# Algemene voorwaarden Eliza was here Nederland

Indien jij een boeking bij Eliza was here maakt, betekent dit dat jij akkoord gaat met de voorwaarden van Eliza was here. Het is daarom belangrijk dat jij deze voorwaarden goed hebt gelezen alvorens de boeking te maken. Eliza was here gaat ervan uit dat jij naast de eigen voorwaarden ook op de hoogte bent van de verdere voorwaarden die op jouw 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 jouw boeking. Deze vind jij op de Voorwaarden pagina. Eliza was here kan hieraan dezelfde rechten ontlenen als de partij die de desbetreffende voorwaarden hanteert. Daarnaast gaat Eliza was here ervan uit dat jij de reisinformatie op de website hebt gelezen.

## REISAANBOD

**Publicatie**
De afgebeelde plattegronden op de website van Eliza was here zijn tot stand gekomen in samenwerking met Google Maps. De getoonde foto's op de website zijn ter beschikking gesteld door de accommodatie-verschaffers, de plaatselijke VVV's en enkele (professionele) fotografen. De bij de accommodaties getoonde foto's dienen uitsluitend tot het geven van een impressie. Omdat niet ieder appartement, villa of hotelkamer gelijk is, kan het voorkomen dat de ter plaatse verkregen accommodatie afwijkt van de foto of beschrijving. Voor kennelijke zetfouten kan Eliza was here nooit aansprakelijk worden gesteld. Eliza was here houdt zich het recht voor om de reisovereenkomst eenzijdig te wijzigen, voor zover het gaat om een onbeduidende wijziging. Indien Eliza was here voornemens is om een dergelijke onbeduidende wijziging door te voeren, zal zij jou daarvan in kennis stellen. Eventuele fouten in een advertentie of enige andere publicatie zullen op de website van Eliza was here hersteld worden, zodat jij altijd de meest actuele en juiste informatie kan terugvinden.

**Doelgroep**
Eliza was here 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 Eliza was here zich het recht voor om de boeking direct te annuleren en de hiermee gemoeide kosten te verhalen.

**Prijzen**
De vermelde prijzen op de website van Eliza was here zijn per persoon en uitgaande van minimale bezetting. Voor appartementen is dit de vermelde bezetting zoals jij deze terugziet in de prijstabel, in hotels is dit op basis van een 2-persoonskamer. Alle getoonde prijzen zijn inclusief BTW.
Eliza was here werkt met fluctuerende prijzen, welke gebaseerd zijn op vraag en aanbod. Hierdoor kan het soms voorkomen dat de reis die jij boekt later goedkoper of wellicht duurder wordt aangeboden. Dit is in geen geval aanleiding om de prijs in jouw boeking (met terugwerkende kracht) aan te passen. Daarnaast werken wij vaak met last-minutes en aanbiedingen. Dit houdt in dat de prijzen tijdens het seizoen kunnen fluctueren. De actuele prijzen vind jij steeds op www.elizawashere.nl. Hier vind jij ook de 1-persoonskamer prijzen. De vermelde prijzen van de plaatselijke kosten zijn een indicatie en kunnen in werkelijkheid afwijken. De prijzen zijn vastgesteld op basis van tarieven, belastingen en wisselkoersen per datum van vaststelling[1].
Eliza was here houdt zich het recht voor binnen wettelijke grenzen de (met jou afgesproken) prijzen te wijzigen als gevolg van een verandering in de prijs van brandstof, hoogte van belastingen/vergoedingen en/of wisselkoersen. De wijziging wordt berekend aan de hand van het verschil tussen de huidige prijs t.o.v. de prijs op datum van vaststelling. Conform artikel 5.4 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden heb jij recht op een prijsverlaging (onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten) als om dezelfde redenen de kosten dalen.

[1] • 15 september voor vakanties die plaats vinden in het daaropvolgende zomerseizoen (periode 1 april – 31 oktober)
• 15 maart voor vakanties die plaats vinden in het daaropvolgende winterseizoen (periode 1 november – 31 maart)

*Stichting Garantiefonds Reisgelden*
Eliza was here 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*
Eliza was here is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van dit Calamiteitenfonds vallen de door ons gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. De kosten hiervoor zijn € 2,50 per boeking (van max. 9 personen).

*Herroeping*
Ons aanbod is vrijblijvend en kan zo nodig, ook nog na jouw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging, door ons worden herroepen. Door onze herroeping eindigt de boekingsovereenkomst automatisch en onmiddellijk en kun je hierop geen aanspraak meer maken. Je hebt bij een herroeping alleen recht op onverwijlde 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 opgaaf van redenen. Als de termijn eindigt op een zon-, of feestdag, wordt de termijn verlengd naar de eerstvolgende werkdag. Zie paragraaf 'gratis annuleren' voor jouw mogelijkheid tot herroeping van de bevestigde reis.

**Service**
Voor algemene reisinformatie omtrent het boeken van een reis en/of een door jou geboekte reis verwijzen wij jou graag naar de Vragen & Contact pagina op onze website. Kom je er toch niet uit? Stuur ons een bericht via WhatsApp – we kijken graag met je mee! Onze openingstijden staan vermeld op onze website: https://service.elizawashere.nl/nl/support/home.

**Privacy**
Voor het boeken van een reis of het lid worden van de nieuwsbrief heeft Eliza was here jouw gegevens nodig. We waarderen het vertrouwen dat je in ons hebt. Daarom gaan we heel zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens die je met ons deelt. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) vragen we je om ook jouw medereizigers te vertellen over ons privacy beleid. Hierin leggen we uit hoe we met jouw en hun persoonsgegevens omgaan.

## BOEKEN EN BETALEN

Op het moment dat jij alle gegevens hebt doorgegeven, je akkoord bent gegaan met de voorwaarden en akkoord bent gegaan met de betaalverplichting, beschouwt Eliza was here dit als een definitieve boeking. Bij wijzigingen en annuleringen worden deze voorwaarden en de ANVR-Reizigersvoorwaarden gehanteerd. Ook een boeking op aanvraag geldt na bevestiging door Eliza was here als een definitieve boeking.

