



Algemene voorwaarden Eliza was here

Indien je een boeking bij Eliza was here maakt, betekent dit dat je akkoord gaat met de voorwaarden van Eliza was here. Het is daarom belangrijk dat je deze voorwaarden goed hebt gelezen alvorens de boeking te maken. Eliza was here gaat ervan uit dat je naast de eigen voorwaarden ook op de hoogte bent van de ANVR-Reizigersvoorwaarden (§ 1 ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen), de voorwaarden van de vervoersmaatschappij, de voorwaarden van de verzekeringsmaatschappij en de voorwaarden van de autoverhuurmaatschappij. Deze vind je op de [Service & contact](#) pagina. Daarnaast gaat Eliza was here ervan uit dat je 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 accommodatieverschaffers, 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. Eventuele fouten in een advertentie of enige andere publicatie zullen op de website van Eliza was here hersteld worden, zodat je altijd de meest actuele en juiste informatie kunt terugvinden.

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 je deze terugziet in de prijstabel, in hotels is dit op basis van een 2-persoonskamer.

Eliza was here werkt met fluctuerende prijzen, welke gebaseerd zijn op vraag en aanbod. Hierdoor kan het soms voorkomen dat de reis die je 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 je steeds op www.elizawashere.nl. Hier vind je 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 vaststelling¹.

Eliza was here houdt zich het recht voor binnen wettelijke grenzen de 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 je recht op een prijsverlaging (onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten) als om dezelfde redenen de kosten dalen.

Calamiteitenfonds

Eliza was here is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Alle gepubliceerde reizen vallen daarom onder de garantie van het Calamiteitenfonds. De kosten hiervoor zijn € 2,50 per boeking (van max. 9 personen).

Service

Voor algemene reisinformatie omtrent het boeken van een reis en/of een door jou geboekte reis verwijzen wij je graag naar de [Service](#) pagina op onze website. Voor specifieke vragen verwijzen wij je graag naar onze [FAQ](#) pagina. Kom je er niet uit? Bel ons dan op [010-2700820](tel:010-2700820) (lokaal tarief) of stuur een e-mail naar info@elizawashere.nl.

De werkdagen zijn van maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 18.00 uur en zaterdag van 09.00 - 17.00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

Privacy

Voor het boeken van een reis, het aanvragen van een brochure of het lid worden van de nieuwsbrief heeft Eliza was here jouw gegevens nodig. Jouw gegevens worden met zorg door Eliza was here behandeld. Jouw gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens voor zover nodig in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. Voor verdere informatie verwijzen wij naar het [privacy statement](#).

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)



BOEKEN EN BETALEN

Op het moment dat je alle gegevens hebt doorgegeven en akkoord bent gegaan met de voorwaarden, 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 vanaf 1 juli 2018 van toepassing op jouw boeking. Deze voorwaarden zijn in overleg met de Consumentenbond tot stand gekomen.

Thuiswinkel.org voorwaarden

De Algemene Voorwaarden Thuiswinkel zijn eveneens van toepassing op jouw boeking, behoudens het herroepingsrecht van artikel 6. Daarvoor in de plaats geldt artikel 1.3 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden, tenzij de Eliza was here bedenktijd op de boeking van toepassing is. Voor meer informatie verwijzen wij naar het kopje 'bedenktijd'.

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

(Aan)betaling en betalingstermijn

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 dient de bijdrage calamiteitenfonds en de kosten van de eventuele reis- en annuleringsverzekering en polis-kosten direct te worden voldaan. Het restantbedrag dient uiterlijk zes weken voor vertrek bij Eliza was here binnen te zijn. Wanneer je binnen zes weken voor vertrek boekt, dien je het totale bedrag in één keer over te maken.

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

Bedenktijd

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 je 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. 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 je hier tijdens het boekingsproces over geïnformeerd.
- Vertrek binnen 6 weken.
- Boeking op aanvraag. Boeking 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.

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 je een boeking hebt gemaakt uit het aanbod van Eliza was here, dan heb je 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 we een ruimere regeling dan de ANVR-Reizigersvoorwaarden jou geven in art 1.3 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden.



