere preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes gelden. Je kunt je hiervoor wenden tot je huisarts, of

<https://www.thuisvaccinatie.nl/reisorganisaties/tenzing-travel>.

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

5.6 Reisbescheiden

Na boeking en betaling van je reis ontvangt je uiterlijk tien dagen voor vertrek per e-mail informatie over onze reisapp met daarin alle benodigde reisinformatie en vouchers. Ter plaatse ontvangt je, afhankelijk van de bestemming, Nederlands- of Engelstalige reisinformatie daar waar van toepassing, vouchers van onze lokale vertegenwoordiging. Deze informatie kan ook voor je klaarliggen in het eerste hotel (vraag hier zo nodig naar). Wij raden je aan uje reisbescheiden altijd op juistheid te controleren. Indien daar onjuistheden in staan, dien je dit direct aan ons te melden.

De Reis

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

5.9 Routebeschrijving

Indien je bij je 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 je 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 je informatie geven over het land en de gebruiken, de restaurantjes, speciale winkeltjes en excursies. Voor vertrek ontvangt je van ons het telefoonnummer van onze plaatselijke vertegenwoordiger. Bij problemen op je bestemming verzoeken wij je direct contact met onze vertegenwoordiging te zoeken.

De Vlucht

5.11 Vervoersvoorwaarden (Luchtvervoer)

Indien je 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 de betreffende luchtvaartmaatschappij(en) en gelden derhalve ook in de relatie tussen jou en deze 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 je soms meer of minder betaalt dan je buurman, die op een vergelijkbare stoel zit en dezelfde service ontvangt.

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

5.13 Melden op de luchthaven

Je dient je minimaal 2 tot 3 uur vóór de op je ticket vermelde vertrektijd te melden bij de incheckbalie op de luchthaven van vertrek. Indien je om welke reden dan ook niet op de vereiste meldingstijd aanwezig bent, kan dit betekenen dat je je vlucht mist en/of je 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 eigen rekening.

5.14 Naam op het ticket

De naam in je vliegticket dien overeen te komen met de naam in je paspoort. Indien blijkt dat de naam in beide documenten niet met elkaar overeenstemt, heeft de luchtvaartmaatschappij het recht je 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 deze ten tijde van de samenstelling bekend waren.

In verband met eventuele wijzigingen in de vluchtschema's kan het voorkomen dat wij de reisroute moeten wijzigen en het programma moeten aanpassen. Jouw vluchtschema en reisprogramma zijn dus altijd onder voorbehoud van wijzigingen. Indien dit het geval is, word je hiervan op de hoogte gebracht.

De definitieve vluchttijden vind je terug in de reisapp. 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 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 Online inchecken vlucht

Wanneer mogelijk adviseren wij om vooraf online in te checken.

5.18 Bagageregels Intercontinentale vluchten

De bagageregels voor zowel ruimbagage als handbagage op intercontinentale vluchten kunnen verschillen per luchtvaartmaatschappij, reisklasse en bestemming. Wij raden je daarom aan om voorafgaand aan je reis de website van de betreffende luchtvaartmaatschappij(en) te raadplegen voor de op jou van toepassing zijnde regels.

Neem je reisdocumenten, paspoort, rijbewijs, geld en medicijnen in je handbagage mee en stop deze niet in je koffer.

Voor het meenemen van extra bagage of bagage met een afwijkend formaat (ook van bv. een rolstoel,

golftas, surfplank of duikuitrusting) dien 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. Heb je teveel bagage en keert je weer terug naar de luchthaven van vertrek dan raden wij je aan om gebruik te maken van de bagagedepots of kluisjes op deze luchthavens om een deel van je bagage in bewaring achter te laten (vaak zijn hieraan kosten aan verbonden).

5.20 Vermiste of vertraagde bagage

Indien je bagage niet is aangekomen of beschadigd is aangekomen op de luchthaven van bestemming, dient er te allen tijde een zogenoemd PIR-rapport te worden opgemaakt.

Je hebt hiervoor je boardingpass (instapkaart) met het zogenaamde claimbiljet nodig. Gooi deze dus niet weg voordat je hebt vastgesteld dat je 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 je bagage. Hiervan kan niet worden afgeweken. Bij incheck kan je 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 je koffer. Noch de luchtvaartmaatschappij noch wij zijn aansprakelijk voor het met vertraging afleveren van je bagage. Wij raden je aan om een reisverzekering af te sluiten voor dit soort gebeurtenissen.