**ANVR-Reizigersvoorwaarden**
De ANVR-Reizigersvoorwaarden zijn van toepassing op jouw boeking. Deze voorwaarden zijn in overleg met de Consumentenbond tot stand gekomen.

**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. Dit noemen wij een boeking van een reis 'op aanvraag'.

- Als de aanvraag akkoord is, wordt de aanvraag direct omgezet in een definitieve boeking. Jij ontvangt dan binnen één werkdag de factuur. Indien jij de reis wilt annuleren zijn daar annuleringskosten aan verbonden.
- Als de aanvraag niet akkoord is nemen wij telefonisch of per e-mail contact met jou op. In onderling overleg kunnen wij dan een ander hotel/appartement zoeken dat aan jouw wensen voldoet of heb jij het recht de reis kosteloos te annuleren.

**(Aan)betaling en betalingstermijn**
De aanbetaling is 40% 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 dient de bijdrage calamiteitenfonds, de SGR-bijdrage, de kosten van de eventueel geboekte Premium omruilgarantie, de kosten van de eventuele reis- en annuleringsverzekering en poliskosten direct te worden voldaan. Het restantbedrag dient uiterlijk acht weken voor vertrek bij Eliza was here binnen te zijn. Wanneer jij binnen acht weken voor vertrek boekt, dien jij het totale bedrag in één keer over te maken. Bij niet-tijdige betaling heeft Eliza was here 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.

** Voor sommige bestemmingen leggen wij de vliegtuigstoelen direct tijdens jouw boeking vast bij de luchtvaartmaatschappij. In dat geval dien jij ook de kosten van de vlucht direct aan ons te voldoen (niet-flexibele vluchten). Wanneer deze en andere afwijkende voorwaarden voor jouw vakantie van toepassing zijn, word jij hier tijdens het boekingsproces over geïnformeerd.*

**Gebruik van betaalmethoden**
Eliza was here streeft ernaar verschillende betaalmethoden aan te bieden op haar website waarmee je aan je betalingsverplichting aan Eliza was here kunt voldoen. Je bent zelf verantwoordelijk voor de keuze van de betaalmethode en voor het hebben van een (voorafgaande) overeenkomst met de aanbieder van die methode. Aanbieders van betaalmethoden kunnen kosten in rekening brengen (buiten de overeenkomst met Eliza was here om).
De aanbieder van de betaalmethode kan zelf beslissen om zijn betaal- of kredietdienst te weigeren of te beëindigen. Als de gekozen betaalmethode wordt geweigerd of stopgezet, blijft je betalingsverplichting aan Eliza was here bestaan. Als jij of Eliza was here de boeking annuleert volgens deze voorwaarden, moet je mogelijk het volledige (krediet)bedrag terugbetalen aan je betaalprovider, volgens je overeenkomst met hen.

**Betaaloptie medereizigers**
In voorkomend geval biedt Eliza was here de hoofdboeker de mogelijkheid om de reissom (gedeeltelijk) te laten betalen door medereizigers. Het gebruik van deze betaaloptie gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de hoofdboeker en verandert niets aan de contractuele relatie tussen Eliza was here en (uitsluitend) de hoofdboeker. Het ontslaat hem/haar niet van zijn/haar verplichtingen. Door het delen van de betaalopdracht en/of de toegang tot de account, stemt de hoofdboeker ermee in dat de medereiziger(s) namens hem/haar mogen betalen en, waar dat zonder twijfel mogelijk is, (deel)betalingen terug mogen ontvangen. Bij een wijziging of gedeeltelijke annulering, zal Eliza was here een eventuele terugbetaling doen aan de hoofdboeker. De hoofdboeker staat er jegens Eliza was here voor in dat hij/zij de gegevens van de medereiziger(s) mag delen voor de uitvoering van de overeenkomst zoals beschreven in onze privacy policy.

**Gratis annuleren**
Op dit moment bieden wij op de meeste boekingen de mogelijkheid de gereserveerde reis binnen 3 dagen kosteloos te annuleren. Stel, de boeking is op maandag gemaakt, dan kan jij deze dus annuleren tot en met de eerstvolgende donderdag, middernacht.

Deze mogelijkheid geldt niet voor de volgende situaties:
- Vliegbestemmingen waarvoor wij rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij jouw vliegtuigstoelen inkopen (niet-flexibele vluchten). Wanneer geboekt kunnen wij hier niet kosteloos wijzigingen in aanbrengen of de vlucht kosteloos annuleren. Hierdoor kunnen wij op vliegreizen naar deze bestemmingen helaas geen bedenktijd aanbieden. Wanneer afwijkende voorwaarden voor jouw vakantie van toepassing zijn, word jij hier tijdens het boekingsproces over geïnformeerd.
- Vertrek binnen 10 weken.
- Boekingen op aanvraag. Boekingen op aanvraag beschouwt Eliza was here als een definitieve boeking als de aanvraag door ons is bevestigd en kunnen enkel geannuleerd worden volgens onze algemene voorwaarden.
- Reeds bestaande boekingen. Ook boekingen die op een later tijdstip nog gewijzigd worden (bijvoorbeeld een nieuwe vertrekdatum, of iemand die wordt bijgeboekt) kunnen niet meer kosteloos geannuleerd worden.
- Evenementen of arrangementen waarbij specifiek in de aanbieding is opgenomen dat gratis annuleren niet mogelijk is.

Het wettelijke herroepingsrecht is niet van toepassing op de bij Eliza was here af te nemen reizen, omdat het gaat om diensten betreffende logies en vervoer, te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode. Echter, indien jij een boeking hebt gemaakt uit het aanbod van Eliza was here, dan heb jij de mogelijkheid om binnen eerdergenoemde termijn jouw boeking gratis te annuleren wanneer jouw vakantie voldoet aan de voorwaarden van onze bedenktijd. Bij Eliza was here hanteren wij een ruimere regeling dan de ANVR-Reizigersvoorwaarden jou geven in art 1.3 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden.

