SRC Reis- en Boekingsvoorwaarden

SRC
src-reizen.nl

Inleiding
Aanvullend op de ANVR-reizigersvoorwaarden hanteert SRC Reizen de volgende voorwaarden voor boekingen, annuleringen en betalingen. Deze aanvullende voorwaarden zijn door SRC Reizen zelf vastgesteld. Hierover heeft wat betreft de inhoud van deze artikelen geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Behoudens de in de ANVR-Reizigersvoorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR-Reizigersvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld als aanvulling op de ANVR-voorwaarden daar waar dat vermeld staat in de ANVR-voorwaarden zelf en/of om de positie van de reiziger verder te versterken. In de aanvullende SRC-voorwaarden wordt ook duidelijk vermeld als deze afwijken van de ANVR-reizigersvoorwaarden. De SRC-voorwaarden gaan in dat geval boven de ANVR-reizigersvoorwaarden.

Actuele informatie
De vanafprijzen in onze brochures, advertenties en andere publicaties zijn gebaseerd op de gegevens die op het moment van publicatie bekend waren. De actuele prijzen van al onze reizen staan bij uitgebreide reisbeschrijvingen op SRC-reizen.nl. U kunt ook contact opnemen met onze reisadviseurs. In alle gevallen vormt het reisaanbod op onze website de basis voor de reisovereenkomst die u met SRC Reizen aangaat.

Verplichte kosten inbegrepen
De vanafprijs is inclusief de verplichte bijdrage voor de Stichting Calamiteitenfonds Reizen (€ 2,50 per boeking van maximaal 9 personen), de verplichte bijdrage voor de Stichting Garantiefonds Reisgelden (€ 5,- per persoon per boeking) en de reserveringskosten à € 25,- per boeking.

Kosteloos omboeken tot 60 dagen voor vertrek
Wanneer u een groepsreis van SRC boekt, kunt u tot 60 dagen voor het vertrek van uw vakantie kosteloos omboeken naar een andere datum en zelfs naar een andere reis. Na die periode of wanneer u een individuele reis heeft geboekt staat een omboeking gelijk aan een annulering. Verschillen in reissom zullen wel met u verrekend worden.

Let op: in uitzonderlijke gevallen kunnen individuele afwijkende boekingswensen er toe leiden dat dit omboekingsrecht komt te vervallen. Als dit het geval is, wordt dit vóór afsluiting van de boeking duidelijk met u gecommuniceerd. Incidenteel kan ook een reisserie hiervan uitgesloten worden. In dat geval staat het bij de reis vermeld.

Inclusief en exclusief
Bij de reisbeschrijvingen op onze website vindt u onder de kopjes ‘Inclusief’ en ‘Exclusief’ welke kosten wel en niet inbegrepen zijn bij de reissom. Per reis kan dit verschillen, bijvoorbeeld voor eventuele gidsen of de kosten voor ruimbagage in het vliegtuig. Voor zover bekend geven we een indicatie van de bedragen. Met het overzicht kunt u voor uzelf een inschatting maken of er nog bijkomende kosten zijn.

Entreegelden
Het verschilt per reis of de entreegelden inbegrepen of niet inbegrepen zijn. Per reis staat duidelijk aangegeven of de entreegelden inbegrepen zijn of niet. Zijn de entreegelden niet inbegrepen dan vindt u bij de reis onder het kopje 'exclusief' het bedrag waar u rekening mee moet houden. Het genoemde bedrag is een richtprijs. Wij proberen de informatie actueel te houden, maar het kan voorkomen dat een sterk wisselende wisselkoers of andere omstandigheden toe afwijkingen hiervan leiden.

Maaltijden
Per reis ziet u op de website ook welke maaltijden inclusief zijn. Of een diner wel of niet inbegrepen is in de reissom, hangt af van veel factoren. Bij het samenstellen van de reis worden deze factoren allemaal afgewogen. Zo kiezen we er meestal voor om aan het einde van een lange reisdag het diner inclusief aan te bieden. Maar in sommige gevallen, bijvoorbeeld wanneer er in de buurt van uw hotel verschillende restaurants te vinden zijn, geven we u liever de vrijheid te geven zelf een keuze te maken.

