

## **Algemene Voorwaarden – Primavera Reizen**

Indien u een boeking bij Primavera Reizen maakt, betekent dit dat u akkoord gaat met de voorwaarden van Primavera Reizen. Het is daarom belangrijk dat u deze voorwaarden goed heeft gelezen alvorens de boeking te maken. Primavera Reizen gaat ervan uit dat u naast de eigen voorwaarden ook op de hoogte bent van de verdere voorwaarden die op uw boeking van toepassing zijn: de ANVR-reizigersvoorwaarden (§ 1 ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen), de voorwaarden van de vervoersmaatschappij, de voorwaarden van de verzekeringsmaatschappij, de voorwaarden van de autoverhuurmaatschappij en andere toegevoegde opties indien deze van toepassing zijn op uw boeking. Primavera kan hieraan dezelfde rechten ontleen als de partij die de desbetreffende voorwaarden hanteert. Daarnaast gaat Primavera Reizen ervan uit dat u de reisinformatie op de website heeft gelezen.

### **REISAANBOD**

#### ***Publicatie***

De op de website afgebeelde plattegronden zijn tot stand gekomen in samenwerking met Toeristiek. De op de website van Primavera Reizen getoonde foto's zijn ter beschikking gesteld door de accommodatieverschaffers, de plaatselijke VVV's en enkele (professionele) fotografen. De bij de accommodaties getoonde foto's dienen uitsluitend om een idee te geven. Omdat niet ieder appartement of hotelkamer gelijk is, kan het voorkomen dat uw accommodatie afwijkt van de foto. Voor kennelijke zetfouten kan Primavera Reizen nooit aansprakelijk worden gesteld. Primavera Reizen behoudt het recht om zonder toestemming van de klant prijzen en arrangementen te wijzigen indien de situatie daarom vraagt. Eventuele fouten in een brochure, advertentie of enige andere publicatie zullen op de website van Primavera Reizen hersteld worden, zodat u altijd de meest actuele en juiste informatie kunt terugvinden.

#### ***Doelgroep***

Primavera biedt haar vakanties en services online aan via haar websites aan consumenten en andere eindklanten. Onze aanbiedingen zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om door te verkopen. Wanneer wij merken dat een boeking met dit uitgangspunt in strijd is, behoudt Primavera zich het recht voor om de boeking direct te annuleren en de hiermee gemoeide kosten te verhalen.

#### ***Privacy***

Voor het boeken van een reis, het aanvragen van een brochure of het lid worden van de nieuwsbrief heeft Primavera reizen uw gegevens nodig. Uw gegevens worden met zorg door Primavera Reizen behandeld. Voor verdere informatie verwijzen wij naar het [privacy statement](#).

#### ***Werkdagen***

De werkdagen zijn van maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen. Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 17.30 uur en zaterdag van 10.00 - 16.00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

#### ***Copyright***

Copyright 2021 Primavera Reizen. Niets van de website of brochure van Primavera Reizen mag voor commerciële doeleinden worden overgenomen, verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt d.m.v. druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Primavera Reizen.

#### ***Prijzen***

Bij onze vakanties zijn de prijzen per persoon gepubliceerd en zijn inclusief vlucht, accommodatie, transfer of huurauto en luchthavenbelasting. De reissom van uw arrangement is veelal opgebouwd uit diverse onderdelen (vlucht / accommodatie / transfer of huurauto / luchthavenbelasting / etc.). De tarieven van deze onderdelen kunnen veranderen. De prijzen zijn derhalve variabel. Voor alle mogelijkheden (andere bezetting, type kamer of appartement of andere verblijfsduur verwijzen wij u naar onze website [www.primaverareizen.nl](http://www.primaverareizen.nl). Ook vindt u hier eventuele mogelijkheden voor vliegen per lijndienstvlucht en bijbehorende voorwaarden terug. Alle getoonde prijzen zijn inclusief

BTW.

#### *Stichting Garantiefonds Reisgelden*

Primavera Reizen is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de door ons gepubliceerde reizen, niet zijnde losse overeenkomsten van luchtvervoer, onder de garantie van de SGR. De bijdrage van € 5,00 per persoon per boeking is inbegrepen in de reissom.

#### *Calamiteitenfonds*

Primavera Reizen is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de door ons gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. De kosten hiervoor zijn € 2,50 per boeking bij maximaal 9 personen.

Deze garantie houdt in dat u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

- (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;
- De noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij u vervoegd moeten repatriëren. Onder een calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

#### *Reserveringskosten*

De reserveringskosten bedragen € 37,50 per boeking.

#### *Herroeping*

Ons aanbod is vrijblijvend en kan zo nodig, ook nog na uw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging, door ons worden herroepen. Door onze herroeping eindigt de boekingsovereenkomst automatisch en onmiddellijk en kunt u hierop geen aanspraak meer maken. U heeft bij een herroeping alleen recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden. Een herroeping dient door ons zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) resp. binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding door de reiziger te geschieden onder opgave van redenen. Als de termijn eindigt op een zon-, of feestdag, wordt de termijn verlengd naar de eerstvolgende werkdag. Zie paragraaf 'gratis annuleren' voor uw mogelijkheid tot herroeping van de bevestigde reis.

## **BOEKEN EN BETALEN**

Op het moment dat u alle gegevens heeft doorgegeven, u akkoord bent gegaan met de voorwaarden en akkoord bent gegaan met de betaalverplichting, beschouwt Primavera Reizen dit als een definitieve boeking. Bij wijzigingen en annuleringen worden deze voorwaarden en de ANVR-reizigersvoorwaarden gehanteerd. Ook een boeking op aanvraag beschouwt Primavera Reizen als een definitieve boeking. Voor pakketreizen geldt niet de wettelijke bedenktijd van 14 dagen.

#### ***ANVR-reizigersvoorwaarden***

De ANVR-reizigersvoorwaarden zijn van toepassing op uw boeking. Er is een aantal wezenlijke wijzigingen doorgevoerd ten opzichte van de oude voorwaarden en we raden u dan ook aan om de [ANVR-reizigersvoorwaarden](#) aandachtig door te lezen.

#### ***Vaccinaties***

U dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties te informeren of vaccinaties voor uw vakantiebestemming noodzakelijk zijn. Voor actuele informatie betreffende vaccinaties en andere gegevens over gezondheid en reizen kijkt u bijvoorbeeld op de site van Meditel: [www.meditelopreis.nl](http://www.meditelopreis.nl)

#### ***Informatieplicht***

U dient Primavera Reizen te informeren over uw lichamelijke en/of geestelijke toestand (waaronder

het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als dit kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor uzelf of andere reizigers.

### ***Hoofdelijk aansprakelijk***

Degene die de reis boekt geldt als hoofdboeker en is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van alle (mede)reizigers (ook voor alle anderen die hij/zij aanmeldt (of die de reisovereenkomst aanvaard hebben bijvoorbeeld door aan de reis deel te nemen)). U bent aansprakelijk voor alle schade die u of uw medereizigers toebrengen aan eigendommen van derden (luchtvaartmaatschappijen, accommodatiehouders, etc.). Hetzelfde geldt voor kosten die deze derden dienen te maken als gevolg van uw handelen of nalaten.

U bent verplicht tot naleving van alle door of namens Primavera Reizen gegeven aanwijzingen en u bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door uw gedragingen. Als u zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt of als uw gedrag een gevaar vormt voor uzelf, uw medereizigers of partijen die uw reis verzorgen, kan Primavera Reizen u van (voortzetting van) (een gedeelte van) de reis uitsluiten. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor uw rekening.

### ***Minderjarig en boeken bij Primavera Reizen***

Door het maken van de boeking verklaart de minderjarige reiziger toestemming te hebben gekregen van ouders en/of voogden. Voor bepaalde reisonderdelen kunnen restricties gelden m.b.t. minimum leeftijd. Deze zijn terug te lezen onder het betreffende reisonderdeel hieronder.

### ***Kopen op afstand***

Wij willen u erop wijzen dat boekingen die u via het internet maakt definitief zijn. U kunt geen aanspraak maken op de bedenktijd die in de wet 'kopen op afstand' wordt genoemd. Dit is namelijk niet van toepassing op vakantie reizen die u via onze website boekt.

### ***Reisduur***

Bij het bepalen van de reisduur tellen reisdagen mee. Bij een 8-daagse vliegreis bent u dus 7 nachten op uw bestemming. Het kan voorkomen dat u door ongunstige vluchttijden niet de volledige reisduur op uw bestemming bent. Primavera Reizen heeft hier geen invloed op en is niet aansprakelijk voor ongunstige vluchttijden.

### ***Op aanvraag***

Wanneer wij in onze eigen voorraad geen kamers of appartementen meer hebben is het in sommige gevallen mogelijk om bij de accommodatieverschaffer na te vragen of er in hun voorraad nog een kamer of appartement beschikbaar is. Hoe gaat het in zijn werk? U boekt uw reis en wij nemen contact op met de accommodatieverschaffer. Het duurt meestal een paar dagen voordat wij een antwoord ontvangen. Wij geven u een van de volgende antwoorden: De aanvraag is akkoord: uw aanvraag wordt direct omgezet in een definitieve boeking. U ontvangt zo snel mogelijk de factuur.

