



INFORMATIE GROEPREIZEN

INHOUD

Doelstelling	2
Boeking	3
Reissom	4
Verzekeringen	5
- Reistebrij annuleert je vakantie:	6
- De reiziger annuleert zijn/haar vakantie:	7
Begeleiding	8
Klachten	9

DOELSTELLING

Reistebrij ontwikkelt en begeleidt vakanties voor mensen in een kwetsbare situatie, die hun vakantie niet of niet volledig zelfstandig vorm kunnen geven. We vinden het belangrijk dat jij een heerlijke vakantie vol bijzondere momenten beleeft waar je nog lang en met veel plezier aan terug kan denken.

We proberen dit te bereiken door heel goed naar jou te luisteren, zowel voor, tijdens, als na de vakantie. Op het uitgebreide aanmeldingsformulier geef je zelf aan wat je van ons verwacht. Je geeft daarin aan hoe, wanneer en waarbij begeleiding noodzakelijk of wenselijk is. Wij bewaken die grens. Tijdens en na een vakantie zullen we, als de situatie of jij daarom vraagt, evalueren om eventueel de begeleiding bij te stellen en om hiervan te leren voor de toekomst.



REISTEBRIJ

EEN VAKANTIE VOOR MIJ

BOEKING

Je boekt je vakantie door het invullen en opsturen van het aanmeldingsformulier. Je vult het aanmeldingsformulier digitaal in, print het uit en bevestigt je aanmelding als laatste met je handtekening.

Het papieren aanmeldingsformulier stuur je vervolgens naar:



Reistebrij
Esweg 13
7151 ZN Eibergen

Optie nemen

Wil je liever eerst een optie (voorlopige boeking) nemen? Neem dan contact op met Reistebrij. De optie is vrijblijvend en gratis en blijft 10 dagen staan. We willen wel graag weten of de optie omgezet mag worden in een definitieve boeking.

Belangrijk

Het is heel belangrijk dat het aanmeldingsformulier zo eerlijk en volledig mogelijk ingevuld wordt. De vakantiebegeleiding gebruikt deze informatie tijdens de vakantie om je zo goed mogelijk te kunnen begeleiden. Bij het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens behoudt Reistebrij zich het recht om reizigers uit te sluiten, ook tijdens de reis.

Geef daarom zoveel mogelijk inzicht in je gedrag en karakter, zodat we dit kunnen bespreken met het begeleiderteam en onze begeleiding aan kunnen passen aan jouw wensen. Dat voorkomt onnodige misverstanden tijdens de reis.

Definitieve boeking

Na ontvangst van het aanmeldingsformulier wordt door ons bekeken of je voldoet aan de reisvoorwaarden en wordt de beschikbaarheid van de reis bekeken. Na het controleren van het aanmeldingsformulier maken wij de boeking definitief of wordt er contact met je opgenomen met het voorstel voor een alternatieve vakantie.

Twijfel je of een vakantie geschikt voor je is? En helpen de aangegeven categorieën je daar onvoldoende bij? Neem dan contact met ons op om de mogelijkheden te bekijken.

Bevestiging

Zodra de boeking definitief gemaakt is, ontvang je een bevestiging. Controleer deze goed en geef eventuele onjuistheden aan ons door.

Betaling

De aanbetaling van je vakantie, waarvan je tegelijk met je reserveringsbevestiging een factuur ontvangt, moet binnen 2 weken na ontvangst op onze rekening zijn bijgeschreven. De restantbetaling dien jullie uiterlijk 6 weken voor vertrek aan ons over te maken. Vindt de aanmelding minder dan 6 weken voor vertrek plaats, dan moet de volledige reissom in één keer aan ons worden voldaan.

REISSOM

De aangegeven reissom is altijd per persoon.

Wat is er allemaal bij deze reissom inbegrepen?

- Alle overnachtingen en maaltijden
- Vervoer tijdens de vakantie
- Begeleidingskosten
- Reis- en bagageverzekering
- Activiteiten en excursies tot een bedrag van € 10,00 p.p.p.d.
- Overige zaken, zoals parkeerkosten en toeristenbelasting

Tijdens de vakantie slaap je vrijwel altijd in een twee of drie-persoonskamer met (een) andere reiziger(s). Stelletjes slapen bij elkaar, mits er toestemming is gegeven door ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s) van beide reizigers.