Belastingen en heffingen
De vanafprijs is de prijs inclusief belastingen en heffingen. De luchthavenbelastingen en heffingen zijn alle opgelegde lasten door onder andere de overheid en de luchtvaartmaatschappij bij een vliegreis. Hieronder vallen ook de veiligheidstoeslagen, Passenger Service Charges, brandstofheffingen en milieuheffingen. Dit kunnen flinke bedragen zijn. Het totaal van de verschuldigde heffingen verschilt per reis en kan in de loop van het seizoen veranderen. Dit betekent dat de reissom tijdens het jaar kan wijzigen. Lees meer hierover in artikel 5.4 van de ANVR-reizigersvoorwaarden.

Toeslag bij verblijf in een 1-persoonskamer
De vanafprijs is de reissom per persoon, voor een 2-persoons-kamer die door twee personen wordt gebruikt. Er worden vaak extra kosten in rekening gebracht wanneer u verblijft in een 1-persoonskamer. De reissom bij verblijf in een 1-persoonskamer vindt u terug bij de uitgebreide reisbeschrijving op het tabblad ‘data en prijzen’. Het betalen van een 1-persoonskamertoeslag geeft geen recht op het alleengebruik van een 2-persoonskamer.
Bij een aantal reizen verblijft u als alleenreizende wel in een 2-persoonskamer voor alleengebruik, dit staat dan op de website vermeld bij ‘data en prijzen', onder het kopje 'inclusief'.

2-persoonskamer extra bed
Wanneer u tijdens de reis met drie personen op één kamer wilt verblijven, is dit op de meeste reizen mogelijk. Wij hebben deze kamers echter meestal niet op voorraad, maar kunnen deze wel bij onze partners aanvragen. Meestal gaat het niet om volwaardige 3-persoonskamers maar om 2-persoonskamers met een extra bed.

Korting reis zonder vluchten
U kunt de meeste van onze vliegreizen ook met korting boeken zonder de bijbehorende heen- en/of terugvlucht. U kunt dit ‘landarrangement’ alleen telefonisch boeken. Als u de reis zonder vlucht(en) boekt, dan bent u zelf verantwoordelijk voor de transfer van en naar de luchthaven en/of de aansluiting bij de groep. Vraag bij uw telefonische boeking naar de consequenties die dit voor u heeft.

Preferenties en essenties
Bij uw boeking kunt u ons vragen rekening te houden met een bepaalde wens, zoals een dieet. Dit heet een ‘preferentie’. We proberen zoveel mogelijk rekening te houden met deze wens, maar kunnen niet garanderen dat dat altijd gebeurt. U kunt dus geen rechten ontlenen aan een preferentie.

Wilt u zeker weten dat er rekening met uw situatie wordt gehouden? Geef dan een 'essentie' door. Een essentie wordt door ons schriftelijk bevestigd. Per essentie brengen we € 27,- in rekening. Een hotelier of een andere dienstverlener kan u extra kosten in rekening brengen voor een essentie. Deze kosten worden alleen na overleg met u doorberekend.

De mogelijkheid om preferenties en essenties door te geven, verschilt per reis. Bij sommige reizen zijn de mogelijkheden beperkt. Daarnaast gelden preferenties niet voor overnachtingshotels (hotels waar u 's avond laat aankomt en maar een nacht en ochtend blijft). Het is verder niet mogelijk om een essentie voor vluchten aan te vragen. We nemen ook geen preferenties aan voor medisch noodzakelijke diëten. Hiervoor kunt u alleen een essentie aanvragen. Voor plaatsen in de bus kunnen geen essenties en preferenties aangevraagd worden.

U kunt alleen telefonisch essenties en preferenties doorgeven. Als u online boekt, kunt u achteraf telefonisch contact opnemen om uw wensen door te geven.