Houd er rekening mee dat, als u uw reis daarna wilt annuleren, daar annuleringskosten aan zijn verbonden. De aanvraag is niet akkoord: als de eigenaar niet akkoord gaat met de aanvraag nemen wij telefonisch of per e-mail contact met u op. Dan kunnen we in onderling overleg een ander hotel/appartement zoeken dat aan uw wensen voldoet.

### ***Wijzigingen***

Na het opmaken van de factuur kunt u tot 6 weken voor vertrek het één en ander wijzigen (voor zover de gewenste wijziging nog mogelijk is). De aanpassing van bestemming, accommodatie, reisduur of vertrekdatum wordt mogelijk als een annulering beschouwd en hierop zijn de ANVR-reizigersvoorwaarden van toepassing. Heeft u een wijziging, neem dan contact op met ons Contact Center voor de mogelijkheden. Wij maken voor u een eventuele kostenberekening op basis waarvan u kunt beslissen of de reis wilt wijzigen.

### ***Omruilgarantie (Standaard en Premium)***

Met de omruilgarantie kunt u uw vakantie omboeken zonder kosten.

- De Standaard omruilgarantie is inbegrepen bij elke pakketreis. De Premium omruilgarantie is alleen geldig wanneer u deze heeft bijgeboekt voor €30 per persoon.

- De Standaard omruilgarantie is eenmalig te gebruiken, de Premium omruilgarantie is tweemaal te gebruiken.
- De Standaard omruilgarantie kunt u tot 6 weken voor de vertrekdatum gebruiken, de Premium omruilgarantie tot 2 weken voor de vertrekdatum.
- De Standaard omruilgarantie is alleen van toepassing op pakketreizen met flexibele vluchten, de Premium omruilgarantie is van toepassing op pakketreizen met zowel flexibele – als [niet-flexibele vluchten](#).

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de Standaard en Premium omruilgarantie:

- Omruilen betekent dat u, uw vakantie zonder opgave van reden en zonder wijzigings- of annuleringskosten, kunt omboeken naar een andere pakketreis (op dezelfde bestemming of een geheel andere bestemming) en/of een andere vertrekdatum. Omboeken is alleen mogelijk naar vakanties die op het moment van omboeken beschikbaar zijn op de website. Omboeken naar exact dezelfde vakantie is niet mogelijk. Dit is alleen geldig op het aanbod dat beschikbaar is op de websites van onze merken. De omruilgarantie is niet van toepassing op het wijzigen van een vliegvakantie naar een eigen vervoer vakantie.
- U betaalt de prijs die geldt op de dag van het omboeken. Als uw nieuwe boeking duurder is dan de oorspronkelijke boeking, betaalt u het verschil aan ons bij. Als uw nieuwe boeking goedkoper is dan de oorspronkelijke boeking, ontvangt u een omruilvoucher (12 maanden geldig). Deze voucher is te gebruiken voor het boeken van extra's (bagage, auto huur, verzekering), een nieuwe vakantie of u kunt een terugbetaling aanvragen vanaf 3 maanden na de uitgiftedatum. De voucher is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar aan een derde. Het is niet mogelijk om een vakantie om te boeken wanneer de reis al geannuleerd is.
- De vroegboekvoorwaarden vervallen bij het flexibel omruilen na de vroegboekperiode. Na het omboeken van uw vakantie vervalt het recht op de bedenktijd (ook wel gratis annuleren binnen 3 dagen genoemd). Als u zelf besluit om de nieuwe boeking te annuleren, gelden de reguliere annuleringsvoorwaarden.
- Primavera behoudt zich het recht voor om het aanbod of de uitvoering op te schorten of te beëindigen en eventueel juridische stappen te ondernemen indien zij een vermoeden heeft van oneigenlijk gebruik van de garantie.

### ***Bijboeken extra persoon***

Het is mogelijk om binnen uw boeking een wijziging aan te brengen, zoals het bijboeken van een extra persoon. De reissom voor de reeds geboekte personen blijft te allen tijde ongewijzigd. Voor debij te boeken persoon wordt de actuele reissom berekend. Houd u er rekening mee dat deze reissom zowel hoger als lager kan zijn dan de reissom van de reeds geboekte personen.

### ***Combinatiereizen***

Het is soms mogelijk om tijdens uw vakantie een verblijf in 2 of meerdere accommodaties te combineren. De transfer op de wisseldagen tussen de verschillende accommodaties is niet inbegrepen bij uw reissom. U reist dan op eigen gelegenheid naar de volgende accommodatie. De kosten hiervoor zijn voor uw eigen rekening.

### ***Contact bij calamiteiten***

Bij het maken van uw boeking wordt om uw mobiele telefoonnummer gevraagd. In geval van calamiteiten kunnen wij u snel bereiken. Als wij u in zo'n geval niet kunnen bereiken, omdat u geen mobiel nummer hebt verstrekt, dit onjuist is of uw telefoon uit staat, komt dit geheel voor eigen risico. Daarnaast vragen wij bij het maken van uw boeking om een telefoonnummer van een thuisblijver. Zo kunnen wij in geval van calamiteiten direct met deze persoon in contact treden. U dient in een dergelijk geval wel toestemming te hebben van de betreffende thuisblijver om zijn/haar telefoonnummer aan ons door te geven.

### ***Annuleren***

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, worden naast de verschuldigde reserveringskosten, de SGR-bijdrage, de kosten van niet-flexibele vluchten (i.v.t.) en de kosten van de eventueel afgesloten reis- en annuleringsverzekering en poliskosten, de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

- bij annulering tot en met de 43ste kalenderdag (inclusief) vóór vertrek: 30% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot en met de 21ste kalenderdag (inclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 20ste kalenderdag (inclusief) tot en met de 7de dag (inclusief) vóór de vertrekdag: 80% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 6de kalenderdag (inclusief) tot en met de vertrekdag: 100% van de reissom

Indien een reis is samengesteld uit meerdere onderdelen waarop verschillende annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. Indien sprake van afwijkende annuleringsvoorwaarden wordt u hierop gewezen tijdens de boekingsstappen en op de factuur nadat de boeking is voldaan. Let op: dit betekent dat waar dit is aangegeven tijdens de boekingsstappen en op de factuur, de volledige kosten van een geboekte vlucht zijn verschuldigd.

De reis kan geannuleerd worden via [Mijn Primavera](#). Bij annuleringen hanteert Primavera Reizen de bovenstaande voorwaarden. Annuleringen dienen binnen 3 dagen na de gebeurtenis waardoor de reis (geheel of gedeeltelijk) wordt geannuleerd te worden gemeld. Houd er rekening mee dat een annulering buiten of zonder bedenktijd nooit kosteloos verloopt. Alleen indien u een annuleringsverzekering heeft afgesloten én bij een geldige reden, heeft u recht op (gedeeltelijke) teruggave van de reissom. Alleen de hoofdboeker kan de vakantie annuleren. Een medereiziger is niet hoofdelijk aansprakelijk en kan daarom geen annulering doorgeven.

### ***Deelannulering***

Het komt voor dat niet de gehele boeking geannuleerd wordt, maar een gedeelte van het reisgezelschap. De overige personen gaan dan wel op vakantie. U kunt dan een deelannulering doorvoeren via [Mijn Primavera](#). Kies onder annuleren voor 'Annuleer een of meerdere reizigers (gedeeltelijke annulering)'. Uw deelannulering wordt binnen 3 werkdagen verwerkt. De geannuleerde persoon betaalt de annuleringskosten conform de hierboven genoemde annuleringsvoorwaarden. Vaak wordt bij een deelannulering de reissom voor de overgebleven reizigers hoger. Dit is omdat u met minder personen in de kamer verblijft. Dit worden meerkosten genoemd. Door meerkosten kan het voorkomen dat de totale reissom hoger wordt. Volgens de ANVR-reizigersvoorwaarden mag dit niet. Wordt uw totale reissom hoger, dan verwerken wij een korting in uw boeking zodat de totale reissom hetzelfde blijft. De meerkosten kunnen door de reizende deelnemers bij hun verzekeringsmaatschappij worden gedeclareerd. Houder rekening mee dat elke verzekeringsmaatschappij hier eigen regels in heeft. Worden er personen geannuleerd en de gehele reissom is al voldaan, dan wordt het te veel betaalde bedrag naar de hoofdboeker overgemaakt. De hoofdboeker kan het geld dan overmaken naar de geannuleerde personen. Primavera Reizen is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de verrekening van de kosten tussen de deelnemers.

### ***Annulering in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden***

Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis of voor het vervoer naar de bestemming kunnen wij op basis hiervan de reisovereenkomst opzeggen, mits wij u vóór het begin van de reis hiervan op de hoogte hebben gebracht. In dat geval worden alle voor de reis betaalde bedragen volledig terugbetaald, maar kunt u geen aanspraak maken op schadevergoeding.