**Wijzigingen**
Na bevestiging van de reis kan je tot 6 weken voor vertrek om wijziging verzoeken van één en/of meer onderdelen (voor zover de gewenste wijziging nog mogelijk is). De aanpassing van bestemming, accommodatie, reisduur of vertrekdatum wordt mogelijk als een (deel)annulering beschouwd en hierop zijn de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing. Enkel de hoofdboeker kan wijzigingen in de boeking aanbrengen. Heb je een wijziging, neem dan contact op met ons Contact Center voor de mogelijkheden. Wij maken een kostenberekening op basis waarvan je kunt beslissen of je de reis wilt wijzigen.

**Omruilgarantie (Standaard en Premium)**
Met de omruilgarantie kun je jouw vakantie omboeken zonder kosten.

- De Standaard omruilgarantie is inbegrepen bij elke pakketreis. De premium omruilgarantie geldt alleen als je deze tegen betaling hebt bijgeboekt tijdens het boekingsproces of tot uiterlijk 14 dagen na je boeking via Mijn Eliza.
- De omruilgarantie is eenmalig te gebruiken.
- De Standaard omruilgarantie kun je 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 je, je vakantie zonder opgave van reden en zonder wijzigings- of annuleringskosten, kan 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.
- Omboeken naar een ander vervoerstype is mogelijk, maar niet via Mijn Eliza. Neem hiervoor contact met ons op.

- Je betaalt de prijs die geldt op de dag van het omboeken. Als jouw nieuwe boeking duurder is dan de oorspronkelijke boeking, betaal je het verschil aan ons bij. Als jouw nieuwe boeking goedkoper is dan de oorspronkelijke boeking, ontvang je een omruilvoucher (12 maanden geldig). Deze voucher is te gebruiken voor het boeken van extra's (bagage, auto huur, verzekering), een nieuwe vakantie of je 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 jouw vakantie vervalt het recht op de bedenktijd (ook wel gratis annuleren binnen 3 dagen genoemd). Als je zelf besluit om de nieuwe boeking te annuleren, gelden de reguliere annuleringsvoorwaarden.
- Aanvullende diensten zoals stoelreserveringen of bagage, ongeacht of deze rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij of via ons zijn geboekt, vallen niet onder de omboekingsgarantie en worden niet terugbetaald in geval van een door de klant geïnitieerde omboeking. Deze kosten kunnen uitsluitend worden terugbetaald indien de luchtvaartmaatschappij de vlucht wijzigt.
- Eliza was here 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.

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

- bij annulering tot en met de 57ste kalenderdag (inclusief) vóór vertrek: 40% van de reissom
- bij annulering vanaf de 56ste 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 word jij 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 alleen door de hoofdboeker geannuleerd worden via Mijn Eliza. Bij annuleringen hanteert Eliza was here bovenstaande voorwaarden.
Annuleringen dienen binnen 3 dagen na de gebeurtenis waardoor de reis (geheel of gedeeltelijk) wordt geannuleerd te worden gemeld. Een annulering buiten of zonder bedenktijd verloopt nooit kosteloos. Alleen indien jij een annuleringsverzekering hebt afgesloten én bij een geldige reden, heb jij 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 dat deze annulering slechts betrekking heeft op 1 of meerdere personen. De overige personen gaan dan wel op vakantie. Jij kan dan een deelannulering doorvoeren via Mijn Eliza. De annulering wordt binnen 5 dagen in behandeling genomen. Alleen de hoofdboeker kan de annulering doorgeven. 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 jij 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 jouw totale reissom

hoger, dan verwerken wij een korting in de boeking zodat de totale reissom hetzelfde blijft. 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. Eliza was here 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 jou 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 kan jij geen aanspraak maken op schadevergoeding.

**Reisbescheiden**
Jouw reisbescheiden bestaan uit een voucher voor de autohuur, een voucher voor de accommodatie en vliegtickets. Na boeking ontvang jij een e-mail met inloggegevens voor jouw persoonlijke account. Met deze inloggegevens kan jij inloggen op Mijn Eliza, waar jij alle informatie omtrent de geboekte reis kan bekijken. Als Eliza was here de gehele betaling heeft ontvangen, worden ongeveer een week voor vertrek jouw reisbescheiden in het account geplaatst. Jij kan de reisbescheiden digitaal als PDF-variant openen vanuit Mijn Eliza of de Eliza app en tonen indien nodig. Heb jij een lastminute met vertrek binnen één week geboekt, dan zorgen wij ervoor dat na de betaling de reisbescheiden zo snel mogelijk klaarstaan. Jij dient de gegevens op de reisbescheiden op juistheid te controleren. Indien iets niet overeenkomt met hetgeen jij geboekt hebt, dan dien jij zo spoedig mogelijk contact op te nemen met Eliza was here.

**Reisdocumenten**
Check enige tijd voordat jij vertrekt of jouw paspoort of identiteitskaart nog geldig is op het moment dat jij op vakantie gaat. Ook is het belangrijk om te controleren of jij een visum nodig hebt. Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen en in sommige landen dient jouw paspoort na thuiskomst nog een bepaald aantal maanden geldig te zijn.
Niets is zo vervelend als een ongeldig reisdocument op de dag van vertrek. Kijk op www.rijksoverheid.nlhttp://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken voor meer informatie en details. Het over de juiste reispapieren beschikken, is te allen tijde jouw eigen verantwoordelijkheid. Als jij geen Nederlandse nationaliteit hebt, dien jij altijd bij de ambassade van het land waar jij heen wilt reizen na te gaan of jij een visum nodig hebt.

**Gezondheidsinformatie**
Jij dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties te informeren of er voor jouw bestemming gezondheidsadviezen gelden. Jij kan 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 kan jij bijvoorbeeld op de website van Meditel kijken: www.meditel.nl. Eventuele schade of kosten die ontstaan wanneer jij je niet afdoende laat informeren of wanneer jij geen preventieve maatregelen treft komen voor eigen rekening.