Boeking op aanvraag
Het kan gebeuren dat een reis(onderdeel) niet meer boekbaar is doordat de voorraad die we hebben ingekocht is volgeboekt of onze optie daarop bij de leverancier is verlopen. Het komt tegenwoordig steeds vaker voor dat we niet het volledige aantal vliegtuigstoelen of hotelkamers van te voren kunnen vastleggen. De luchtvaartmaatschappijen en de hotels houden een groot deel van de voorraad liever in eigen beheer. Wanneer wij op een gegeven moment door onze voorraad heen zijn, maar de maximale groepsgrootte is nog niet bereikt, proberen wij op dat moment nog de extra vliegtuigstoelen of hotelkamers in te kopen. Het hangt van de voorraad van de leverancier af of het nog mogelijk is en of het voor dezelfde prijs kan.
Het kan ook zijn dat u aanvullende wensen heeft die niet standaard in ons pakket zitten. In die gevallen moeten we een dienstverlener, bijvoorbeeld een vliegtuigmaatschappij, om een akkoord vragen voor deze reservering. Dat heet een 'boeking op aanvraag'.

Het is mogelijk dat een leverancier een toeslag berekent, bijvoorbeeld bij een vlucht. In dat geval overleggen we eerst met u. Zodra de leverancier een akkoord geeft, zetten we de boeking op aanvraag om in een definitieve boeking. Een boeking op aanvraag is niet vrijblijvend: u kunt deze boeking niet kosteloos annuleren. Tevens vervalt bij een boeking op aanvraag het herroepingsrecht (ANVR-Reizigersvoorwaarden artikel 1.3). We informeren u zo snel mogelijk of we de reis kunnen bevestigen of niet. Als we uw aanvraag niet kunnen bevestigen, dan zijn daar voor u geen kosten aan verbonden.

Persoonlijke gegevens controleren
Bij het boeken van uw reis moet u alle persoonlijke gegevens van uzelf en uw medereiziger(s) doorgeven die voor de uitvoering van belang kunnen zijn (artikel 3 ANVR-Reizigersvoorwaarden). De naam op het ticket, bijvoorbeeld, moet gelijk zijn aan de naam op het paspoort. Controleer daarom uw bevestiging goed en laat het ons direct weten als de naam onjuist is. Gehuwden met een Nederlands paspoort moeten hun geboortenaam opgeven. Daarnaast moet u kenmerken opgeven die invloed kunnen hebben op de uitvoering van de reis, zoals een verstandelijke of lichamelijke beperking.

Op reis in goede conditie
Voor deelname aan onze reizen is het noodzakelijk dat u over een goede geestelijke en lichamelijke conditie beschikt en dat u zelfstandig kunt reizen dan wel een begeleider meeneemt. Mensen die twijfelen of zij over voldoende conditie beschikken om deel te kunnen nemen aan een bepaalde reis raden wij aan om daarover telefonisch contact met ons op te nemen. Een persoonlijk beperking behoeft geen bezwaar te zijn om deel te nemen aan onze reizen, mits u samen met iemand reist die de noodzakelijke extra zorg op zich kan nemen. Onze reisleiders staan u met advies ter zijde, maar hebben in het algemeen geen tijd om individuele gasten persoonlijke zorg te verlenen. Hoewel uiteraard ieder individu telt, heeft het groepsbelang hoge prioriteit op onze reizen. Als tijdens de reis blijkt dat de lichamelijke en/of verstandelijke beperking van een reiziger een goede uitvoering van de reis voor het reisgezelschap of de medewerkers van SRC onevenredig bemoeilijkt of onmogelijk maakt, dan behouden we ons het recht voor deze reiziger van (verdere) deelname uit te sluiten. Meer hierover leest u in artikel 3 en 11 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden. Wij raden u aan om voor u boekt onze algemene voorwaarden goed te lezen.

Annuleren
Als u een reis boekt, is deze boeking definitief. Dat geldt ook voor een boeking op aanvraag. Als u zelf de reis annuleert, bent u een schadevergoeding aan SRC verschuldigd.

Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd door de hoofdboeker, zijn voor iedere reiziger in de overeenkomst, naast eventueel verschuldigde verzekeringspremies, de volgende vergoedingen verschuldigd. Deze percentages wijken af van hetgeen in artikel 9.2 van de ANVR-reizigersvoorwaarden staat:

- Bij annulering tot 56 dagen voor vertrek: de aanbetaling;
- Bij annulering vanaf de 56e dag (inclusief) tot de 42e dag voor vertrek: 40% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 42e kalender dag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 7e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 90% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 7e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 100% van de reissom;

Indien door een (deel)annulering extra kosten ontstaan, bijvoorbeeld door het alsnog moeten doorberekenen van een 1-persoonskamertoeslag, dan worden deze kosten met u verrekend.

Annuleren kan alleen door de hoofdboeker en alleen tijdens kantooruren. Deze wijken af van de uren genoemd in de ANVR-reizigersvoorwaarden artikel 1.4 en zijn: van maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:30 en zaterdag van 09:30 tot 15:00. Neem hiervoor contact op met afdeling Informatie en Reserveringen op het telefoonnummer 050 - 3 123 123. Annuleringen op niet-werkdagen of op werkdagen maar buiten kantooruren, worden geacht op het openingsuur van de eerstvolgende werkdag binnengekomen te zijn.

Een goede annuleringsverzekering dekt in veel gevallen de kosten van annuleren. U kunt zo'n verzekering bij SRC Reizen afsluiten. SRC werkt samen met Allianz Group. Neem hiervoor contact op met onze afdeling Informatie & Reserveringen.

Let op: Indien bij een individuele reis of een reis op maat een reisovereenkomst wordt geannuleerd door de hoofdboeker, zijn voor iedere reiziger in de overeenkomst, naast eventueel verschuldigde verzekeringspremies, 100% kosten voor het vliegticket, treinticket, bootticket en/of excursie/entreetickets verschuldigd. Voor het restant van de reissom geldt bovenstaande tabel, tenzij anders vermeld.

Ook bij een culturele groepsreis kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn. Dit is het geval indien u een afwijkende heen en/of terugreis hebt omdat u uw SRC-groepsreis hebt verlengd, of indien u een vliegticket geboekt heeft in een hogere comfort klasse (bv. comfort of business class). In dat geval zijn bij annulering100% kosten voor het vliegticket verschuldigd. Voor het restant van de reissom geldt bovenstaande tabel. Dit wordt ook vóór afsluiting van de boeking duidelijk met u gecommuniceerd en staat ook op uw bevestiging en (indien van toepassing) in uw offerte vermeld.

In-de-plaatsstelling
Als u zelf niet meer op reis kunt of wilt gaan, kunt u, onder bepaalde voorwaarden, iemand anders in uw plaats laten reizen. Dat heet een 'in-de-plaatsstelling'. U betaalt in dat geval geen annuleringskosten, maar wel € 27, - wijzigingskosten. Wilt u gebruikmaken van deze mogelijkheid? Neem dan contact op met onze reisadviseurs. Lees meer hierover in artikel 8.1 van de ANVR-reizigersvoorwaarden.

Wijzigingskosten
Als u een wijziging in uw reservering wilt aanbrengen, neemt u dan contact met ons op. Wij kijken of de wijziging te realiseren is en of dit extra kosten met zich meebrengt. Daarnaast brengen wij een bedrag van € 27,- aan administratiekosten in rekening. Een wijziging van de vertrekdatum of een vermindering van het aantal personen wordt beschouwd als een (deel-)annulering.

Deelnemersaantal
Voor al onze groepsreizen geldt een minimum- en maximumaantal deelnemers. Bij elke reis vermelden we op het tabblad 'Data & prijzen ', onder het kopje 'Groepsgrootte' het aantal deelnemers dat nodig is om het vertrek te garanderen en de uiterlijke termijn waarop wij u dat laten weten. Slechts een enkele keer moeten wij de door u geboekte reis annuleren wegens te weinig belangstelling. De kans dat u dat overkomt, is dus klein. Wij zullen in dat geval zo snel mogelijk persoonlijk contact met u opnemen om u een aantal alternatieven aan te bieden. Als u geen alternatieve reis of vertrekdatum kiest, storten we de reeds betaalde reissom terug.