### ***Betalen***

De aanbetaling is 30% van de reissom\*. Dit bedrag dient binnen 7 dagen na boeken op onze rekening te staan. Houd hierbij rekening met de verwerkingstijd van de verschillende wijzen van betaling. Ook dienen de reserveringskosten, de bijdrage calamiteitenfonds, de SGR-bijdrage en de kosten van de eventuele reis- en annuleringsverzekering en poliskosten direct te worden voldaan. Het restantbedrag dient uiterlijk zes weken voor vertrek bij Primavera binnen te zijn. Wanneer u binnen zes weken voor vertrek boekt, dient u het totale bedrag in één keer over te maken. Bij niet-tijdige betaling heeft Primavera het recht de boeking te annuleren tegen kosten die in rekening



gebracht worden. De voorwaarden die hieronder zijn opgenomen onder het kopje 'Annulering' zijn van toepassing.

*\*Indien wij voor een bepaalde vliegbestemming op basis van uw boeking rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij vluchtstoelen inkopen (niet-flexibele vluchten), gelden mogelijk afwijkende voorwaarden. In dat geval dient u ook de kosten van de vlucht direct aan ons te voldoen. Wanneer afwijkende voorwaarden van toepassing zijn, wordt u hier tijdens het boeken op gewezen.*

### **Reispapieren**

Als Primavera Reizen de gehele betaling heeft ontvangen, worden ongeveer een week voor vertrek per e-mail de reispapieren toegestuurd. Hierin vindt u alle gegevens betreffende de reis. U dient de gegevens op de tickets en vouchers op juistheid te controleren. Indien iets niet overeenkomt met wat u geboekt heeft, dan dient u zo spoedig mogelijk contact op te nemen met Primavera Reizen.

### **Reisdocumenten**

Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen. Als u niet de Nederlandse nationaliteit heeft, dient u altijd bij de ambassade van het land waar u heen wilt reizen na te gaan of u een visum nodig heeft. Het over de juiste reispapieren beschikken, is te allen tijde uw eigen verantwoordelijkheid.

### **Gezondheidsinformatie**

U dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties te informeren of er voor uw bestemming gezondheidsadviezen gelden. U kunt hierbij denken aan vaccinaties en andere preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes. Dit geldt ook bij eventuele grensoverschrijdende excursies. Voor actuele informatie betreffende vaccinaties en andere gegevens over gezondheid en reizen kunt u bijvoorbeeld op de website van Meditel kijken: [www.meditelopreis.nl](http://www.meditelopreis.nl). Eventuele schade of kostendie ontstaan wanneer u zich niet afdoende laat informeren of wanneer u geen preventieve maatregelen treft komen voor eigen rekening

### **Reisadvies**

U dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties kennis te nemen van het reisadvies voor een bepaalde bestemming. Voor actuele informatie kunt u bijvoorbeeld op de site van het ANVR kijken: <https://www.anvr.nl/reisinformatie/bestemmingen.aspx>

### **Verzekeringen**

Indien u via Primavera Reizen uw verzekering geregeld heeft, bent u verzekerd bij AXA. Voor de exacte voorwaarden van zowel de annulerings- als de reisverzekering verwijst Primavera Reizen u naar onze [reisinformatie](#). Volgens de ANVR-reizigersvoorwaarden bent u verplicht een verzekering af te sluiten. Wanneer u besluit om geen verzekering af te sluiten, kan Primavera Reizen niet aansprakelijk worden gesteld voor de schade die verhaald kan worden bij de reis- en/of annuleringsverzekering.

## **DE VLIEGREIS**

### **Luchtvaartmaatschappijen**

Het is mogelijk dat de luchtvaartmaatschappij een vliegtuig inhuurt bij een andere maatschappij om de vlucht uit te voeren. Uiteraard voldoen deze vliegtuigen aan alle benodigde veiligheidseisen. De bagage, stoelreservering en online incheck blijven ongewijzigd, evenals de service aan boord. Wel kan het voorkomen dat de crew volledig Engelstalig is.

### **Vervoersvoorwaarden luchtvaartmaatschappijen**

Primavera is niet uw vervoerder. De desbetreffende luchtvaartmaatschappij hanteert Algemene Vervoersvoorwaarden, welke te raadplegen zijn op de [Reisinfo pagina](#) op onze website. Deze algemene vervoersvoorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst. Indien u akkoord gaat met de Primavera voorwaarden gaat u tevens akkoord met deze algemene vervoersvoorwaarden.

### ***Vluchttijden***

Primavera Reizen vliegt voornamelijk met chartervluchten. De tijden van onze vluchten kunnen ingedeeld worden van 's ochtends heel vroeg tot 's avonds heel laat. Het is mogelijk dat u op de dag van aankomst laat arriveert, terwijl u op de dag van vertrek al weer vroeg vertrekt. Primavera Reizen kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. Houd u er ook rekening mee dat vluchttijden altijd onder voorbehoud van wijzigingen zijn. Het kan voorkomen dat er kort voor uw vertrek of zelfs tijdens uw vakantie nog wijzigingen zijn in het vluchtschema. Ook hier kan Primavera Reizen niet aansprakelijk voor worden gesteld. Tijdens het maken van een boeking kunt u soms een keuze maken uit verschillende vluchttijden. Zowel de luchtvaartmaatschappij als Primavera Reizen doet er alles aan om de gepubliceerde tijden niet meer te wijzigen. Helaas kunnen wij dit nooit 100% garanderen.

### ***Luchthavens***

Primavera Reizen vertrekt vanuit Nederland vanaf:

- Amsterdam Schiphol Airport
- Eindhoven Airport
- Rotterdam The Hague Airport

Primavera Reizen vertrekt vanuit België vanaf:

- Brussels Airport / Zaventem

Primavera Reizen vertrekt vanuit Duitsland vanaf:

- Düsseldorf Airport
- Köln/Bonn Airport

Op onze website kunt u per accommodatie bekijken of vertrek vanaf een regionale luchthaven of vanuit België mogelijk is. Dit vindt u terug onder het kopje 'vluchtinfo'.

### ***Inchecken op de luchthaven***

Het is belangrijk dat u minimaal 2,5 uur voor vertrek aanwezig bent op de luchthaven. Dit zodat u voldoende tijd heeft om in te checken, door douanecontrole te gaan en naar de gate te lopen. Op de luchthavens wordt via monitoren aangegeven bij welke balies u kunt inchecken. De incheckbalies van Transavia sluiten 45 minuten voor vertrek. Wanneer u uw vlucht heeft gemist, heeft u geen recht op restitutie. Primavera Reizen is hiervoor niet aansprakelijk.

### ***Internet check-in***

Voor de meeste vluchten is het mogelijk om online in te checken via de website van de luchtvaartmaatschappij. Op de luchthavens wordt in het algemeen via monitoren aangegeven bij welke balies u kunt inchecken. Ook kan op sommige luchthavens worden ingecheckt via een check-in automaat. Voor actuele informatie omtrent inchecken kunt u onze [Reisinfo pagina](#) op de website raadplegen. Het is belangrijk dat u minimaal 2,5 uur voor vertrek aanwezig bent op de luchthaven. Dit zodat u voldoende tijd heeft om in te checken, door douanecontrole te gaan en naar de gate te lopen. Wanneer u uw vlucht heeft gemist, heeft u geen recht op restitutie. Primavera is hiervoor niet aansprakelijk.

### ***Selfservice check-in***

Vliegt u vanaf Amsterdam Airport Schiphol met Transavia? Dan kunt u ook inchecken via een check-in automaat. Hiervoor heeft u uw vliegticket en ID-kaart of paspoort nodig. Inchecken via de check-in automaat is mogelijk vanaf 2,5 uur tot uiterlijk 40 minuten voor vertrek van uw vlucht. U kunt voor uw hele reisgezelschap inchecken. Er wordt dan automatisch een instapkaart geprint. Uw ruimbagage kunt u na het inchecken afgegeven bij het bagage-afgiftepunt (drop off point). Wilt u als getrouwde reiziger bij het inchecken gebruik maken van de check-in automaat? Dan is het noodzakelijk dat op het ticket en in de boeking alleen uw eigen (meisjes)naam vermeld staat.

### ***Stoelreservering***

Voor vluchten met een aantal luchtvaartmaatschappijen is het mogelijk van te voren stoelen te reserveren. Voor alle vluchten die (als onderdeel van een pakketreis) via Primavera geboekt worden, zijn enkel Economy Class stoelen beschikbaar. Voor meer informatie over de stoelreservering verwijzen wij u naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website. Bent u in het bezit van een stoelreservering? Dan is het nog steeds noodzakelijk dat u incheckt voor uw vlucht. De

stoelreservering wordt door Transavia verzorgd. Primavera Reizen heeft hier geen invloed op. Het reserveren van stoelen is nooit kosteloos. Voor meer informatie over de stoelreservering verwijzen wij u naar de Reisinformatie op onze website.

### ***Aankopen op de luchthavens en aan boord***

Op de luchthavens en in het vliegtuig kunt u (tax free) inkopen doen. Vloeistoffen en gels die u na de ticket- en/of paspoortcontrole of in het vliegtuig heeft gekocht, worden verpakt en waar nodig verzegeld. Het zegel is 1 dag geldig. Wanneer u een overstap heeft, mag u het zegel niet verbreken tot u op uw eindbestemming bent aangekomen.