Wijzigingen

Na het opmaken van de factuur kun je tot 6 weken voor vertrek het één en ander wijzigen (voor zover de gewenste wijziging nog mogelijk is). Voor iedere wijziging worden €27,- wijzigingskosten in rekening gebracht plus de eventuele door de wijziging ontstane extra kosten*. Aanpassing van bestemming, accommodatie, reisduur of vertrekdatum wordt mogelijk als een annulering beschouwd en hierop zijn de ANVR-Reizigersvoorwaarden van toepassing. Neem bij een wijziging contact met ons op. Wij maken dan een kostenberekening op basis waarvan je kunt beslissen of je de reis wilt wijzigen.

**Voor sommige bestemmingen leggen wij de vliegtuigstoelen direct tijdens jouw boeking vast bij de luchvaartmaatschappij. Hierdoor gelden er mogelijk afwijkende voorwaarden. Wanneer afwijkende voorwaarden voor jouw vakantie van toepassing zijn, word je hier tijdens het boekingsproces over geïnformeerd.*

Annulering

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, worden naast de kosten van de eventueel afgesloten reizen annuleringsverzekering en poliskosten, de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 30% van de reissom;
- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 30% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Voor eigen-vervoerreizen worden de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 30% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. Indien sprake van afwijkende voorwaarden word je hierop gewezen tijdens de boekingsstappen en op de factuur nadat de boeking is voldaan.

De reis kan alleen door de hoofdboeker geannuleerd worden via mijn.elizawashere.nl of door een e-mail te sturen naar annulering@elizawashere.nl. 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 je een annuleringsverzekering hebt afgesloten én bij een geldige reden, heb je 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. Je kunt dan een deelannulering doorvoeren door een e-mail sturen naar annulering@elizawashere.nl. 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 je 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 je 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 je 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 kun je geen aanspraak maken op schadevergoeding.

Reisbescheiden

Je reisbescheiden bestaan uit een voucher voor de autohuur, een voucher voor de accommodatie, vliegtickets en algemene informatie over de plek van bestemming. Na boeking ontvang je een e-mail met inloggegevens voor je persoonlijke portal. Met deze inloggegevens kan je inloggen op mijn.elizawashere.nl, waar je alle informatie omtrent de geboekte reis kunt bekijken. Als Eliza was here de gehele betaling heeft ontvangen worden ongeveer een week voor vertrek jouw reisbescheiden op de portal geplaatst. Je kunt de reisbescheiden digitaal vanuit de portal (of de Eliza app) als PDF variant openen en tonen indien nodig. Heb je een lastminute met vertrek binnen één week geboekt, dan zorgen wij ervoor dat na de betaling de reisbescheiden zo snel mogelijk op de portal klaarstaan. Je dient de gegevens op de reisbescheiden op juistheid te controleren. Indien iets niet overeenkomt met hetgeen je geboekt hebt, dan dien je zo spoedig mogelijk contact op te nemen met Eliza was here.

Reisdocumenten

Check enige tijd voordat je vertrekt of jouw paspoort of identiteitskaart nog geldig is op het moment dat je op vakantie gaat. Ook is het belangrijk om te controleren of je een visum nodig hebt. Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen en in sommige landen dient je 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.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken voor meer informatie en details. Het over de juiste reisdocumenten beschikken, is te allen tijde jouw eigen verantwoordelijkheid. Als je geen Nederlandse nationaliteit hebt, dien je altijd bij de ambassade van het land waar je heen wilt reizen na te gaan of je een visum nodig hebt.

Gezondheidsinformatie

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

Reisadvies

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

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)). Je bent aansprakelijk voor alle schade die jij of je 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.