Vertrekgarantie
Bij elke groepsreis kunt u per vertrekdatum zien of een vertrekdatum gegarandeerd is. Deze vertrekdata hebben dan hun minimumaantal deelnemers reeds bereikt, of het zijn vertrekdata waarvan wij uit ervaring weten dat ze altijd goed lopen. In het laatste geval vertrekken de reizen ook als het minimumaantal deelnemers niet gehaald wordt. In dat geval reist u in een kleiner gezelschap, en kan het voorkomen dat u reist in een mini- of midi-bus. Bij grote uitzondering kan het voorkomen dat er voor een reis met vertrekgarantie slechts enkele boekingen zijn, of dat er sprake is van omstandigheden in de regio waardoor de reis niet adequaat kan worden uitgevoerd. In dat geval zullen wij uiterlijk 30 dagen voor vertrek persoonlijk contact met u opnemen en u een passende oplossing voorleggen.

Reis- en annuleringsverzekering
Tijdens een reis kunt u in onverwachte situaties terechtkomen, die onvoorziene en grote (financiële) gevolgen kunnen hebben. Als u onvoldoende verzekerd bent, brengt dat niet alleen risico's mee, maar zorgt dat soms ook voor ernstige gevolgen voor de hulpverlening en vergoedingen. Daarnaast accepteert SRC Reizen geen aansprakelijkheid voor kosten die middels een afgesloten verzekering gedekt hadden kunnen worden. Daarom raden we u ten sterkste aan om een reisverzekering af te sluiten. SRC werkt samen met Allianz Group. U kunt een kortlopende reisverzekering via SRC afsluiten bij uw (online) boeking. Heeft u al een reisverzekering? Dan moet u bij uw boeking de naam van uw verzekeringsmaatschappij en uw polisnummer doorgeven. Registratie van deze gegevens door SRC is verplicht vanuit het ANVR en is essentieel om in geval van nood snel en adequaat te kunnen handelen. U kunt via SRC ook een doorlopende reisverzekering afsluiten. We adviseren u om daarnaast een annuleringsverzekering af te sluiten. Wilt u meer informatie over deze onderwerpen? Neem dan contact op met onze reisadviseurs, of kijk onder 'verzekeringen'.

Betaling van de reissom
Als u een reis boekt, dan ontvangt u binnen een dag na boeking op uw e-mailadres de factuur van uw geboekte reis en de eventuele afgesloten verzekeringen. U moet de aanbetaling (minimaal 35% van de totaalsom) die op de factuur staat binnen 10 dagen na de factuurdatum betalen. Het restantbedrag moet u uiterlijk zes weken voor uw vertrek aan ons overmaken. Boekt u een reis die binnen zes weken vertrekt? Dan moet u het totaalbedrag in een keer overmaken.

Let op: Het kan voorkomen dat afwijkende betalingsvoorwaarden van toepassing zijn. Dit is bij voorbeeld het geval indien u een afwijkende heen en/of terugreis hebt omdat u uw SRC-groepsreis hebt verlengd, of indien u een vliegticket geboekt heeft in een hogere comfort klasse (bv. comfort of business class). In dat geval betaalt u bij aanbetaling 100% van het vliegticket en 35% van de resterende reissom. Dit wordt ook vóór afsluiting van de boeking duidelijk met u gecommuniceerd en staat ook (indien van toepassing) in uw offerte vermeld. Na boeking bevestigen wij deze afwijkende voorwaarden ook nog aan u.

Op deze factuur staan uw persoonsgegevens en die van uw eventuele medereizigers. Controleer bij een vliegreis deze gegevens goed en geef eventuele onjuistheden door. Deze gegevens komen namelijk ook op het ticket te staan. Als u uw ticket heeft ontvangen, is een wijziging namelijk geen aanpassing van uw gegevens meer, maar een wijziging van de reisovereenkomst. Hieraan zijn kosten verbonden.

Reisbescheiden
U ontvangt uw digitale reisbescheiden uiterlijk tien dagen voor uw vertrek per e-mail en via uw persoonlijke SRC-reispagina. U ontvangt dan uw accommodatievoucher(s), uw vliegticket en vluchtinformatie (vliegreis), uw vervoersvoucher (busreis), bijlagen met aanvullende informatie en eventueel een overzicht van de optionele extra's. De precieze samenstelling van de reisbescheiden is afhankelijk van uw reis.