### ***Bagage***

Primavera vliegt met verschillende luchtvaartmaatschappijen richting de vakantiebestemmingen. Voor elke luchtvaartmaatschappij gelden verschillende regels met betrekking tot hand- en ruimbagage. Ruimbagage is vaak niet standaard inbegrepen. Het bijboeken van ruimbagage kan tot uiterlijk een dag voor vertrek via [Mijn Primavera](#). Hier zijn kosten aan verbonden. Voor de actuele informatie kunt u onze [Reisinformatie pagina](#) op de website raadplegen. Het is mogelijk dat de uitvoerende luchtvaartmaatschappij in zijn informatie aangeeft dat bagage inclusief is terwijl dit niet het geval is. Primavera heeft dan afwijkende contractafspraken waarbij het voor de luchtvaartmaatschappij niet mogelijk is om deze informatie aan te passen. Ook m.b.t. de vertraagde aankomst van bagage dient u zich tot de betreffende luchtvaartmaatschappij te wenden. Primavera is niet aansprakelijk voor de extra kosten die hieruit voortvloeien.

### ***Bijzondere bagage***

Aan het meenemen van bijzondere bagage zijn bepaalde kosten en regels verbonden. De bijzondere bagage meldt u zelf aan bij Transavia. Dit kan 3 weken voor uw vertrekdatum via de selfservice website. Hieronder vindt u een opsomming van bijzondere bagage die u kunt meenemen:

- Deltavlieger
- Duikuitrusting
- Fiets
- Golfuitrusting
- Kite, waveboard of wakeboard
- Muziekinstrumenten
- Surfplank
- Urn
- Tennisuitrusting
- Visuitrusting

Wanneer u bijzondere bagage meeneemt, dan is het ook noodzakelijk dat u dit aan ons doorgeeft. Wij melden uw bijzondere bagage dan voor u aan voor de transfer. Voor vluchten met een andere luchtvaartmaatschappij dan Transavia kunt u contact opnemen met ons Contact Center voor meer informatie. Houd u er rekening mee dat uw bijzondere bagage niet altijd zomaar mee kan in de normale transfer. Soms worden er extra kosten gerekend voor het meebrengen van bijzondere bagage in de standaard transfer. In andere gevallen is het mogelijk dat er een speciale transfer moet worden aangevraagd. De kosten hiervoor zijn voor uw eigen rekening.

### ***Medische bagage***

U kunt gratis 15 kilo aan extra medische bagage meenemen. Voorwaarde is wel dat u een medische verklaring in het Nederlands en Engels kunt overleggen bij de check-in balie. De medische bagage kunt u meenemen als ruimbagage of verdelen over uw ruim- en handbagage. Houd u er dan wel rekening mee dat de handbagage altijd maximaal 10 kilo mag zijn. Het is belangrijk dat wij uw medische bagage vooraf aanmelden. Hiervoor heeft het Contact Center de volgende informatie nodig:

- Wat is de medische bagage?
- Waar wordt het voor gebruikt?



- Wat is het gewicht?
- Wat zijn de afmetingen?
- Neemt u de medische bagage mee in het ruim of in de cabine?

### *Vloeistoffen in de handbagage*

Vloeistoffen en gels kunnen alleen in uw handbagage mee onder de volgende voorwaarden:

- Vloeistoffen en gels zitten in verpakkingen van maximaal 100 ml
- Verpakte vloeistoffen en gels zitten in 1 doorzichtig en hersluitbaar plastic zakje van maximaal 1 liter
- Elke reiziger reist met maximaal 1 plastic 1-literzakje
- Medicijnen en babyvoeding die nodig zijn tijdens de vlucht zijn toegestaan.
- Het is belangrijk dat u bij de handbagagecontrole het plastic zakje met de vloeistoffen en gels apart aanbiedt.

### *Lichaamsdeel in het gips*

Als u een lichaamsdeel in gesloten gips heeft, mag u alleen vliegen als u beschikt over een medische verklaring. Het is noodzakelijk dat in deze verklaring vermeld staat dat u met gesloten gips mag vliegen. Een medische verklaring mag maximaal 7 dagen voor vertrek van uw heenreis uitgegeven zijn. De luchtvaartmaatschappij vraagt om een medische verklaring, omdat het ziektebeeld vaak verergert door het reizen in een drukcabine. Het is belangrijk dat uw gips voldoet aan bepaalde voorwaarden. Overleg dit met uw behandelend arts.

### *Vliegen tijdens de zwangerschap*

Bij een zwangerschap zonder enige complicaties mag u vliegen tot 36 weken zonder een verklaring van uw behandelend arts. Vanaf 36 weken zwangerschap is vliegen niet meer toegestaan. Bij een zwangerschap van een meerling mag u vliegen tot 34 weken zonder een verklaring van uw behandelend arts. Vanaf 34 weken zwangerschap is vliegen niet meer toegestaan. Bij een zwangerschap met complicaties is het altijd verplicht dat u in het bezit bent van een verklaring van uw behandelend arts in het Nederlands of Engels. Een medische verklaring mag maximaal 7 dagen voor vertrek van uw heenreis uitgegeven zijn

### *Service aan boord*

Op alle vluchten zijn de maaltijden en drankjes niet inbegrepen. Aan boord kunt u tegen betaling een keuze maken uit diverse snacks, broodjes en dranken.

### *Tussenlanding*

Een tussenlanding kan altijd voorkomen. Is de tussenlanding al bekend dan wordt dit aangegeven tijdens uw boeking. Houd u er rekening mee dat een tussenlanding altijd nog kan worden toegevoegd aan uw vluchtschema. Een tussenlanding wordt altijd weergegeven op uw ticket.

### *Vertragingen*

Het komt soms voor dat vluchttijden door omstandigheden vertragingen oplopen. Voor de eventuele extra kosten die hierdoor ontstaan, hanteert Primavera Reizen de ANVR- reizigersvoorwaarden.

### *Transfers*

Bij reizen waar een vlucht onderdeel van is, regelen wij het vervoer van de luchthaven naar uw accommodatie en terug, tenzij anders is vermeld in de reisbeschrijving. Transfers worden voornamelijk uitgevoerd door lokale chauffeurs. Het is mogelijk dat de totale transfer langer duurt door bijvoorbeeld drukte op de weg, wegwerkzaamheden of de kwaliteit van de wegen. Ook kunnen onderweg accommodaties worden aangedaan voor gasten die een andere dan uw accommodatie hebben geboekt. Soms kan de transferbus niet tot aan de accommodatie komen, waardoor u mogelijk ca. 50-100 meter met de bagage dient te lopen. Vaak laden de chauffeurs, medewerkers van accommodaties of andere dienstverleners uw bagage (mits niet te zwaar) in en uit de bussen. Uiteraard zijn zij hiertoe niet verplicht en behoort het niet tot hun takenpakket. U dient zelf in de gaten te houden dat uw bagage hierbij niet zoek raakt, vergeten wordt of beschadigd raakt. Wanneer u geen gebruik van de transfer wenst te maken dient u Primavera Reizen hiervan op de hoogte te stellen. Als een transfer geen onderdeel van uw reis uit maakt, dient u zelf voor vervoer

van en naar de accommodatie te zorgen. Voor meer informatie verwijzen wij naar de [reisinformatie](#) op onze website.

### ***Reisleiding***

Eén van de belangrijke kenmerken, die Primavera Reizen onderscheidt, is de service van de ervaren Nederlandse reisleiding in de Algarve. Mocht er onverhoopt iets niet in orde zijn en/of heeft u vragen dan kunt u bij hen terecht. Op zaterdag en dinsdag bent u van harte welkom op de welkomstinformatie. Daarnaast bezoekt de reisleiding enkele keren per week uw accommodatie. Op de bestemmingen Madeira en Spanje wordt Primavera Reizen vertegenwoordigd door een plaatselijk agentschap. Onze reisleiding ontvangt u na aankomst op de luchthaven. Zij verwijzen u naar de juiste transferbus of melden u af voor de transfer indien u hier geen gebruik van wenst te maken. Ook ontvangt u op dat moment een welkomstenvelop met handige informatie over uw vakantiebestemming, excursies en belangrijke telefoonnummers. Heeft u tijdens uw vakantie vragen of opmerkingen, dan kunt u de reisleiding tijdens werktijden altijd bellen. Daarnaast zijn zij 24 uur per dag op een speciaal nood/servicenummer beschikbaar. Na kantoortijden alleen voor (ernstige) noodgevallen. De accommodaties in Lissabon, Costa de Lisboa, Costa de Prata, de Alentejo, Costa Verde en Porto worden niet door onze reisleiding bezocht. Mocht u hier onze reisleiding nodig hebben, dan kunt u telefonisch bij hen terecht.

## **DE ACCOMMODATIE**

### ***Kwalificatiesysteem***

Primavera Reizen hanteert een eigen kwalificatiesysteem. Door middel van het aantal sterren wordt aangegeven wat u van de kwaliteit van een bepaalde accommodatie kunt verwachten. Hierbij is niet alleen rekening gehouden met de faciliteiten van de accommodatie en de inrichting van de kamers en appartementen, maar ook met de sfeer van het complex en de waardering die de Primavera Reizen gasten hiervoor hebben uitgesproken. Het kan dan ook voorkomen dat Primavera Reizen een accommodatie anders kwalificeert dan ter plaatse officieel is aangegeven.