Contact bij calamiteiten

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

Verzekeringen

Indien je via Eliza was here jouw verzekering geregeld hebt, ben je verzekerd bij de Europeesche Verzekeringen. Voor de exacte voorwaarden van zowel de annulerings- als de reisverzekering verwijst Eliza was here je naar www.europeesche.nl en de [Service & contact](#) pagina op onze website. Als je een reis- en/of annuleringsverzekering bij ons afsluit, treden wij slechts op als bemiddelaar tussen jou en de verzekeringmaatschappij. Claims dienen bij de verzekeringmaatschappij te worden ingediend. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige onjuiste uitvoering van de verzekeringsovereenkomst.

Je 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 pagina [Vliegreis & tijden](#) op onze website. Deze algemene vervoersvoorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst. Indien je akkoord gaat met de Eliza was here voorwaarden ga je tevens akkoord met deze algemene vervoersvoorwaarden.

Reisduur

Reis je met het vliegtuig dan tellen de dagen van vertrek en thuiskomst mee. Bij een 8-daagse reis ben je dus 7 nachten op de bestemming. Het kan voorkomen dat je 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 kun je onze [Service & 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 je je tot de betreffende luchtvaartmaatschappij te wenden. Eliza was here is niet aansprakelijk voor de extra kosten die hieruit voortvloeien.

Bijzondere bagage

Neem je afwijkende bagage mee, dan kun je dit aangeven tijdens de online boeking. Voorbeelden van afwijkende bagage zijn o.a. een rolstoel of scootmobiel, duik-, golf- en visuitrusting, een fiets, kite, waveboard, wakeboard, surfplank en muziekinstrumenten. We zullen dan bij de luchtvaartmaatschappij navragen wat de extra kosten zijn en deze doorberekenen aan jou. Let erop dat je bij eventuele grote stukken bagage ook een grotere huurauto aanvraagt. Standaard is een kleine huurauto inbegrepen in de prijs.

Medische bagage

Je kunt gratis extra medische bagage meenemen. Voorwaarde is wel dat je een medische verklaring in het Nederlands en Engels kunt overleggen bij de check-in balie. De medische bagage kun je 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 je graag naar de [Service & 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 je graag naar de [Service & contact](#) op onze website.

Aankopen op de luchthavens en aan boord

Op de luchthavens en in het vliegtuig kun je (taxfree) inkopen doen. Vloeistoffen en gels die je 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 je een overstap hebt, mag je het zegel niet verbreken tot je 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 je naar de [Service & contact](#) pagina op onze website.

Baby mee

Wij verwijzen naar de [voorwaarden van de airline](#) 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 je kunt inchecken. Ook kan op sommige luchthavens worden ingecheckt via een check-in automaat. Voor actuele informatie omtrent inchecken kun je onze [Service & contact](#) pagina op de website raadplegen.



Het is belangrijk dat je minimaal 2,5 uur voor vertrek aanwezig bent op de luchthaven. Dit zodat je voldoende tijd hebt om in te checken, door douanecontrole te gaan en naar de gate te lopen. Wanneer je jouw vlucht hebt gemist, heb je 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 je 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 kun je dit terug zien in jouw boekingsgegevens (te raadplegen via Mijn Eliza en de Eliza app).

Vluchttijden

Tijdens het maken van een boeking kun je soms een keuze maken uit verschillende vluchttijden. Wanneer jouw voorlopige vluchttijden bekend zijn, kun je 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 je op de dag van aankomst laat arriveert, terwijl je 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 kun je tegen betaling een keuze maken uit diverse snacks, broodjes en dranken.

Vliegen tijdens de zwangerschap

Wanneer je zwanger bent kan het, afhankelijk van de zwangerschapsduur, noodzakelijk zijn een verklaring van jouw behandelend arts bij je te dragen. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Vervoersvoorwaarden luchtvaartmaatschappijen](#) op onze website.

Transfer

Bij Eliza was here boek je, m.u.v. eigen vervoersreizen, vliegvakanties inclusief vlucht, verblijf en huurauto. Een transfer is bij deze reis niet van toepassing aangezien je zelf met de huurauto naar de accommodatie rijdt. Er geldt een uitzondering voor vakanties naar Ithaka. Een transfer brengt je naar de haven van Kefalonia, waar je de oversteek maakt met een privéferry naar Ithaka. Op Ithaka staat de huurauto voor je klaar. Let op dat je 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 kun je 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 je medereizigers, een rolstoel mee wilt nemen, dan dien je dit bij boeking door te geven. Zie hiervoor de informatie bij het onderwerp bagage. Begeleiding vanaf de incheckbalie naar de gate kun je via Eliza was here aanvragen. Voor begeleiding vanaf de auto naar de incheckbalie kun je zelf contact opnemen met Schiphol.