Controleer of de naam op de vluchtinformatie en op het e-ticket overeenkomen met de naam in uw paspoort. Bij gehuwden met een Nederlands paspoort moet de geboortenaam worden vermeld. Vanwege strenge veiligheidseisen en verzekeringsbepalingen moeten de namen in deze documenten met elkaar overeenkomen. Als dit niet het geval is, kunt u op de luchthaven worden geweigerd. SRC is niet aansprakelijk voor de eventuele kosten die hieruit voortvloeien.

Op de vervoersvoucher voor de busreizen staan de vertrektijd, vertrekplaats en opstaplocatie. Ook staat er wat u moet doen als u onverhoopt te laat dreigt te komen. In de accommodatievouchers en/of de hotellijst staan onder andere de telefoonnummers van de hotels waar u tijdens uw vakantie verblijft en de eventuele gewijzigde gegevens van uw reis. In de extra bijlagen staat belangrijke aanvullende informatie over uw reis. Lees deze informatie goed door voordat u op reis gaat. Heeft u zeven dagen

voor vertrek nog geen e-mail over uw reisbescheiden ontvangen? Neem dan direct contact met ons op.

Deelnemerslijsten
Hoewel we weten dat een groot deel van onze klanten dit op prijs stelt, verstrekken wij geen deelnemerslijsten. De Wet bescherming persoonsgegevens verbiedt ons dit soort gegevens te verstrekken aan derden. Deelnemers kunnen uiteraard wel op eigen initiatief een deelnemerslijst samenstellen tijdens de reis.

Vertragingen
Door drukte op de weg en werkzaamheden of problemen in het treinverkeer kunt u op weg naar de luchthaven vertraging oplopen. Probeer hier zo veel mogelijk rekening mee te houden. Dreigt u te laat te komen? Bel dan zo snel mogelijk het telefoonnummer dat in uw reisbescheiden staat. Er wordt dan geprobeerd een oplossing te vinden. De eventuele kosten die hieruit volgen zijn voor uw rekening. Ook in het luchtruim kunnen vertragingen ontstaan. Het is dan ook mogelijk dat u bij terugkomst in Nederland geen gebruik kunt maken van het openbaar vervoer, omdat u erg laat of vroeg aankomt.

Programma-invulling
Op deze website vindt u bij de reizen op het tabblad 'programma & route' het icoon 'programma-invulling'. Met dit balkje kunt u in een oogopslag zien hoeveel ruimte er binnen het excursieprogramma is om uw eigen keuzes te maken. Het percentage in dit balkje geeft weer in hoeverre het excursieprogramma van de reis van te voren al is bepaald.

Wanneer de invulling 100% is, betekent dit dat u dagelijks een goedgevuld excursieprogramma kunt verwachten, zoals u dat ook in de uitgebreide reisbeschrijving op het tabblad 'programma en route' terugvindt. Uiteraard betekent dit niet dat u alles van vroeg tot laat samen met de groep doet. Tijdens elke reis, ook de reizen met veel programma-invulling, is er voldoende ruimte voor een rustige lunch of om zelf een bezienswaardigheid te ontdekken. Bij reizen waar het balkje voor 80% gevuld is, is er gedurende het excursieprogramma meer ruimte om uw eigen plan te trekken. Daar waar u bijvoorbeeld 40% ziet staan, betekent dit dat het gezamenlijke programma beperkt is en dat er veel ruimte is voor eigen invulling. Tijdens de reis kunt u met tips van de reisleider zelf uw keuzes maken. Vaak worden er in de vrije periodes optionele excursies aangeboden, waar u desgewenst aan kunt deelnemen.

Reisduur
De reisduur wordt in hele dagen vermeld. De dagen van vertrek en aankomst worden daarbij meegeteld, ongeacht de vertrek- en aankomsttijden.