### ***Aankomst- en vertrekdag***

Op de aankomstdag kunt u uw appartement meestal pas rond 18.00 uur betrekken, op de vertrekdag dient u uw appartement of kamer rond 10.00 uur te hebben verlaten. Hotelkamers zijn in de meeste gevallen op de dag van aankomst rond 16.00 uur gereed. Dit kan per accommodatie verschillen en de actuele tijden vraagt u op bij aankomst bij de receptie.

### ***Toeristenbelasting***

Toeristenbelasting, ook wel klimaat- of verblijfsbelasting genoemd, is een lokale belasting die vaak wordt geheven op toeristen die in een bepaald gebied verblijven. Het bedrag wordt bepaald door de lokale autoriteiten. Bij de meeste accommodaties dient u ter plaatse bij aankomst nog een klein bedrag aan toeristenbelasting te betalen. De hoogte van dit bedrag vindt u bij de beschrijving van de accommodatie en is gebaseerd op informatie die wij per datum van vaststelling hebben ontvangen. Primavera wordt niet altijd geïnformeerd over wijzigingen in de hoogte van de toeristenbelasting. De prijzen op onze website zijn ook onder voorbehoud

### ***Afgifte paspoort***

In een aantal landen zijn accommodaties wettelijk verplicht elke persoon die verblijft in het land te registreren bij de politie. Hiervoor heeft uw vakantiebestemming paspoortgegevens nodig. Welke gegevens nodig zijn, verschilt per land. Het is niet nodig het Burgerservicenummer (BSN) over te nemen. In Nederland is vastgelegd in welke situaties het paspoort in Nederland moet worden afgegeven. Verblijven in een accommodatie vallen hier niet onder. In het buitenland kan dit echter anders zijn, u heeft te maken met de wetgeving van het land waar u aanwezig bent. Tips:

- Als de receptie handmatig gegevens overneemt: vraag het BSN nummer niet over te nemen
- Als de receptie een kopie wilt maken: vraag het BSN nummer door te halen zodra de kopie is gemaakt of maak zelf een kopie waarop het BSN-nummer is doorgehaald en de foto is doorgekruist. Laat daarbij wel het officiële document zien als bewijs dat het om het juiste document gaat. Een handige app hiervoor is Kopie ID app van de overheid.
- Als de receptie het document wil innemen: u kunt aangeven dat u liever niet wilt dat het wordt

ingenomen in verband met risico op fraude met data.

- Voor meer informatie en adviezen verwijzen wij u graag naar de volgende website: <https://www.anwb.nl/vakantie/reisvoorbereiding/reisdocumenten/paspoort-wel-of-niet-afgeven>

### ***Borg***

Voor een studio of appartement kan een borg worden verlangd. Deze krijgt u, indien uw appartement in orde is bevonden, bij vertrek weer retour. Het borgbedrag en de betaalwijze staan altijd vermeld bij de bijzonderheden van de desbetreffende accommodatie en op uw voucher. Voor hotel- en pensionkamers wordt over het algemeen geen borg verlangd. Soms betaalt u een klein bedrag aan borg voor de sleutel. De afhandeling van de borg is te allen tijde een zaak tussen uzelf en de accommodatieverschaffer. De hoogte van het borgbedrag kan tussentijds wijzigen. Primavera Reizen heeft hier geen enkele invloed op.

### ***Kofferservice***

Bij een vroege aankomst kunt u uw kamer nog niet betrekken. Bij een laat vertrek dient u vaak uw kamer al in de morgen te verlaten. Veel van onze accommodaties bieden, soms tegen een vergoeding, een kofferservice aan. Dit betekent dat zij u de mogelijkheid bieden uw bagage in een aparte ruimte in de accommodatie achter te laten. Deze kofferservice is een extra service die ter plaatse wordt geleverd. Het gebruikmaken van deze service is altijd op eigen risico en voor eigen verantwoordelijkheid. Primavera Reizen heeft geen enkele invloed op de prijs en de kwaliteit van deze kofferservice en eventuele klachten of problemen hierover kunnen derhalve niet door Primavera Reizen in behandeling worden genomen.

### ***Interieur van de accommodatie***

Aangezien appartementen en studio's er over het algemeen ongeveer hetzelfde uitzien, geven wij in deze algemene informatie een beschrijving hiervan. Uitgebreidere informatie vindt u op de pagina van de desbetreffende accommodatie. De beschrijvingen bij de betreffende accommodaties kunnen in werkelijkheid afwijken en zijn uitsluitend een voorbeeld. Een aantal studio's en appartementen is voorzien van een mezzanine, een slaapruiimte op een half afgescheiden verdieping. Een cabine is een aparte slaapruiimte zonder raam die meestal kan worden afgesloten door een schuifdeur.

Appartementen en studio's zijn bij een maximale bezetting vaak niet ideaal, de ruimte is in het algemeen vrij krap voor het maximale aantal personen. Het aantal vierkante meters in de beschrijving is een richtlijn, de werkelijke oppervlakte kan hiervan afwijken. Bij de meeste appartementen bevinden zich in de woonkamers zogenaamde slaapbanken. U dient er rekening mee te houden dat deze iets minder comfortabel kunnen zijn dan een gewoon bed. Ook bij hotelkamers zijn de extra bedden vaak bijzetbedden. Zelfs bij de luxe hotels kunnen de bedden minder comfortabel zijn dan u thuis gewend bent, met bijvoorbeeld dunnere matrassen en slappere spiralen. Houd u ook rekening met bijvoorbeeld warm water: vaak is er maar één (kleine) boiler voor alle personen. De inrichting is niet zoals u thuis gewend bent: in de badkamer is het meestal niet mogelijk om de douchekop op te hangen. Ook ontbreekt vaak het douchegordijn. Zaken als eenkoffiezetapparaat en een kaasschaaf vindt u meestal niet in de keukenuitrusting.

### ***WIFI/Internet***

Bij de beschrijving van de accommodatie wordt vermeld of wifi/internet aanwezig is. Waar mogelijk publiceren wij of voor deze faciliteit kosten worden berekend. Wij hebben onze uiterste best gedaan deze informatie zo zorgvuldig mogelijk samen te stellen. Echter, de accommodatieverschaffer heeft het recht zijn bedrijfsvoering te wijzigen. Dit kan betekenen dat voor een gratis faciliteit ter plaatse toch kosten aan u worden doorbelast. U dient er rekening mee te houden dat het bereik en de snelheid van wifi/internet minder kan zijn dan u gewend bent.

### ***Zeezicht***

Een kamer met zeezicht houdt in dat u vanuit uw kamer min of meer uitkijkt of kan uitkijken over de zee. In sommige gevallen heeft u een volledig en mooi zicht over de zee. U dient er rekening mee te houden dat het uitzicht in bepaalde gevallen beperkter kan zijn. In andere gevallen is de afstand tot de zee vrij groot.

### **Hotels**

Voor veel Primavera Reizen gasten is een hotel de meest aangename accommodatie om de vakantie in door te brengen. Wij bieden u dan ook op alle bestemmingen de keuze uit een groot aantal hotels van verschillend niveau en prijsklasse. De kamers die wij aanbieden beschikken over een eigen badkamer. Het kan voorkomen dat een accommodatie uit verschillende gebouwen bestaat. In deze gebouwen kunnen verschillende types kamers voorkomen (gerenoveerd/niet gerenoveerd/oud/nieuw) tenzij anders vermeld kunt u in alle kamers geplaatst worden.

### **Studio's**

Een studio is altijd één leefruimte met slaapgelegenheid voor 2, 3, 4 of meer personen, afhankelijk van de grootte van de studio. In elke studio bevindt zich een badkamer met douche of bad en een toilet. Tevens is elke studio voorzien van een kleine kitchenette. De studio's hebben meestal een balkon of terras.

### **Appartementen**

Een appartement onderscheidt zich van een studio doordat de leefruimte altijd uit minimaal twee aparte delen bestaat. Elk appartement heeft standaard een slaapkamer en een woonkamer die dienst doet als woon/leef- en slaapruiimte. Houd u er rekening mee dat de woonkamers niet altijd voorzien zijn van een eet- en een zithoek. In sommige gevallen is slechts een van beiden aanwezig. Indien het een 6-persoons appartement betreft, bevindt zich in de hal van het appartement meestal een stapelbed. Een appartement met één slaapkamer en een woonkamer noemt men een 2-kamerappartement, een appartement met twee slaapkamers en een woonkamer noemt men een 3-kamerappartement etc. In elk appartement is een badkamer met douche of bad aanwezig. In veel gevallen is er een apart toilet (anders bevindt het toilet zich in de badkamer). Elk appartement heeft een kitchenette met kookgelegenheid, een koelkast en in sommige gevallen een vaatwasser. De appartementen zijn in de meeste gevallen voorzien van een balkon of terras.

### **Voordeeltarief kamers**

Onze inkopers zijn altijd op zoek naar de scherpste aanbiedingen. Daarom hebben zij op verschillende bestemmingen een beperkt aantal kamers ingekocht tegen een speciale lage prijs. Deze voordeeltarief kamers kunnen iets afwijken met betrekking tot ligging, inrichting en grootte. De reissom is echter extra voordelig! Let op: er is een beperkte voorraad van deze kamers beschikbaar! Boek dus op tijd om gebruik te kunnen maken van deze aantrekkelijke prijzen.