Je hebt recht op een eenpersoonskamer wanneer je dit aangeeft op het aanmeldingsformulier en hier ook een extra toeslag voor betaald. Is dit niet het geval, dan deel je je kamer met één of meerdere personen.

VERZEKERINGEN

Bij alle begeleide reizen die op de website vermeld staan, wordt automatisch een reis- en bagageverzekering afgesloten.

De belangrijkste zaken:

1. Er geldt een eigen risico van € 50,- per voorval.
2. Geld is meeverzekerd tot een maximum bedrag van € 115,-.
3. Ziektekosten moeten bij jouw eigen zorgverzekering worden ingediend. Doorgaans leidt dit tot een snellere afhandeling. Mocht het voorkomen dat de zorgverzekeraar bepaalde kosten niet dekt, dan kan er alsnog een beroep gedaan worden op de reisverzekering.
4. Zorg er altijd voor dat je originele facturen kunt overleggen van je aankopen bij beschadiging of diefstal.
5. De verzekeraar stelt als voorwaarde dat er bij schade of diefstal in het buitenland altijd aangifte gedaan wordt in het land van verblijf. Onze vakantiebegeleiders weten dit en zullen je hierbij assisteren. Geef het daarom altijd door als je iets mist.

Een reis annuleren

Er zijn 2 annuleringsmogelijkheden:

1. Reistebrij annuleert je vakantie
2. De reiziger annuleert zijn/haar vakantie

Lees op de volgende pagina's hoe dit werkt.

1. Reistebrij annuleert je vakantie:

Wanneer er te weinig aanmeldingen zijn voor een bepaalde vakantie, kan Reistebrij de vakantie annuleren. Tot uiterlijk 2 maanden voor de aangegeven vertrekdatum, kunnen we besluiten de vakantie niet door te laten gaan. Komt jouw vakantie hierdoor te vervallen dan zullen we proberen je een alternatieve vakantie aan te bieden.

Hoe werkt het:

- De reiziger en de contactpersoon ontvangen een mail met daarin de reden van annuleren van de vakantie en voorstel voor alternatieve mogelijkheden. Deze mail wordt ook per brief naar de reiziger gestuurd.
- Bel of mail ons om door te geven welk alternatief je kiest, zodat wij meteen een optie voor je kunnen noteren.
- Vul jouw alternatief in op de ontvangen brief en stuur deze voorzien van een handtekening terug naar Reistebrij. Ook als je de vakantie wil annuleren en niet wil omboeken naar een alternatieve vakantie.
- Kies je voor een andere reis, dan ontvang je een creditfactuur van de geannuleerde vakantie en een nieuwe factuur van je nieuwe vakantie. Alle eventueel reeds gedane betalingen zullen we verrekenen op de nieuwe factuur.
- Kies je geen andere vakantie, dan maken we een creditfactuur van de geannuleerde vakantie. Alle eventueel reeds gedane betalingen zullen we dan per ommekeer naar je terugstorten.

2. De reiziger annuleert zijn/haar vakantie:

Het kan ook gebeuren dat je zelf niet meer op reis kan en wil gaan. Om misverstanden te voorkomen en ter bescherming van de reiziger en de reisorganisatie, heeft de ANVR hier regels over gemaakt.

Hieronder staan de belangrijkste zaken die je moet weten:

Annuleringsverzekering:

We raden je aan om bij je boeking een annuleringsverzekering af te sluiten. Als er voor aanvang van jou reis iets gebeurd waardoor je je vakantie moet annuleren, dan kun je via deze verzekering de gemaakte annuleringskosten declareren. Op onze website kun je snel en gemakkelijk een annuleringsverzekering afsluiten. Het staat je uiteraard ook vrij om dit bij je eigen verzekeraar te regelen.

Voorbeelden van geldige redenen om je vakantie te annuleren:

- De reiziger is aantoonbaar ziek en niet in staat om te reizen.
- Door een ongeval ben je niet meer in staat om te reizen.
(Bij annulering vanwege gezondheidsredenen ben je verplicht om een doktersverklaring te overleggen aan de verzekering.)
- Er is sprake van een sterfgeval in de directe familie (ouders, broer/zus, opa/oma) of het is aantoonbaar dat dit ieder moment kan gebeuren.