Voorwaarden voor reizen met lichaamsdeel in gipsverband

Indien je 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. Als dit niet specifiek in de medische verklaring vermeldt staat moet de passagier ervoor zorgen dat het gips in de gehele lengte wordt doorgezaagd om alsnog geaccepteerd te worden voor de vlucht. Jouw gips moet voldoen aan bepaalde voorwaarden, overleg dit met jouw arts.

Luchthavenbelasting

Bij elke vliegreis betaal je luchthavenbelasting, deze is inbegrepen in de reissom. Indien zich onvoorziene verhogingen van vervoerskosten, belastingen, veiligheidstoelagen en heffingen voordoen, hanteert Eliza was here voor het eventuele doorberekenen hiervan de ANVR-Reizigersvoorwaarden.

Brandstoftoeslag

Onze prijzen zijn samengesteld op basis van het prijsniveau van 2015. Met enige fluctuatie is rekening gehouden, echter niet met enorme prijsverhogingen, om je zo toch scherpe prijzen te kunnen bieden. De ANVR-Reizigersvoorwaarden geven ons de mogelijkheid om extreme prijsstijgingen door te belasten aan de consument. Uiterlijk zes weken voor je vertrek zullen wij bekijken in hoeverre een brandstoftoeslag noodzakelijk is. Bij een prijsstijging van minimaal 10 cent per liter ten opzichte van de dieselprijs van 2016 zullen wij een brandstoftoeslag aan jou doorbelasten. Deze toeslag is dan van toepassing op alle reeds gemaakte en nog te maken boekingen. Bij genoemde stijging zal de toeslag uitkomen op € 5,- per persoon per retour, inclusief administratiekosten. Indien de dieselprijs nog hoger is, zal de toeslag naar verhouding worden aangepast.

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 je 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 Eliza gasten hiervoor hebben uitgesproken. Het kan dan ook voorkomen dat Eliza was here een accommodatie anders kwalificeert dan ter plaatse officieel is aangegeven.

Aankomst- en vertrekdag

Over het algemeen kun je rond 15:00 uur je verblijf betrekken en dien je op de dag van vertrek voor 11:00 uur uit te checken. Per verblijf kan dit verschillen, houd hier rekening mee. Mocht je op de dag van vertrek wat langer van je 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 je 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

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

Bij een aantal accommodaties dient er ter plaatse borg te worden betaald. Wanneer dit het geval is staat het onder de prijstabel op de website www.elizawashere.nl aangegeven. Deze krijg je, indien je appartement in orde is bevonden, bij vertrek weer retour. De afhandeling van de borg is te allen tijde een zaak tussen jezelf en de accommodatieverschaffer. De hoogte van het borgbedrag kan tussentijds wijzigen. Eliza was here is hiervoor niet aansprakelijk.



Faciliteiten

In de kamertypebeschrijving en onder het tabje 'faciliteiten' kun je 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. Inbraak in de accommodatie of diefstal van uw persoonlijke eigendommen liggen buiten de invloedssfeer 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 je 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 je aankomt ná de ter plaatse gehanteerde diner tijd) en eindigt op de dag van vertrek met een ontbijt (tenzij je 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 je speciale dieetwensen hebt, kunnen wij dit voor je 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, 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