5.21 Bagage bij reizen

Je 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 je dan op de hoogte.

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 verpakt te zijn in een doorzichtige, afsluitbare zak van circa 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 je overhandigd. Wacht met het verbreken van de zegels tot na de laatste controle op de laatste luchthaven van heen- of terugreis. Je mag wel vloeistoffen in je koffer 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 je reis is inbegrepen, maken wij je 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 je achternaam, voorletters, vluchtgegevens, boekingsdatum en speciale verzoeken met betrekking tot bv. maaltijden en speciale bagage e.d. Wij zullen je 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 jouw accommodatie. Vooral in verstedelijkte gebieden kan het voorkomen dat er geen vrij uitzicht is.

5.26 Kamerindeling

Indien je met meer dan 2 personen op een kamer verblijft dan zijn deze kamers over het algemeen voorzien van één kingsize of twee queensize bedden (twijfelaars) waarop maximaal 4 personen worden toegelaten. Reis je met drie of meer personen en wil je aparte bedden? In dit geval moet er op jouw verzoek een extra bed (rollaway) worden bijgeplaatst, waarvoor doorgaans ter plaatse een toeslag wordt berekend.

Op alle bestemmingen zijn de bijgeplaatste rollaway bedden van mindere kwaliteit en slaapcomfort (voor volwassenen) en meestal kleiner dan de standaard in de kamer aanwezige bedden. 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 je 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 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 zul je zo nu en dan van je auto gebruik moeten maken om naar het centrum te rijden.

Nationale Parken

Een accommodatie in een nationaal park is in de meeste gevallen zeer eenvoudig. Je 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 er voor de watersportfaciliteiten ter plaatse te worden betaald.

5.30 Aankomst en vertrek

Op de dag van aankomst kunt je gewoonlijk inchecken tussen 13.00 uur en 15.00 uur (per land verschillend). De kans is groot dat je kamer nog niet gereed is als je eerder wilt inchecken. Op de dag van vertrek dien je de kamer gewoonlijk tussen 10.00 en 12.00 uur te verlaten. Houd hier rekening mee,

ook als je pas 's avonds vanuit je bestemming vertrekt. Het hotel is, afhankelijk van de bezetting, vaak wel bereid om je de kamer (tegen extra betaling) langer ter beschikking te stellen. De meeste hotels hebben een bagage depot waar je gebruik van kan maken. Zij nemen echter geen verantwoordelijkheid voor beschadigingen en/of diefstal. Indien je rond of na middernacht pas terug naar Nederland of naar je 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 je eerste bestemming. Meestal is dit het diner. Indien je door vertragingen of wijzigingen in het vliegschema niet van een maaltijd gebruik kunt maken, wordt hiervoor geen restitutie verleend. Indien je half- of volpension hebt geboekt geldt veelal dat het diner in de hotels uit een buffet dan wel uit een van te voren vastgesteld menu bestaat. Indien je toch à la carte wilt eten bepaalt het hotel het door je te besteden bedrag. Eventuele meerkosten worden ter plaatse in rekening gebracht.

5.32 Aansprakelijkheid reiziger

Je dient je accommodatie 'als een goede huisvader' en volgens bestemming te gebruiken en te onderhouden. Je bent aansprakelijk voor alle verlies van en/of schade aan de accommodatie en/of inventaris, tenzij deze schade en/of dit verlies niet jouw schuld is of voor jouw rekening komt. Indien je of personen waar je 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 je de toegang tot je accommodatie of het vervoermiddel te ontfangen of je daaruit te (laten) verwijderen.

Bovendien kunnen wij in dat geval de met je gesloten reisovereenkomst opzeggen wegens gewichtige omstandigheden. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het handelen of nalaten van andere gasten.

Op de bestemming

5.33 Excursies

Indien je op je 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 je een plaatsbewijs boekt in een (mini)bus die door onze lokale agent wordt gevuld met andere passagiers. Je 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 je bij je reis via Tenzing Travel een auto of camper bijboekt, gaat je ter plaatse een huurovereenkomst aan met het verhuurbedrijf. Wij treden daarbij op als bemiddelaar tussen je en het verhuurbedrijf en zijn geen partij bij de uiteindelijke huurovereenkomst. Op de relatie tussen je en ons zijn de ANVR-Boekingsvoorwaarden van toepassing. Op de huurovereenkomst tussen jou en het verhuurbedrijf zijn de algemene voorwaarden van de verhuurder van toepassing. De ANVR-

Boekingsvoorwaarden zijn te raadplegen op [op https://www.tenzingtravel.nl/zeker-op-reis](https://www.tenzingtravel.nl/zeker-op-reis).