Wijzigingen voorbehouden
Bij alle reisbeschrijvingen staat de regel: 'Wijzigingen in het programma zijn voorbehouden.'. We hebben het reisprogramma zorgvuldig uitgestippeld en georganiseerd. Toch kan het een enkele keer, om verschillende redenen, noodzakelijk zijn om een wijziging aan te brengen in het programma. Op nationale, internationale, regionale en religieuze feestdagen kunnen de programmaonderdelen in een andere volgorde worden uitgevoerd. Het kan ook gebeuren dat een onderdeel van het programma vervalt. We hopen dat u hiervoor begrip heeft als dit gebeurt.

Demonstraties van ambachten
Soms bevat het excursieprogramma een demonstratie van traditionele ambachten. Zo ontdekt u de geheimen van eeuwenoud handwerk als leerlooien, glasblazen en tapijten knopen. Tijdens deze demonstraties kunt u ook souvenirs kopen. Helaas blijkt dat in een aantal landen, zoals Turkije, Marokko en China, het commerciële doel van de demonstratie soms ten koste gaat van het traditionele karakter. Opdringerige verkooptechnieken kunnen het informatieve karakter overschaduwen, waardoor de presentatie het karakter van een verkoopdemonstratie krijgt. Uiteraard proberen we, in nauw overleg met onze lokale agent, de traditionele aard van de demonstratie te bewaken en erop toe te zien dat de verkooptechnieken niet te opdringerig worden. U bent uiteraard niet verplicht om een demonstratie bij te wonen of een souvenir aan te schaffen.

Optionele excursies
In onze reisprogramma's is een goed evenwicht aangebracht tussen rust en activiteit. Wilt u meer doen dan op het programma staat? We organiseren bij meerdere reizen extra excursies en/of avondprogramma's tegen een vergoeding. Deze optionele excursies staan beschreven bij de uitgebreide reisbeschrijvingen op het tabblad 'Optionele excursies' met informatie over de prijzen, de duur en het minimumaantal deelnemers. SRC is niet verantwoordelijk voor optionele excursies die niet hier genoemd worden.

Fooien
Bij de meeste reizen zijn de fooien niet inbegrepen omdat de fooien geheel vrijblijvend zijn: u bepaalt zelf of u die geeft of niet. In verschillende landen zijn veel mensen die werkzaam zijn in het toerisme wel afhankelijk van fooien. Uw reisleider zal u over de lokale gebruiken informeren. Soms zal hij of zij voorstellen om een gezamenlijke fooienpot in te stellen.

Verlengingen
U kunt sommige groepsreizen individueel verlengen. Indien van toepassing, vindt u hierover informatie op het tabblad 'verlenging' van de uitgebreide reisbeschrijving. De vluchttijden van uw terugvlucht kunnen bij een verlenging afwijken van het vluchtschema van de groepsreis dat op de website staat. Bij een verlenging is er in de meeste gevallen geen reisleider of host(ess) aanwezig. U kunt in geval van nood 24 uur per dag contact met ons opnemen op het telefoonnummer 0031 (0)50 – 3 123 123.

Vluchtverlenging en stopover
U kunt bij de meeste vliegreizen op individuele basis een vluchtverlenging aanvragen. Ook kunt u bij een aantal reizen de heen- dan wel de terugvlucht onderbreken op de plaats van de tussenstop. Deze zogenaamde 'stopover' moet u aanvragen. Voor een vluchtverlenging of een stopover brengen we u € 35,- per persoon in rekening, plus de eventuele extra kosten die worden berekend door de luchtvaartmaatschappij. Tijdens deze verlenging of stopover bent u, tenzij anders is overeengekomen, zelf verantwoordelijk voor uw accommodatie, de transfers en de eventuele aansluiting bij de groep.

Verlenging op maat
Heeft u andere wensen dan de verlengingen en stopovers die we aanbieden? Neem dan contact met ons op. Het is namelijk vaak mogelijk om op individuele basis een afwijkende verlenging aan te vragen. We kunnen de vluchten, het verblijf en de eventuele transfers voor u regelen. Voor een afwijkende verlenging brengen we u € 35,- per persoon in rekening, plus de kosten voor de extra reisonderdelen. Tijdens deze verlenging bent u zelf verantwoordelijk voor de eventuele aansluiting bij de groep.