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 kun je 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 je 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 je bij Eliza was here kunt opvragen. Daarnaast dien je 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 je 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 je 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 je 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. Je kunt 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. Je kunt 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 dienen bij boeking betaald te worden. Extra's zoals het huren van baby- en kinderzitjes of een navigatiesysteem zijn op aanvraag, zie de [autohuur voorwaarden](#) op onze website voor meer informatie. Kosten van deze extra's betaal je ter plaatse en zijn een aangelegenheid tussen jou en de autoverhuurder. Houd er rekening mee dat je de borg voor de huurauto alleen met een creditcard met pincode op naam van bestuurder kunt 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
- Eén extra bestuurder
- 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 je 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 je minimaal 1 jaar in het bezit bent van een geldig rijbewijs wanneer je een huurauto huurt. Ook kan er een maximum leeftijd gelden. Je 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 je naar de algemene informatie bij de desbetreffende bestemming evenals de pagina [Service & contact](#) 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 je de auto ophaalt. In overleg wordt bepaald of je verder kunt rijden of dat je een nieuwe huurauto ontvangt. Ook belangrijk is dat je de schade meldt bij Sunny Cars. Sunny Cars heeft een noodnummer wat 24 uur per dag bereikbaar is. Zij geven je ondersteuning en advies. Eenmaal terug in Nederland kan je de schade claimen via Eliza was here. Neem contact met ons op, zodat we je kunnen informeren over de benodigde informatie en documenten die we nodig hebben om jou te kunnen helpen. Wens je de schade liever direct bij Sunny Cars in te dienen? Vul dan het [online schadeformulier](#) in. Voor meer informatie over de autohuurvoorwaarden verwijzen wij je naar de algemene informatie bij de desbetreffende bestemming evenals de pagina [Autohuur](#) op onze website.

VERLOREN VOORWERPEN

Iedere reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen. Eliza was here verleent graag hulp en bijstand indien nodig. Indien je iets belangrijks bent vergeten in de accommodatie, dan kun je dat kenbaar maken aan Eliza was here.

ONTEVREDEN OF KLACHTEN

Heb je klachten over de reis of ben je ontevreden over je accommodatie, dan dien je dit onmiddellijk te melden aan de receptie van je accommodatie. Is er niemand aanwezig of wordt de klacht volgens jou niet naar behoren opgelost, dan dien je onmiddellijk vanaf de vakantiebestemming telefonisch of per e-mail contact op te nemen met ons hoofdkantoor in Nederland. Deze handelwijze is absoluut noodzakelijk



omdat Eliza was here op het moment dat je 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 kun je 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 kun je 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 je naar de ANVR-Reizigersvoorwaarden of de [klachten pagina](#) op onze website.

Extra services

Wanneer je vanuit de eigen communicatiekanalen zoals site, app en portal van Eliza was here door wordt gelinkt naar de website van een derde partij ter levering van extra services. Bijvoorbeeld voor het boeken van parkeerplaatsen, taxi's enzovoorts dan wordt er een directe overeenkomst aangegaan met die betreffende partij welke geen onderdeel uitmaakt van de pakketreis van Eliza was here. Eliza was here is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van deze extra services.

BEDRIJFSINFORMATIE

De reisorganisator

Sunweb Group GmbH
Schützengasse 4
CH- 8001 Zürich
Switzerland
CH- 020.4.049.544-0
CHE- 178.977.909 MWST
Tel : +41-(0)435083535
e-mail: sgi@sunwebgroup.com

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
T +31 (0)102700820
e-mail: info@elizawashere.nl
internet: 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). Al onze reizen vallen daarom 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 het Algemeen Nederlands Verbond van Reisonderningen en de brancheorganisatie voor Reisorganisatoren. Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en controleert 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 je kennis hebt genomen van deze voorwaar-



den. 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 je 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 je vervroegd moet repatriëren.

Uitgebreide informatie over het Calamiteitenfonds vind je in de brochure met de ANVR-Reizigersvoorwaarden. De verplichte bijdrage aan het calamiteitenfonds bedraagt € 2,50 per boeking (max. 9 personen). 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 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 www.thuiswinkel.org. De Algemene Voorwaarden Thuiswinkel zijn van toepassing op je boeking. We raden je aan deze aandachtig door te lezen.

Geschillencommissie Reizen

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

Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kun je bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>.

Wettelijke informatie

De combinatie van reisdiensten die je wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kun je 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 je 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.