**Reisadvies**
Jij dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties kennis te nemen van het reisadvies voor een bepaalde bestemming. Voor actuele informatie kan jij bijvoorbeeld op de site van het ANVR kijken:
www.anvr.nl/reisinformatie/bestemmingen.aspx

**Hoofdelijk aansprakelijk**
Degene die een reis boekt geldt als hoofdboeker en moet op het moment van vertrek minimaal 18 jaar oud zijn. De hoofdboeker 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)). Jij bent aansprakelijk voor alle schade die jij of jouw medereizigers toebrengen aan eigendommen van derden (luchtvaartmaatschappijen, accommodatiehouders, etc.). Hetzelfde geldt voor kosten die deze derden dienen te maken als gevolg van jouw handelen of nalaten.
Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens Eliza was here gegeven aanwijzingen en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen. Als je zodanige hinder of overlast oplevert of

kunt opleveren dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt of als jouw gedrag een gevaar vormt voor jezelf, je medereizigers of partijen die jouw reis verzorgen, kan Eliza was here jou van (voortzetting van) (een gedeelte van) de reis uitsluiten. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.

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

**Minderjarige medereizigers**
Een persoon die op het moment van vertrek minderjarig is, kan uitsluitend als medereiziger worden opgenomen in een boeking. Door deel te nemen aan de reis verklaart de minderjarige toestemming te hebben van zijn/haar ouders of voogd om de reis te maken.

In bepaalde landen of bij bepaalde accommodaties kunnen aanvullende voorwaarden gelden, zoals het verplicht meenemen van een ouderverklaring. Deze informatie staat vermeld bij de betreffende accommodaties op onze website. Ook voor bepaalde reisonderdelen kunnen restricties gelden m.b.t. minimum leeftijd. Deze zijn terug te lezen onder het betreffende reisonderdeel hieronder.

**Verzekeringen**
Indien jij via Eliza was here jouw verzekering geregeld hebt, ben jij verzekerd bij AXA. Voor de exacte voorwaarden van zowel de annulerings- als de reisverzekering verwijst Eliza was here jou naar de Voorwaarden pagina op onze website. Als jij een reis- en/of annuleringsverzekering bij ons afsluit, treden wij slechts op als bemiddelaar tussen jou en de verzekeringsmaatschappij. Claims dienen bij de verzekeringsmaatschappij te worden ingediend. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige onjuiste uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een reis- en annuleringsverzekering. Eliza was here kan hieromtrent niet aansprakelijk worden gesteld.

## DE VLIEGREIS

**Vervoersvoorwaarden luchtvaartmaatschappijen**
Eliza was here hanteert de Algemene Vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen die het vervoer feitelijk verrichten, zoals gepubliceerd op de site van de luchtvaartmaatschappijen welke te raadplegen zijn op de Voorwaarden pagina op onze website. Deze algemene vervoersvoorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst. Indien jij akkoord gaat met de Eliza was here voorwaarden ga jij tevens akkoord met deze algemene vervoersvoorwaarden.

**Reisduur**
Reis jij met het vliegtuig dan tellen de dagen van vertrek en thuiskomst mee. Bij een 8-daagse reis ben jij dus 7 nachten op de bestemming. Het kan voorkomen dat jij door ongunstige vluchttijden niet de volledige reisduur op de bestemming bent. Eliza was here heeft hier geen invloed op en is niet aansprakelijk voor ongunstige vluchttijden.

**Bagage**
Eliza was here 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. Hier zijn kosten aan verbonden. Voor de actuele informatie kan jij onze Vragen & Contact 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. Eliza was here 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 dien jij je tot de betreffende luchtvaartmaatschappij te wenden. Eliza was here is niet aansprakelijk voor de extra kosten die hieruit voortvloeien.

*Speciale bagage*
Neem jij speciale bagage mee, dan kun je dit aanmelden via Mijn Eliza zodat wij het voor je kunnen aanvragen. Voorbeelden van speciale bagage zijn o.a. een rolstoel of scootmobiel, duik-, golf- en visuitrusting, een fiets, kite, waveboard, wakeboard, surfplank en muziekinstrumenten. Wij zullen dan bij de luchtvaartmaatschappij navragen wat de extra kosten zijn en deze doorberekenen aan jou. Let erop dat jij bij eventuele grote stukken bagage ook een grotere huurauto aanvraagt. Standaard is een kleine huurauto inbegrepen in de prijs.

*Medische bagage*
Jij kan gratis extra medische bagage meenemen. Voorwaarde is wel dat jij een medische verklaring in het Nederlands en Engels kan overleggen bij de check-in balie. De medische bagage kan jij meenemen als ruimbagage of verdelen over jouw ruim- en handbagage. Houd dan wel rekening met het maximum aantal kilo's aan handbagage. Voor meer informatie verwijzen wij jou graag naar de Vragen & Contact pagina op onze website.

*Vloeistoffen in de handbagage*
Vloeistoffen en gels kunnen alleen in jouw handbagage mee onder bepaalde voorwaarden. Voor meer informatie verwijzen wij jou graag naar de Vragen & Contact pagina op onze website.

*Aankopen op de luchthavens en aan boord*
Op de luchthavens en in het vliegtuig kan jij (taxfree) inkopen doen. Vloeistoffen en gels die jij na de ticket- en/of paspoortcontrole of in het vliegtuig hebt gekocht, worden verpakt en waar nodig verzegeld. Het zegel is 1 dag geldig. Wanneer jij een overstap hebt, mag jij het zegel niet verbreken tot jij op jouw eindbestemming bent aangekomen.

**Stoelreservering**
Voor vluchten met een aantal luchtvaartmaatschappijen is het mogelijk van tevoren stoelen te reserveren. Voor alle vluchten die (als onderdeel van een pakketreis) via Eliza was here geboekt worden, zijn enkel Economy Class stoelen beschikbaar. Voor meer informatie over de stoelreservering verwijzen wij jou naar de Vragen & Contact pagina op onze website.