Voorbeelden van ongeldige redenen om te annuleren:

- Je hebt geen zin meer in de vakantie.
- Je kan geen vrij krijgen van je werk.
- Je verkering is uit en je wilt nu niet meer samen met je ex-partner op vakantie.
- Je komt erachter dat je de vakantie toch niet (meer) kunt betalen.

Annuleringsvoorwaarden:

Als de reiziger een geboekte vakantie annuleert, dan zijn de onderstaande bedragen verschuldigd aan Reistebrij. Deze kosten zijn, mits er sprake is van een geldige reden, te verhalen op de annuleringsverzekering. Het is daarom verstandig om een annuleringsverzekering af te sluiten.

LET OP: Een annuleringsverzekering afsluiten kan tot maximaal 7 dagen na het ontvangen van de reserveringsbevestiging!

- Tot 3 maanden voor vertrek ben je 25% van de totale reissom verschuldigd aan Reistebrij.
- Vanaf 3 maanden tot 1 maand voor vertrek dien je Reistebrij 50% van de totale reissom aan Reistebrij te betalen.
- Vanaf 1 maand tot 8 dagen voor vertrek ben je 75% van de totale reissom verschuldigd aan Reistebrij.
- Vanaf 7 dagen voor vertrek dien je 100% van de totale reissom aan Reistebrij te betalen.

BEGELEIDING

Privacy

Reistebrij respecteert de privacy van al haar reizigers. Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor onze administratie, zoals voor bijvoorbeeld facturering en verzekeringen én door de vakantiebegeleiding om jou goede begeleiding te kunnen bieden tijdens je vakantie.

Er worden nooit persoonsgegevens uitgewisseld met derden, zoals beschreven in de Wet Persoonsregistratie. We gaan hier vertrouwelijk mee om!

Groepssamenstelling

De ene reiziger heeft minder begeleiding nodig dan de ander. Sommige deelnemers vragen structuur bij de dagindeling, anderen hebben hulp nodig met medicatie, geldzaken, contacten maken, sociale vaardigheden, taal, enzovoorts.

Reistebrij is verantwoordelijk voor het welbevinden van de hele groep. We verwachten van jou dan ook dat je een reisgenoot gelijkwaardig en respectvol behandelt.

Uitsluiting

Reistebrij behoudt zich het recht om reizigers vervroegd naar huis te laten vertrekken. Alle kosten die hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de reiziger.

Reden tot uitsluiting kunnen zijn:

- Het zich niet aanpassen aan de groep. Ook niet na bemiddelen van de vakantiebegeleiders.
- Gedrag waardoor er politie ingeschakeld moet worden.
- Het niet hebben voldaan aan alle financiële verplichtingen betreffende de vakantie.
- Onvolledige of onjuiste informatie op het aanmeldingsformulier.
- Het niet beschikken over de juiste geldige reisdocumenten.

Het vervroegd naar huis vertrekken gaat altijd in overleg met het thuisfront!

KLACHTEN

Reistebrij stelt het op prijs wanneer je de moeite neemt om jouw vakantie-ervaring met ons te delen! Hierdoor worden we in de gelegenheid gesteld om samen de kwaliteit van onze vakanties te verbeteren.

Een klacht tijdens de vakantie

Wanneer je tijdens je vakantie een klacht hebt, is het belangrijk dat je deze, voor zover mogelijk, direct bij de vakantiebegeleiding meldt. We zullen dan alles in het werk stellen om deze klacht op te lossen of te verhelpen.

Een klacht na de vakantie

Is je klacht tijdens je vakantie niet naar tevredenheid opgelost? Of kon de reiziger ter plaatse onmogelijk een klacht formuleren, maar heeft hij/zij dit wel ervaren? Maak dit dan binnen 2 weken na afloop van je vakantie bij ons kenbaar.

Iedere klacht is voor ons een reden om onze reizen en dienstverlening te verbeteren. Heb je tips of suggesties laat het ons dan ook vooral weten.