Reisadviezen ministerie van Buitenlandse Zaken
Het ministerie van Buitenlandse Zaken geeft reisadviezen voor verschillende bestemmingen. Als reizen naar bepaalde bestemmingen wordt ontraden, dan passen we het programma van

de reizen naar deze bestemming aan, of dan annuleren we deze reizen. Het ministerie geeft ook algemene reisadviezen. Kijk voor de adviezen op nederlanderswereldwijd.nl/reizen/reisadviezen, of op de website van de ANVR, onder 'Bestemming' of download de app in iTunes of Google Play.

Als er iets misgaat tijdens de reis
We doen er alles aan om onze reizen naar volle tevredenheid uit te voeren. Mochten we daar onverhoopt niet (helemaal) in slagen en u constateert tijdens de reis een fout of onvolkomenheid, dan kunt u daarvan meteen melding maken. Doe dit bij de verantwoordelijke dienstverlener, zoals de chauffeur, de reisleider, de hotelier of een andere plaatselijke vertegenwoordiger van SRC. Vaak kan uw ongemak dan direct worden verholpen. Wordt uw klacht ter plekke niet naar tevredenheid opgelost? Neem dan contact op met ons op het telefoonnummer +31(0)50 – 3 123 123. We kunnen op dit nummer geen sms-berichten of whats app-berichten ontvangen.

Kan uw klacht onverhoopt niet ter plaatse opgelost worden, vraag dan uw reisleider om een korte schriftelijke verklaring waaruit blijkt dat de klacht ter plekke kenbaar is gemaakt, maar niet opgelost kon worden. Stuur SRC vervolgens tijdens of na de reis (in ieder geval binnen een maand) een e-mail (cs@srcreizen.nl) of brief met uw klacht en toelichting hierop en (een kopie van) deze reisleidersverklaring als bijlage. Als u foto's heeft die betrekking hebben op de klacht, stellen we het op prijs deze ook te ontvangen.

Behalve per post of e-mail kunt u uw klacht ook digitaal insturen via het formulier opmerkingen en klachten. SRC neemt alle klachten in behandeling die verzonden zijn binnen een maand na terugkomst. U krijgt altijd een reactie van ons. We nemen geen groepsklachten in behandeling, tenzij alle deelnemers de klacht ondertekend hebben. Hetzelfde geldt voor klachten die op het enquêteformulier staan.

U krijgt van ons altijd een reactie op uw opmerking of klacht.

Enquête
Uw mening telt! Wij horen graag van u wat u van uw vakantie met SRC Reizen vond. Uw ervaringen en oordeel zijn voor ons van groot belang. Met uw informatie kunnen wij de kwaliteit van onze reizen voortdurend in de gaten houden en verbeteren. Wij stellen het daarom erg op prijs wanneer u de moeite neemt om onze online reisenquête in te vullen. U ontvangt de SRC-reisenquête per e-mail enkele dagen na thuiskomst.

In de online enquête kunt u aangeven wat u van uw reis vond. Wilt u deze beoordeling toelichten? Of heeft u ideeën over of aanbevelingen voor de reis, hotels en/of excursies? Stuur dan een e-mail naar cs@srcreizen.nl of gebruik het formulier toelichting op uw reis. Wij nemen uw bevindingen mee in de evaluatie van uw reis.

Niet helemaal tevreden
Bent u niet helemaal tevreden over uw vakantie? Laat het ons dan weten. Gebruik hiervoor het formulier opmerkingen en klachten. Met dit formulier kunt u bijlagen, zoals foto's, meesturen.

U kunt uw klacht en/of opmerking ook per e-mail sturen naar cs@srcreizen.nl, of per post naar:
SRC Reizen
t.a.v. Cliëntenservice
Antwoordnummer 1530
9701 BR Groningen

U krijgt van ons altijd een reactie op uw opmerking of klacht. Let op: we nemen geen groepsklachten in behandeling, tenzij alle deelnemers de klacht ondertekend hebben.

SRC Reizen
Groningen, 31 oktober 2018