**Baby mee**
Wij verwijzen naar de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij m.b.t. vliegen met een baby. Zo heeft een baby tot 2 jaar meestal geen recht op een eigen stoel en gelden er bijzondere voorwaarden m.b.t. het meenemen van bagage.

**Inchecken**
Voor sommige 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 jij kan inchecken. Ook kan op sommige luchthavens worden ingecheckt via een check-in automaat. Sommige luchtvaartmaatschappijen kunnen kosten in rekening brengen voor het inchecken op de luchthaven. Wij adviseren daarom om vooraf online in te checken om extra kosten te voorkomen. Voor actuele informatie omtrent inchecken kan jij de Vragen & Contact pagina op de website raadplegen.
Het is belangrijk dat jij minimaal 2,5 uur voor vertrek aanwezig bent op de luchthaven. Dit zodat jij voldoende tijd hebt om in te checken, door douanecontrole te gaan en naar de gate te lopen. Wanneer jij jouw vlucht hebt gemist, heb jij geen recht op restitutie. Eliza was here is hiervoor niet aansprakelijk.

**Vluchtgegevens**
Vluchtgegevens zijn altijd onder voorbehoud van wijzigingen. Het kan voorkomen dat er kort voor jouw vertrek of zelfs tijdens jouw vakantie nog wijzigingen zijn in het vluchtschema. Eliza was here heeft hier geen invloed op en is niet aansprakelijk voor enig nadeel dat hieruit voort vloeit. Wij zullen eventuele wijzigingen aan jou doorgeven zodra deze bij ons bekend zijn.

*Tussenlanding*
Eliza was here vliegt voornamelijk met chartervluchten. Een tussenlanding kan altijd voorkomen. Is de tussenlanding al bekend dan wordt dit aangegeven tijdens jouw boeking. Een tussenlanding wordt altijd weergegeven op jouw ticket. Ook kan jij dit terug zien in jouw boekingsgegevens (te raadplegen via Mijn Eliza en de Eliza app).

*Vluchttijden*
Tijdens het maken van een boeking kan jij soms een keuze maken uit verschillende vluchttijden. Wanneer jouw voorlopige vluchttijden bekend zijn, kan jij deze terugvinden in jouw boekingsgegevens (te raadplegen via Mijn Eliza en de Eliza app).
De tijden van onze vluchten kunnen ingedeeld worden van ’s ochtends heel vroeg tot ’s avonds heel laat. Het is mogelijk dat jij op de dag van aankomst laat arriveert, terwijl jij op de dag van vertrek al weer vroeg vertrekt. Eliza was here heeft hier geen invloed op en voor eventuele nadelige gevolgen is Eliza was here niet aansprakelijk.

**Vertragingen**
Helaas komt het soms voor dat vliegtuigen door omstandigheden vertragingen oplopen. Voor de eventuele extra kosten die als gevolg hiervan ontstaan, hanteert Eliza was here de ANVR-Reizigersvoorwaarden. Vertragingen die ontstaan door overmacht kunnen Eliza was here niet worden toegerekend.

**Service aan boord**
Op geen van de vluchten zijn maaltijden en drankjes inbegrepen. Aan boord kan jij tegen betaling een keuze maken uit diverse snacks, broodjes en dranken.

**Vliegen tijdens de zwangerschap**
Wanneer jij zwanger bent kan het, afhankelijk van de zwangerschapsduur, noodzakelijk zijn een verklaring van jouw behandelend arts bij jou te dragen. Voor meer informatie verwijzen wij jou graag naar de vervoersvoorwaarden luchtvaartmaatschappijen op onze website.

**Transfer**
Bij Eliza was here boek jij, m.u.v. eigen vervoersreizen, vliegvakanties inclusief vlucht, verblijf en huurauto. Een transfer is bij deze reis niet van toepassing aangezien jij zelf met de huurauto naar de accommodatie rijdt. Er geldt een uitzondering voor vakanties naar Ithaka. Een transfer brengt jou naar de haven van Kefalonia, waar jij de oversteek maakt met een privéferry naar Ithaka. Op Ithaka staat de huurauto voor jou klaar. Let op dat jij voor het ophalen van de huurauto in bezit moet zijn van een creditcard (met pincode indien afgegeven door bank) op naam van de bestuurder. Prepaid creditcards worden niet geaccepteerd.

**Namen**
Tijdens de boeking en op de tickets dienen de voornaam en de achternaam identiek te zijn aan het paspoort of op de ID-kaart. Op het ticket van een getrouwde vrouw is het noodzakelijk dat op het ticket en in de boeking alleen jouw meisjesnaam vermeld staat. Bij de incheckbalies kijkt men overigens alleen naar de 1e voornaam, zoals in het paspoort vermeldt staat. Deze dient dus juist te zijn. Jouw 2e of eventuele 3e voornaam zijn dus niet nodig voor het boeken van de vlucht.
Indien namen onjuist zijn geschreven of niet de juiste namen bekend zijn bij Eliza was here, dan kan jij geweigerd worden voor een vlucht. Alle gevolgen en eventuele kosten die hier uit voort vloeien zijn voor jouw eigen verantwoordelijkheid en/of rekening. Eventuele kosten voor het opnieuw toezenden of klaarleggen van juiste tickets worden doorberekend.

**Mindervaliden**
Indien jij, of een van jouw medereizigers, een rolstoel mee wilt nemen, dan dien jij dit bij boeking door te geven. Zie hiervoor de informatie bij het onderwerp bagage. Begeleiding vanaf de incheckbalie naar de gate kan jij via Eliza was here aanvragen. Voor begeleiding vanaf de auto naar de incheckbalie kan jij zelf contact opnemen met Schiphol.

**Voorwaarden voor reizen met lichaamsdeel in gipsverband**
Indien jij reist met een lichaamsdeel in gipsverband, dient er een medische verklaring, ondertekend door (onafhankelijke) arts, overlegd te worden bij de check-in waarin staat dat de passagier fit genoeg is om te vliegen. Jouw gips moet voldoen aan bepaalde voorwaarden, overleg dit met jouw arts.