### **Maximale bezetting**

Appartementen en studio's zijn bij een maximale bezetting vaak niet ideaal, de ruimte is in het algemeen vrij krap voor het maximale aantal personen. Houd u rekening met bijvoorbeeld warm water: vaak is er maar één (kleine) boiler voor alle personen.

### **Minimum leeftijd**

Accommodatiehouders kunnen (op basis van nationale wetgeving) eisen stellen aan minimum leeftijd. Wanneer dit op uw accommodatie van toepassing is, wordt u hierop gewezen tijdens het boekingsproces. De informatie is tevens terug te lezen op onze [Reisinformatie-pagina](#) op onze website. Primavera Reizen kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele kosten die kunnen ontstaan wanneer reizigers niet aan deze minimum leeftijd voldoen.

### **Verzorging**

Uitgebreidere informatie vindt u op de pagina van de desbetreffende accommodatie. De onderstaande beschrijvingen kunnen in werkelijkheid afwijken en dienen uitsluitend een voorbeeld.

- Logies (LG): alleen overnachting.
- Logies en ontbijt (LO): overnachting en ontbijt. De verzorging begint met een ontbijt op de dag van aankomst en eindigt met ontbijt op de dag van vertrek.
- Halfpension (HP): overnachting, ontbijt en diner. De verzorging begint met het diner op de dag van aankomst en eindigt op de dag van vertrek bij het uitchecken.
- Volpension (VP): overnachting, ontbijt, lunch en diner. De verzorging begint met het diner op de dag van aankomst en eindigt op de dag van vertrek bij het uitchecken.

- All inclusive (AI): overnachting, alle maaltijden, lokale alcoholische dranken en frisdranken en vaak ook snacks. De verzorging begint op het moment dat u incheckt en eindigt op de dag van vertrek bij het uitchecken.

NB: (verse) vruchtensappen, cappuccino en andere luxe koffie behoren meestal niet tot het all inclusive programma, hetzelfde geldt voor de minibar in uw kamer. Frisdranken komen vaak uit een postmix machine. Het aanbod van de formules verschilt per accommodatie. Voor meer informatie kunt u kijken bij de rubriek accommodatie. In de meeste hotels bestaan de maaltijden uit een drie- of viergangendiner (soms met menukeuze) of een buffet waarbij iedereen zelf kan kiezen wat hij lekker vindt. De maaltijden zijn aangepast aan de gewoontes van het betreffende vakantiegebied. Dit houdt in dat deze anders en vaak veel eenvoudiger zijn dan u thuis gewend bent. Het ontbijt is vaak beperkt tot een broodje, wat jam en een kopje koffie of thee en het diner is eenvoudig, bevat een beperkte hoeveelheid verse groenten en is niet altijd even afwisselend. Het kan voorkomen dat bij halfpension vermelde saladebuffetten komen te vervallen. Tijdens het voor- en naseizoen kan er eengang vervallen. Bij een lage bezettingsgraad kan het voorkomen dat uw maaltijden a la carte in plaats van in buffetvorm geserveerd worden. Zeker bij kleinere hotels en pensions bestaat de mogelijkheid dat u tijdens de maaltijden met andere gasten dezelfde tafel moet delen. Het is mogelijk dat u voor het kerst- en oudejaarsdiner vooraf of ter plaatse een toeslag dient te betalen. Wanneer vluchten op ongunstige tijden aankomen, is het mogelijk dat er maaltijden vervallen.

### **Faciliteiten**

Bij de beschrijvingen van de verschillende accommodaties vindt u een opsomming van de faciliteiten. Houd u er rekening mee dat voor het gebruik van bepaalde faciliteiten zoals bijvoorbeeld sauna's, solarium, ligbedden en airconditioning een toeslag moet worden betaald. Als er in de beschrijving bij een accommodatie niets vermeld staat over kosten, was het bij publicatie niet bekend of voor een bepaalde faciliteit betaald moet worden. Het is mogelijk dat sommige faciliteiten bij gebrek aan belangstelling in het voor- en naseizoen gesloten zijn. Bij de receptie kunt u bijna altijd een kluisje huren voor uw kostbaarheden en belangrijke papieren. Soms heeft u zelfs de beschikking over een eigen kluisje in uw kamer/appartement. Meestal wordt er een vergoeding gevraagd voor het gebruik van een kluisje. Wij raden u ten zeerste aan om hier altijd gebruik van te maken, want niets is vervelender dan het kwijtraken van belangrijke zaken tijdens de vakantie. Inbraak in uw accommodatie of diefstal van uw persoonlijke eigendommen liggen buiten de invloedssfeer van Primavera Reizen.

### **Afstanden**

De afstanden die vermeld staan bij de accommodaties voor het centrum, strand en bezienswaardigheden zijn altijd hemelsbreed gemeten. Dit houdt in dat de afstand te voet of per auto hiervan kan afwijken. Het is soms noodzakelijk om via trappen of hellende wegen het doel te bereiken.

### **Voorkeuren en essenties**

Aan speciale wensen die bij de boeking kenbaar worden gemaakt, zal Primavera Reizen zo veel mogelijk proberen te voldoen. Helaas is Primavera Reizen hierbij afhankelijk van de uiteindelijke dienstverlener, zoals de vervoerder en de accommodatieverschaffer en worden voorkeuren dan ook helaas niet altijd uitgevoerd. Voor meer informatie over voorkeuren kijkt u in de ANVR-reizigersvoorwaarden.

### **Baby mee**

Als bij een accommodatie staat vermeld dat er kinderbedjes aanwezig zijn, gaat dit altijd om een beperkt aantal waardoor Primavera Reizen dit alleen als voorkeur kan behandelen. Dit betekent dat Primavera Reizen niet kan garanderen dat er ook daadwerkelijk een kinderbedje aanwezig is tijdens uw verblijf. De eventuele kosten van een kinderbedje betaalt u ter plaatse. Wanneer een kamer met het maximale aantal personen wordt bezet, is het niet altijd mogelijk een baby aan het reisgezelschap toe te voegen.



### ***Mindervaliden***

Bij de accommodaties op de website zijn over het algemeen geen speciale voorzieningen getroffen voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers en mindervaliden. Dat betekent niet dat mindervaliden niet welkom zijn. Integendeel, maar het ontbreken van deze voorzieningen kan Primavera Reizen nimmer worden verweten. Een aangepaste kamer of een voorkeur voor de ligging van de kamer is altijd een preferentie. Vanzelfsprekend zal Primavera Reizen haar uiterste best doen aan alle wensengehoor te geven.

### ***Zelfstandig reizen***

Wij organiseren reizen voor mensen die zelfstandig kunnen reizen. Dat wil zeggen dat u voor uzelf en uw bagage kunt zorgen. Indien u niet zelfstandig kunt reizen en/of u heeft assistentie nodig op welke wijze dan ook, dan dient u hierin zelfvoorzienend te zijn.

### ***(Huis)dieren***

Het is verboden om (huis)dieren mee te nemen in de (transfer)bus. Indien u met eigen vervoer reist, is het bij sommige accommodaties mogelijk om uw (huis)dier mee te nemen. Bij de bijzonderheden van de accommodatie kunt u terugvinden of dit toegestaan is en wat de kosten zijn. U dient aan Primavera Reizen door te geven dat u uw (huis)dier mee wilt nemen. Primavera Reizen zal bij de accommodatie navraag doen of het meenemen van uw (huis)dier mogelijk is. Daarnaast is het belangrijk dat u uw huisdier zelf aanmeldt via de selfservice van Transavia. Het meebrengen van een huisdier op de vlucht is nooit kosteloos. NB. U dient in het bezit te zijn van een dierenpaspoort wanneer u uw (huis)dier meeneemt naar het buitenland. Meer informatie hierover vindt u op onze website.

### ***Linnengoed***

Verblijft u in een hotel dan zijn bedlinnen en handdoeken inclusief. Het bedlinnen gebruikt u over het algemeen gedurende één week; handdoeken worden meestal twee- tot driemaal per week verschoond. Richtlijn hierbij is dat de dag van aankomst wordt meegerekend. Bij de appartementen is het afhankelijk van de accommodatie of het linnengoed (handdoeken en/of bedlinnen) inclusief is. U vindt dit duidelijk in de beschrijving terug. Wanneer lakens niet inclusief zijn, kunt u deze vaak ter plaatse huren (ca. € 10,- p.p.) of zelf meenemen. Indien bij appartementen is aangegeven dat het linnengoed inclusief is, ontvangt u bij aankomst meestal één handdoek per persoon en het bedlinnen. Soms is alleen het bedlinnen inbegrepen. Het is raadzaam om zelf extra handdoeken mee te nemen omdat de handdoeken gedurende de week niet worden gewisseld. Meer informatie vindt u onder het kopje "bijzonderheden" bij de accommodatie.