De voorwaarden van de verhuurmaatschappij ontvangt je bij je 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 je een contract af met de verhuurmaatschappij. Je dient op het moment van ondertekening van het contract, akkoord te gaan met de inhoud. Controleert je goed waar je voor tekent en sluit geen verzekeringen af die je 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.

5.37 Types

Indien wij een voertuig in een bepaalde klasse voor je 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 je 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 je gereserveerd. Wij kunnen een voorkeur voor je doorgeven. Lees de uitgebreide voorwaarden die op de betreffende internetpagina's worden vermeld. Let je ook op de hoeveelheid bagage als je een individuele reis met privéchauffeur maakt of een auto of camper huurt. De bagageruimte in de meeste auto's en campers is beperkt en tijdens een individuele reis met privéchauffeur moet ook jouw chauffeur enige bagage meenemen. Indien je een auto voor vier personen huurt, wil dit niet zeggen dat je vier koffers kwijt kunt.

5.38 Ophalen van de auto

Indien je bij boeking hebt 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 dien je gebruik te maken van shuttlebusjes, taxi's of andere transportmogelijkheden om de verhuurlocatie te bereiken. Voor het ophalen van de camper ontvangt je instructies bij de reisbescheiden.

Eventuele ophaaltijden vermeld op je 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 je 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 je een contract af, waar je 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). 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.

5.39 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.

5.40 Verzekeringen

Indien je van plan bent om met de auto de landsgrens te overschrijden, dien je na te gaan of dit toegestaan is. Informeer je 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 bieden je de mogelijkheid tot een zorgeloze reis om het eigen risico op volledig af te kopen via onze verzekeringspartner. Mocht er ter plaatse iets gebeuren dan word je wel doorbelast voor het eigen risico door de verhuurder op uw creditcard, alleen krijgt je dan achteraf de onkosten terug van de verzekeringsmaatschappij, door middel van het indienen van de schade. De kosten worden je bij boeking meegedeeld.

In het geval van schade aan, een ongeval met, of diefstal of het verloren gaan van de auto, dien je altijd een politierapport, een schaderapport en een kopie van uw identiteitsbewijs te overhandigen aan de verhuurder. Je dient de verhuurmaatschappij direct in kennis te stellen van een incident of ongeval. Wij raden je aan dat je bij het ophalen van het voertuig altijd controleert of deze in orde is. Dit is voor je eigen veiligheid en om onenigheid over reeds bij het ophalen van de auto bestaande schade te voorkomen. Denk je 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, dien je hiervan direct bij de verhuurder een aantekening te laten maken en bewijs hiervan te verkrijgen. Houd je 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.

5.41 Schade aan de huurauto

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

Diversen

5.42 Verzekeringen

Wij raden je 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 je in geval van schade, letsel of ziekte een hoop onnodige kosten en ellende besparen. Je 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 je afsluiten bij onze verzekeringspartner. Tenzing Travel is in dit geval slechts bemiddelaar tussen de reiziger en de verzekeraar en is geen partij bij de verzekeringsovereenkomst.

5.43 Jouw mobiele telefoonnummer

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

5.44 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 je kunnen geven is dat je zich voortdurend bewust moet blijven gast te zijn in een ander werelddeel, niet zelden met een eeuwenoude cultuur waar men trots op is.

5.45 Klachten tijdens de reis

Het kan gebeuren dat je op je bestemming of tijdens de reis een tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst constateert. Deze dien je zo spoedig mogelijk te melden bij de betrokken dienstverlener (zoals de accommodatieverschafter/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 je telefonisch contact opnemen met ons. Indien je onverhoopt verzuimt een tekortkoming door te geven bij aanvang van het probleem en/of tijdens het verblijf, kan dit betekenen dat je 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 jouw mening aanleiding geeft tot een klacht bij thuiskomst, kun je 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 aanvullende Boekingsvoorwaarden van 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 Tenzing Travel & Travelnauts B.V.

KvK 34270807

www.tenzingtravel.nl