## DE ACCOMMODATIE

**Interieur van de accommodatie**
De algemene informatie en kamertype beschrijvingen op onze website zijn zo helder en eerlijk mogelijk. Omdat Eliza was here veel authentieke plekjes aanbiedt, kan er ter plaatse onder de kamers/appartementen/villa's een verschil zijn in ligging, oppervlakte, inrichting, uitstraling en uitzicht. Een voorkeur kan bij boeking altijd worden opgegeven, echter niet vooraf worden bevestigd.
Sommige accommodaties beschikken niet over alle gemakken van thuis. Zo kan het bijvoorbeeld voorkomen dat de bedden van mindere kwaliteit zijn, de badkamer minder comfortabel ingericht is, de keukeninventaris niet heel uitgebreid is en wordt er vaak gebruik gemaakt van een boiler waardoor het even kan duren voordat er weer voldoende warm water is.

**Kwalificatiesysteem**
Eliza was here hanteert een eigen kwalificatiesysteem. Door middel van het aantal sterren wordt aangegeven wat jij van de kwaliteit van een bepaalde accommodatie kan 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 Eliza gasten hiervoor hebben uitgesproken. Het kan dan ook voorkomen dat Eliza was here een accommodatie anders kwalificeert dan ter plaatse officieel is aangegeven.

1* = zeer eenvoudig
2* = eenvoudig
3* = goed
4* = luxe
5* = zeer luxe

**Aankomst- en vertrekdag**
Over het algemeen kan jij rond 15:00 uur jouw verblijf betrekken en dien jij op de dag van vertrek voor 11:00 uur uit te checken. Per verblijf kan dit verschillen, houd hier rekening mee. Mocht jij op de dag van vertrek wat langer van jouw verblijf gebruik willen maken, geef dit dan bij de eigenaar aan op de dag van aankomst. Zij bekijken op dat moment de mogelijkheden.

**Bagagedepot**
Sommige accommodaties hebben een mogelijkheid om bagage tijdelijk op te bergen op jouw vertrekdag. Houd er rekening mee dat dit een service van de locatie zelf is en Eliza was here geen informatie heeft over mogelijkheden en eventuele kosten. Het achterlaten van de bagage is te allen tijde op eigen risico.

**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 dien je ter plaatse bij aankomst nog een klein bedrag aan toeristenbelasting te betalen. De hoogte van dit bedrag vind je bij de beschrijving van de accommodatie en is gebaseerd op informatie die wij per datum van vaststelling hebben ontvangen. Eliza was here wordt niet altijd geïnformeerd over wijzigingen in de hoogte van de toeristenbelasting. De prijzen op onze website zijn ook onder voorbehoud.

**Borg**
Voor een aantal accommodaties is het noodzakelijk dat je ter plaatse een borg betaalt. De borg geldt als garantie voor eventuele door jou of je medereizigers veroorzaakte schade (bijv. aan het appartement of de kamer) of

overlast (zoals maatregelen tegen geluidsoverlast of geweld). Wanneer hier geen sprake van is krijg je de borg weer terug na controle van jouw appartement of de kamer bij het uitchecken. Het is ook mogelijk dat jouw rekeningnummer wordt gevraagd. De borg wordt dan op jouw rekeningnummer teruggestort. Per accommodatie verschilt het of de borg contant in euro's of per creditcard voldaan kan worden. De betaling en restitutie van de borg zijn altijd een zaak tussen jou en de accommodatieverschaffer. Eliza was here is hiervoor niet aansprakelijk.

**Faciliteiten**
Onder het tabje 'Details' kan jij in de kamertypebeschrijving en bij de faciliteiten terugvinden over welke faciliteiten de accommodatie beschikt. Niet alle faciliteiten zijn kosteloos, specifieke informatie over eventuele kosten is te allen tijde op aanvraag te verkrijgen. Houd er rekening mee dat het kan voorkomen dat aan het begin of einde van een seizoen (een aantal van) de faciliteiten niet te gebruiken/gesloten zijn, wegens gebrek aan belangstelling. Sommige accommodaties beschikken over kluisjes. Inbraak in de accommodatie of diefstal van uw persoonlijke eigendommen liggen buiten de invloedsfeer van Eliza was here.

**Verzorging**
- Logies (LG): enkel overnachting.
- Logies en ontbijt (LO): overnachting en ontbijt. De verzorging start met een ontbijt op de dag na aankomst en eindigt met een ontbijt op de dag van vertrek (tenzij jij de accommodatie verlaat vóór de ter plaatse gehanteerde ontbijt tijd).
- Halfpension (HP): overnachting, ontbijt en diner. De verzorging begint met een diner op de dag van aankomst (tenzij jij aankomt ná de ter plaatse gehanteerde diner tijd) en eindigt op de dag van vertrek met een ontbijt (tenzij jij de accommodatie verlaat vóór de ter plaatse gehanteerde ontbijt tijd).

Houd er rekening mee dat de maaltijden veelal in lijn zijn met de plaatselijke cultuur en gewoontes en de mogelijkheden minder uitgebreid kunnen zijn. Wanneer jij speciale dieetwensen hebt, kunnen wij dit voor jou kenbaar maken bij de accommodatie houder. Een garantie van speciaal aangepaste maaltijden kunnen wij niet altijd geven.

**Afstanden**
De afstanden die vermeld staan bij de accommodaties voor het centrum, bezienswaardigheden en strand 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**
Speciale wensen kunnen te allen tijde worden opgegeven bij boeking. Houd er rekening mee dat speciale wensen als voorkeur (preferentie) worden vermeld en er geen garantie kan worden gegeven. Indien er medische noodzaak is, zullen wij ons uiterste best doen om toch de voorkeur bevestigd te krijgen. Alle informatie over voorkeuren en essenties kan jij terugvinden in de ANVR-Reizigersvoorwaarden.