### ***Schoonmaak***

Onder het kopje "bijzonderheden" treft u een overzicht van het aantal malen per week dat uw kamer/appartement wordt schoongemaakt en dat de handdoeken en het linnengoed worden verschoond. Hierbij worden de schoonmaak, het schone linnengoed en de schone handdoeken bij aankomst meegerekend. Dit overzicht dient ter indicatie. Het is altijd mogelijk dat bepaalde wisselingen of schoonmaken vervallen in verband met feestdagen o.i.d. Houd er rekening mee dat de schoonmaak een andere invulling kan hebben dan u thuis misschien gewend bent. In appartementen bent u vaak zelf verantwoordelijk voor de schoonmaak. Aan het einde van uw verblijf dient u uw appartement of studio weer brandschoon op te leveren. Wanneer u dit nalaat, kan een bedrag variërend van € 30,- tot uw volledige borg worden ingehouden. Bij sommige accommodaties wordt een bedrag gevraagd voor de eindschoonmaak. De kosten voor eindschoonmaak zijn meestal verplicht.

### ***TV***

In veel van onze accommodaties bestaat de mogelijkheid een tv te huren, meestal is deze standaard aanwezig. Indien het hierbij gaat om een satelliet-tv, kunnen hierop soms ook Nederlandse satellietzenders ontvangen worden, zoals RTL4/5 en BVN. Wij kunnen geen aansprakelijkheid aanvaarden ten aanzien van de te ontvangen zenders.

### ***Een voorbehoud***

Een vakantie in het buitenland betekent andere mensen en gewoonten, een andere cultuur, ander eten etc. Dat is een van de aantrekkelijke kanten van een vakantie, maar ook een aspect om bij

uw vakantieverwachtingen rekening mee te houden. Wanneer u kiest voor een eenvoudige accommodatie, kunt u natuurlijk geen vijfsterrenhotel verwachten. Ook moet rekening worden gehouden met de mogelijkheid van bouwactiviteiten op de bestemming, van een beperkte openstelling van winkels en uitgaansmogelijkheden en beperkter aanbod van faciliteiten en verbindingen in voor- en naseizoen. Water en elektriciteit zijn in de Zuid-Europese landen nog niet overal op het niveau zoals wij dat zijn gewend. Het voltage ligt soms lager en het is mogelijk dat de stroom korte tijd uitvalt. De warmwaterproductie gebeurt vaak met behulp van zogenaamde zonnecollectoren. U kunt op uw bestemming te maken krijgen met ongedierte zoals kakkerlakken of mieren. Over het algemeen is dit niet te wijten aan onvoldoende hygiëne, maar vloeit voort uit de klimatologische omstandigheden. Verpak uw etenswaren goed en bewaar alles bij voorkeur in een koelkast. U kunt ter plaatse zelf een verdelgingsmiddel kopen, maar geef het ook altijd door aan de hostess en/of de accommodatieverschaffer zodat zij u kunnen helpen om van het ongewenste bezoek af te komen. Soms kan het voorkomen in het voor- en naseizoen of bij een relatief lage bezetting van de accommodatie, dat maaltijden in menuvorm worden aangeboden in plaats van als buffet. Wij vragen uw begrip hiervoor.

### ***Geluidsoverlast***

Indien er in de beschrijving melding wordt gemaakt van een levendige omgeving of een centrale ligging of er is een bar aanwezig, dan duidt dit er meestal op dat er sprake is van een gezellige drukte in de omgeving of verkeersdrukte. In Portugal en Spanje kent elke stad of dorp zijn eigen feesten en tradities. Deze festiviteiten geven geur en kleur aan uw verblijf. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat er een sportevenement of muziekfestival georganiseerd wordt. Daarnaast organiseren veel complexen overdag of 's avonds activiteiten. Houdt u er bij de keuze van uw accommodatie rekening mee dat een dergelijk evenement mogelijk enige vorm van (geluids)overlast kan veroorzaken. Wij proberen dergelijke activiteiten/animatie zoveel mogelijk in de beschrijving te vermelden. Waar de een van geniet, kan de ander zich aan ergeren. De normen en tijden waarop men leeft zijn anders dan bij ons. Absolute rust en stilte na middernacht zijn daarom geen stelregel. Geluidsoverlast door bouwwerkzaamheden is helaas niet te voorkomen. Indien de werkzaamheden plaatsvinden in de accommodatie zullen wij te allen tijde proberen u tijdig te informeren. Het kan echter voorkomen dat wij niet van de werkzaamheden op de hoogte zijn. Het kan helaas gebeuren dat er medevakantiegangers zijn die overlast veroorzaken. Wij hebben hier geen invloed op. Het kan ook voorkomen dat uzelf (bewust of onbewust) voor overlast zorgt. Onze hostess of het hotelmanagement kan u verzoeken uw gedrag aan te passen. Als de klachten blijven bestaan heeft de hostess of het hotelmanagement het recht u uit de accommodatie te (laten)zetten. Alle hieruit voortvloeiende gevolgen zijn voor uw eigen rekening. Voor meer informatie over evenementen, kijk op [www.visitportugal.com](http://www.visitportugal.com) en [www.spain.info/en/](http://www.spain.info/en/).

### ***Reizen buiten het hoogseizoen***

In het voor-, najaar en in de winter is het op uw vakantiebestemming minder druk dan in het hoogseizoen. Het is dan mogelijk dat niet alle winkels, restaurants en/of faciliteiten van hotels en appartementen geopend of in gebruik zijn. Tevens kan het in de beschrijving vermelde zwembad omtechnische of klimatologische redenen (nog) niet gevuld zijn.

## **ARRANGEMENTEN**

### ***Excursies***

U kunt bij de hostess diverse excursies reserveren. Voorbeelden hiervan staan vermeld op de inleidende pagina's van de diverse bestemmingen. De genoemde prijzen dienen ter indicatie en het is mogelijk dat excursies wegens te weinig belangstelling niet georganiseerd worden. In de praktijk kunnen de activiteiten soms afwijken van de beschrijving op de website. Dit kan komen door een veranderde plaatselijke situatie. Het kan zijn dat u voor bepaalde optionele excursies een verzekering met extra wintersport/bijzondere sporten dekking nodig heeft. Informeer u bij uw reisverzekeraar of u voldoende verzekerd bent voor de activiteiten die u gaat ondernemen.

Deelname aan excursies en activiteiten is op vrijwillige basis en altijd op risico van de deelnemers. De rol van Primavera Reizen is bij het organiseren van excursies slechts van bemiddelende aard. De organisatie en uitvoering van de excursies vallen onder de verantwoordelijkheid van een lokale agent. Plaatselijke agenten zijn aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van deze excursies.

Primavera Reizen kan hierdoor nooit aansprakelijk worden gesteld voor schade dan wel letsel ontstaan tijdens of door deelname aan activiteiten en excursies. Klachten omtrent excursies wordendan ook door ons in Nederland niet in behandeling genomen en dienen ter plekke te worden geregeld.

### **Minimum deelname**

Voor al onze activiteitenprogramma's geldt een minimum aantal deelnemers van 20 personen. Tot uiterlijk 4 weken voor vertrek behouden wij het recht om de reisovereenkomst op te zeggen. In voorkomende gevallen zullen wij u op de hoogte stellen indien voor uw reis(onderdeel) te weinig aanmeldingen zijn ontvangen. In dat geval zullen wij de reisovereenkomst direct opzeggen conform artikel 5 lid 4 van de ANVR-reizigersvoorwaarden. Indien mogelijk bieden wij u een zo goed mogelijk alternatief aan, met verrekening van het eventuele prijsverschil. Dit alternatief dient binnen 48 uur na ontvangst van het alternatieve voorstel te zijn aanvaard.

### **Extra services**

Wanneer u vanuit de website of e-mailcommunicatie van Primavera Reizen via een link wordt doorverwezen naar de website van een derde partij ter levering van extra services bijv. m.b.t. parking, airporttaxi etc. wordt een directe overeenkomst aangegaan met die betreffende partij. Primavera Reizen is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van deze extra services.

### **Autohuur**

Primavera Reizen werkt op alle bestemmingen samen met professionele, lokale autoverhuurbedrijven. Wij raden u aan de auto tegelijk met uw boeking in Nederland te reserveren. U profiteert dan van onze bijzonder voordelige tarieven. De kosten voor autohuur dienen bij boeking betaald te worden. Houdt er rekening mee dat u de borg voor de huurauto alleen met een creditcard kunt betalen tenzij anders is vermeld. Wanneer u buiten kantooruren op de bestemming aankomt of vertrekt, kan er een toeslag in rekening gebracht worden voor het ophalen of inleveren van de huurauto. De huurperiode wordt per 24 uur berekend. Aflevering bij uw accommodatie geschiedt op de dag na aankomst (circa 10.00 uur), inleveren op de dag voor uw vertrek. Boekt u bijvoorbeeld op maandag om 10.00 uur een auto voor 3 dagen, dan dient u deze auto op donderdagom 10.00 uur weer in te leveren.

### **Autohuur inclusief**

Op diverse bestemmingen biedt Primavera Reizen accommodaties aan inclusief autohuur. De autohuur is bij de reissom inbegrepen. Deze reissom is gebaseerd op een auto categorie A. Het is mogelijk om de categorie te upgraden. De auto haalt u op bij aankomst op de luchthaven en levert u aan het eind van de vakantie ook weer in op de luchthaven. Er is geen transfer inbegrepen. Denk eraan dat een creditcard op naam van de hoofdbestuurder verplicht is tenzij anders vermeld.

#### Inclusief

- onbeperkt aantal kilometers
- alle verzekeringen
- afkoop eigen risico
- lokale belastingen
- diefstal verzekering
- dekking glas-banden-bodem-dakschade

#### Exclusief

- benzine
- parkeer- en tolgelden
- Persoonlijke Ongevallen Verzekering (PAI)
- gebruik tolkastje in Portugal (verplicht)
- eventuele extra toeslagen (zoals voor een kinderzitje, navigatie en ophalen/inleverenbuiten kantooruren)

### **Elektronische tol Portugal**

Op enkele wegen wordt elektronische tol geheven. Voor de inning van elektronische tol zijn de

huurauto's voorzien van een tolkastje. De verplichte kosten voor het gebruik van het tolkastje (circa € 6,15) zijn niet bij de huurprijs inbegrepen. Zowel de tolgelden als het gebruik van het tolkastje zullen -na thuiskomst- door de autoverhuurmaatschappij op uw creditcard worden doorbelast.\*Eventuele extra toeslagen (zoals voor een kinderzitje, navigatiesysteem en ophalen/inleveren buiten kantooruren) betaalt u ter plaatse aan de verhuurmaatschappij. De toeslagen kunnen per bestemming verschillen en exclusief eventuele lokale belastingen. Voor meer informatie over de autohuurvoorwaarden verwijzen wij u naar de algemene informatie bij de desbetreffende bestemming.

## VERLOREN VOORWERPEN

Iedere reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen. Indien u iets belangrijks bent vergeten in uw accommodatie, dan kunt u dat kenbaar maken aan het hoofdkantoor van Primavera Reizen. U kunt dit tot uiterlijk één week na thuiskomst melden. Alle meldingen die na één week binnenkomen, worden niet meer in behandeling genomen. Bent u op vakantie geweest en bent u daar spullen vergeten? Dan kunt u contact opnemen met de afdeling Customer Support. Zij helpen u hier graag verder mee. Voor het in behandeling nemen van een zoekactie dient u rekening te houden met extra kosten à € 20,00, exclusief eventuele verzendkosten.

Primavera Reizen  
t.a.v. Afdeling Customer Support  
Postbus 1439  
3000 BK Rotterdam  
Telefoon: +31 (0)10 2452555  
E-Mail: [customersupport@Primaverareizen.nl](mailto:customersupport@Primaverareizen.nl)

## ONTEVREDEN OF KLACHTEN

Het is noodzakelijk dat u uw klachten over de reis of over uw vakantieverblijf direct meldt aan de receptie van de accommodatie en bij onze reisleiding ter plaatse. Onze reisleiding staat voor u klaar om uw klacht tijdens de vakantie op te lossen. Wanneer er op uw bestemming in Portugal geen reisleiding aanwezig is kunt u altijd telefonisch contact met hen opnemen. Het telefoonnummer staat vermeld op uw reisbescheiden. Door deze handelwijze is het meestal mogelijk om direct uw klacht naar wens op te lossen. Achteraf, na thuiskomst is het natuurlijk niet meer mogelijk om problemen op te lossen.

### ***Klachtenformulier noodzakelijk***

Wanneer uw klacht ter plaatse niet naar wens wordt opgelost is het noodzakelijk om een klachtenformulier bij onze reisleiding in te vullen. Met dit formulier kunt u, binnen 2 maanden na thuiskomst, uw klacht kenbaar maken. Stuurt u in dat geval uw klachtenformulier, voorzien van een toelichting, per post, mail of fax naar ons toe. Het opsturen van alleen een klachtenformulier zonder verdere toelichting is niet voldoende om uw klacht in behandeling te nemen. Na ontvangst van uw opmerkingen, versturen wij u altijd een ontvangstbevestiging. Een inhoudelijke reactie op uw opmerkingen geven wij binnen 1 maand. U kunt uw correspondentie richten aan:

Primavera Reizen  
t.a.v. Afdeling Customer Support  
Postbus 1439  
3000 BK Rotterdam  
Telefoon: +31 (0)10 2452555  
E-Mail: [customersupport@Primaverareizen.nl](mailto:customersupport@Primaverareizen.nl)  
Website: [www.primaverareizen.nl](http://www.primaverareizen.nl)

Houdt u er rekening mee dat wanneer klachten op de bestemming niet zijn gemeld en waarvoor geen klachtenformulier is ingevuld, in Nederland niet in behandeling worden genomen. Wanneer uw klacht betrekking heeft op Primavera Reizen of op het tot stand komen van de boeking, dan kunt u deze uiterlijk binnen 2 maanden na het bekend worden van de feiten bij ons indienen. Na

ontvangst van een klacht, voor vertrek, versturen wij geen ontvangstbevestiging. Dit omdat wij binnen 2 weken, of eerder bij kort voor vertrek, uw klacht willen behandelen. Voor verdere informatie over reisvoorwaarden en uw rechten als reiziger verwijzen wij u naar de ANVR voorwaarden. Tevens kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie via het [Europees ODR Platform](#).

## **BEDRIJFSINFORMATIE**

### ***Uw reisorganisator:***

Sunweb Group GmbH  
Schützengasse 4  
CH- 8001 Zürich  
Zwitserland  
CH- 020.4.049.544-0  
CHE- 178.977.909 MWST  
ANVR 05098  
SGR 3609

### ***Uw reisbemiddelaar in Nederland:***

Sunweb Group Netherlands B.V.  
Primavera Reizen  
Bahialaan 2  
3065 WC Rotterdam  
Telefoon: +31 (0)10 2452555  
E-mail: [info@primaverareizen.nl](mailto:info@primaverareizen.nl)  
Website: [www.primaverareizen.nl](http://www.primaverareizen.nl)

## **BETROUWBAAR**

### ***Stichting Garantiefonds Reisgelden***

Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) Primavera Reizen (KvK nr. 3609) is aangesloten bij SGR. U kunt dit controleren via [www.sgr.nl](http://www.sgr.nl). Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de door ons gepubliceerde reizen, niet zijnde losse overeenkomsten van luchtvervoer, onder de garantie van SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is dat zijn vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen prestatie 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 volledige SGR-garantieregeling is terug te vinden op [www.sgr.nl/garantieregeling](http://www.sgr.nl/garantieregeling).

### ***ANVR***

Ons bedrijf is aangesloten bij de ANVR. Ons lidnummer is 05098. Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van de reizen en van de informatie daarover. De reizen op onze website worden aangeboden onder het beding dat de ANVR-Reizigersvoorwaarden (Deel A –reisvoorwaarden- of Deel B –Boekingsvoorwaarden) van toepassing zijn op alle aanbiedingen op onze website tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is. Op het boekingsformulier dient u aan te vinken dat u kennis hebt genomen van de toepasselijke ANVR-Reizigersvoorwaarden (Deel A –reisvoorwaarden- of Deel B – Boekingsvoorwaarden) en overige informatie, en daarmee akkoord gaat.

### ***Calamiteitenfonds***

Ons bedrijf is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de in onze brochure en op onze website gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis: - (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren. - denoodzakelijke 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.



### ***Duurzaam toerisme***

Duurzaam toerisme is niets anders dan reizen en rekening houden met milieu, mensen, natuur en cultuur, zodat ook aan volgende generaties aantrekkelijke bestemmingen kunnen worden aangeboden. De ANVR-reisbranche voelt zich hierbij betrokken en zet zich in voor Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO). Zo voldoet ons bedrijf aan de ANVR-DTO verplichting, waarbij de reisonderneming o.a. een daartoe opgeleide coördinator heeft aangesteld die met goed gevolg een examen heeft afgelegd. Ook hebben wij een beleidsverklaring en een programma met praktische maatregelen opgesteld, waarin staat beschreven hoe wij nu en in de toekomst met de zorg voor het milieu omgaan. U kunt onze beleidsverklaring en programma m.b.t. duurzaam toeristisch ondernemen nalezen op de website. Maar duurzaam toerisme is niet alleen iets voor reisondernemingen. U bent als vakantieganger daarbij een onmisbare schakel.

### ***Thuiswinkel Waarborg***

Het Thuiswinkel Waarborg is hét door de Consumentenbond ondersteunde keurmerk voor consumenten die producten en/of diensten kopen via catalogus, internet, post, televisie, etc. De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, kortweg Thuiswinkel.org, is de branchevereniging van bedrijven die het Thuiswinkel Waarborg voeren en die het keurmerk bewaakt. De leden van de branchevereniging werken volgens de gedragsregels Thuiswinkel Waarborg. Deze gedragsregels verwijzen naar Europese en Nederlandse wet-, regelgeving en richtlijnen, bindende algemene voorwaarden en adequate geschillenbeslechting. Meer informatie op <https://www.thuiswinkel.org/>.

### ***Geschillencommissie Reizen***

Als uw klacht niet tot tevredenheid is opgelost, kunt u tot uiterlijk 24 maanden na afloop van uw reis het geschil schriftelijk voor leggen aan de Geschillencommissie Reizen, te bereiken via de link: [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl). Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kunt u bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### ***Wettelijke informatie***

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Wij zijn ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Wij beschikken ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval wij insolvent worden. Meer informatie over [basisrechten](#) krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302.

Primavera Reizen behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen.

Datum van laatste wijziging: 01-02-2024