**Baby mee**
Een babybed kan tijdens de boeking worden bijgeboekt. De eventuele kosten voor het babybedje moeten ter plaatse betaald worden bij de accommodatie. Een kinderstoel kan zonder meerkosten als voorkeur (preferentie) worden doorgegeven.

**Mindervaliden**
De locaties van de accommodaties te boeken bij Eliza was here beschikken over het algemeen niet over speciale voorzieningen voor rolstoelgebruikers en mindervaliden. Geef altijd aan Eliza was here door als er reizigers zijn met beperkte mobiliteit, zodat de accommodatie eigenaar op de hoogte kan worden gesteld. Eliza was here staat niet garant voor speciale voorzieningen. Vanzelfsprekend zal Eliza was here haar uiterste best doen aan alle wensen gehoor te geven.

**(Huis)dieren**
Mocht jij jouw (huis)dier mee willen nemen op vakantie, maak dit dan kenbaar aan Eliza was here zodat wij kunnen nagaan of (huis)dieren welkom zijn bij de accommodatie. Voor het vervoer op de vlucht(en) worden kosten in rekening gebracht, welke jij bij Eliza was here kan opvragen. Daarnaast dien jij in het bezit te zijn van een dierenpaspoort.

**Linnengoed**
Bedlinnen en handdoeken worden ter plaatse verzorgd en zijn, tenzij anders vermeld onder de prijstabel op de accommodatiepagina, inclusief in de reissom. Over het algemeen worden bedlinnen eenmaal per week verschoond en ontvang jij driemaal per week schone handdoeken. Houd er rekening mee dat hierbij de dag van aankomst is meegerekend. Handdoeken, theedoeken en vaatdoeken worden in de meeste gevallen niet verzorgd en dien jij zelf mee te nemen, of ter plaatse aan te schaffen.

**Goed om te weten**
Een vakantie in het buitenland betekent andere mensen en gewoonten, een andere cultuur, ander eten, etc. Dat is één van de aantrekkelijke kanten van een vakantie, maar ook een aspect om bij jouw vakantieverwachtingen rekening mee te houden. Houd rekening 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 het buitenland nog niet overal op het niveau zoals wij dat gewend zijn. Het voltage ligt soms lager en het is mogelijk dat de stroom korte tijd uitvalt. De warmwaterproductie gebeurt vaak met behulp van zogenaamde zonnecollectoren. Het kan zijn dat jij slechts over een kleine boiler beschikt. De Wi-Fi is niet altijd van de kwaliteit die wij in Nederland gewend zijn en kan langzaam zijn.
Jij kan op de 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 etenswaren goed en bewaar alles bij voorkeur in een koelkast. Jij kan ter plaatse zelf een verdelgingsmiddel kopen, maar geef het ook altijd door aan de eigenaar of het personeel zodat zij 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 jouw begrip hiervoor.

## AUTOHUUR

Eliza was here werkt op alle bestemmingen samen met Sunny Cars. De algemene voorwaarden van Sunny Cars zijn op jouw boeking van toepassing, welke zijn terug te lezen op de pagina Autohuur op onze website. De kosten voor autohuur zijn bij Eliza was here inbegrepen als onderdeel van de reissom bij een vliegvakantie inclusief vlucht, verblijf en huurauto.

Bij jouw vakantie is standaard een huurauto in de klasse Small inbegrepen met volledige verzekeringsdekking. Na je boeking checken wij of deze auto beschikbaar is. Is dat niet het geval? Dan zoeken we samen met onze partner Sunny Cars naar een passend alternatief.

Wil je liever een grotere of luxere auto? In de eerste stap van het online boekingsproces of via Mijn Eliza kun je een upgrade van jouw huurauto selecteren. Dit is altijd op aanvraag en afhankelijk van beschikbaarheid. Na je boeking controleren wij of de gekozen auto beschikbaar is. Is deze er niet? Dan zoeken we een passend alternatief voor je.

Extra's zoals het huren van baby- en kinderzitjes of een navigatiesysteem zijn op aanvraag. Kosten van deze extra's betaal jij ter plaatse en zijn een aangelegenheid tussen jou en de autoverhuurder.
Houd er rekening mee dat jij de borg voor de huurauto alleen met een creditcard met pincode op naam van bestuurder kan betalen tenzij anders is vermeld.

Je boekt bij Eliza was here altijd een huurauto in een bepaalde klasse. Ter verduidelijking vermelden wij tijdens het boeken altijd één model die in die klasse valt. Jouw huurauto is gelijkwaardig aan dat model en dient puur ter indicatie.

Als je een auto huurt bij Eliza was here, is het volgende inbegrepen:
- Ongelimiteerd aantal kilometers
- Standaard extra WA-verzekering van 7,5 miljoen
- Schadeverzekering (CDW)

- Diefstalverzekering (TP)
- Terugbetaling eigen risico
- Dekking glas-banden-bodem en dakschade
- Airconditioning
- 24/7 bereikbaarheid van het Sunny Cars noodnummer

*Voorwaarden aan leeftijd*
Aan het huren van een auto is altijd een minimumleeftijd gebonden. Deze leeftijd kan per bestemming verschillen. Soms is het mogelijk om tegen een meerprijs de minimumleeftijd te verlagen. Wanneer dit mogelijk is, vind jij dit terug in de voorwaarden per bestemming. Het is mogelijk dat de dekking van de verzekering hierdoor ook uitgebreid dient te worden. Het is verplicht dat jij minimaal 1 jaar in het bezit bent van een geldig rijbewijs wanneer jij een huurauto huurt. Ook kan er een maximum leeftijd gelden. Jij dient zelf na te gaan of er op jouw bestemming voorwaarden van toepassing zijn die een beperking voor jou tijdens jouw reis op zouden kunnen leveren. Voor meer informatie over de autohuurvoorwaarden verwijzen wij jou naar de algemene informatie bij de desbetreffende bestemming evenals de pagina Voorwaarden pagina op onze website.

**Schade**
Heb je schade aan de huurauto, vul dan ter plaatse direct het schadeformulier in. Neem vervolgens contact op met de verhuurder. Het telefoonnummer van de verhuurder staat op de papieren die je ontvangt als jij de auto ophaalt. In overleg wordt bepaald of je verder kan rijden of dat je een nieuwe huurauto ontvangt. Ook is het belangrijk dat je de schade meldt bij Sunny Cars en bij ons. Sunny Cars heeft een noodnummer dat 24 uur per dag bereikbaar is. Zij geven jou ondersteuning en advies. De lokale partner zal het schadebedrag tot een maximum van de volledige waarborgsom afschrijven. Hij bepaalt de exacte schade en belast het verschil tussen daadwerkelijke schade en waarborgbedrag aan jou door. Jij krijgt het hele schadebedrag vergoed als jij dit bij ons declareert. Eenmaal terug in Nederland kan jij de schade claimen via Eliza was here. Neem contact met ons op via het contactformulier, zodat wij jou kunnen informeren over de benodigde informatie en documenten die wij nodig hebben om jou te kunnen helpen. Voor meer informatie over de autohuurvoorwaarden verwijzen wij je naar de algemene informatie bij de desbetreffende bestemming evenals de Voorwaarden pagina op onze website.

## VERLOREN VOORWERPEN

Iedere reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen. Ben je tijdens je vakantie een voorwerp verloren of vergeten? Als je iets hebt achtergelaten in je accommodatie, neem dan rechtstreeks contact op met de accommodatie.
Houd er rekening mee dat elektronische apparaten vaak niet per post kunnen worden verstuurd vanwege lokale regelgeving.

## ONTEVREDEN OF KLACHTEN

Heb jij klachten over de reis of ben jij ontevreden over jouw accommodatie, dan dien je dit onmiddellijk te melden aan de receptie van jouw accommodatie. Is er niemand aanwezig of wordt de klacht volgens jou niet naar behoren opgelost, dan dien jij onmiddellijk vanaf de vakantiebestemming telefonisch of per email contact op te nemen met ons hoofdkantoor in Nederland. Deze handelwijze is absoluut noodzakelijk omdat Eliza was here op het moment dat jij een klacht kenbaar maakt, daaraan meestal direct wat kan doen. Achteraf, na thuiskomst is het natuurlijk niet meer mogelijk de problemen op te lossen. Om die reden worden klachten die op bestemming niet zijn gemeld, in Nederland niet in behandeling genomen. Wordt de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid opgelost, dan kan jij uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis de klacht schriftelijk (met een motivatie) indienen. Het opsturen van alleen een klachtenformulier zonder verdere toelichting is niet voldoende.

Wanneer de klacht betrekking heeft op de totstandkoming van de boeking, dan kan jij deze uiterlijk binnen twee maanden na kennisname van de feiten (waarop de klacht betrekking heeft) bij Eliza was here indienen. Voor

verdere informatie verwijzen wij jou naar de ANVR-Reizigersvoorwaarden of de klachten pagina op onze website.

## EXTRA SERVICES

Wanneer je vanuit de website of e-mailcommunicatie van Eliza was here doorlinkt naar de website van een derde partij ter levering van extra services bijv. m.b.t. parking, wordt een directe overeenkomst aangegaan met die betreffende partij. Eliza was here is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van deze extra services.

## BEDRIJFSINFORMATIE

**De reisorganisator**
**Sunweb Group GmbH**
Schützengasse 11
CH- 8001 Zürich
Switzerland
CH- 020.4.049.544-0
CHE- 178.977.909 MWST
SGR: 3609
ANVR: 05098

**Jouw reisbemiddelaar in Nederland**
**Sunweb Group Netherlands B.V.**
Eliza was here
Bahialaan 2
3065 WC Rotterdam
Postbus 1439
3000 BK Rotterdam
Telefoon: +31 (0)102700820
E-mail: contactformulier
Website: www.elizawashere.nl
BTW-identificatienummer: NL803475949B01
KvK 24.188.723
SGR: 1966
ANVR: 03200

## BETROUWBAAR

**Stichting Garantiefonds Reisgelden**
Eliza was here is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). 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 SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reissom terug te krijgen als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis. Kijk voor meer informatie op www.sgr.nl.

**ANVR**
Eliza was here is aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR). Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van de reizen en de informatie daarover. Onze reizen worden aangeboden onder het beding dat de ANVR-Reizigersvoorwaarden van toepassing zijn, tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is. Eliza was here verwacht dat jij kennis hebt genomen van deze voorwaarden. Zowel jij als Eliza was here vinden daarin de wederzijdse rechten en plichten. Kijk voor meer informatie op www.anvr.nl.

**Calamiteitenfonds**
Ons bedrijf is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Al onze reizen vallen daarom onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat jij als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:
Deze garantie houdt in dat jij als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

- (een deel van) jouw reissom terugkrijgt indien Eliza was here de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kan uitvoeren.
- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien Eliza was here als gevolg van een calamiteit de reis moet aanpassen of jij vervroegd moet repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis. Kijk voor meer informatie op www.calamiteitenfonds.nl.

**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 brancheverenigingvan bedrijven die het Thuiswinkel Waarborg voeren en die het keurmerk bewaakt. De leden van de brancheverenigingwerken 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 www.thuiswinkel.org. De Algemene Voorwaarden Thuiswinkel zijn van toepassing op jouw boeking. Wij raden jou aan deze aandachtig door te lezen.

***Geschillencommissie Reizen***
Als jouw klacht niet tot tevredenheid is opgelost of als jou ter zake geen genoegdoening is verschaft, kan jij tot uiterlijk 24 maanden na de datum van indiening van jouw klacht bij ons het geschil schriftelijk voor leggen aan de Geschillencommissie Reizen, te bereiken via de link: www.sgc.nl.

***Wettelijke informatie***
De combinatie van reisdiensten die jou wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kan jij 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 jou 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.

## COPYRIGHT

Copyright Eliza was here. Niets van de website en/of brochure van Eliza was here 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 Eliza was here.

Eliza was here behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen.
Datum van laatste wijziging: 05-11-2026