

Algemene Voorwaarden MAKRO REIZEN

Geldig voor boekingen vanaf 1 februari 2021, herzien op 24 februari 2021

Makro Reizen is een handelsnaam van Stip Reizen B.V. (KvK 33300318). Stip Reizen B.V. is onderdeel van de Corendon Holiday Group, gevestigd aan de Singaporestraat 82, 1175 RA te Lijnden. Als we het hebben over 'Stip Reizen', 'we', 'wij' of 'ons', wordt daarmee ook Makro Reizen bedoeld.

ANVR-Reizigersvoorwaarden



Stip Reizen (KvK 33300318) is aangesloten bij de ANVR. Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van de reizen en van de informatie daarover. De reizen op deze website worden aangeboden onder de ANVR-Reizigersvoorwaarden (Reis- en/of Boekingsvoorwaarden en/of Gekoppeld Reisarrangement-voorwaarden) die van toepassing zijn op alle aanbiedingen op deze website tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is. [Klik hier](#) voor het lezen en opslaan van de ANVR-Reizigersvoorwaarden en overige belangrijke informatie.

Op het boekingsformulier moet je aanvinken dat je kennis hebt genomen van en akkoord gaat met de ANVR-Reizigersvoorwaarden en overige belangrijke informatie.

Klik [hier](#) voor de ANVR brochure.

Uw rechten bij een pakketreisovereenkomst

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is mogelijk een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Stip Reizen is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Stip Reizen beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt. Meer informatie over basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302: <https://www.anvr.nl/basisrechtenpakketreis.pdf>

Extra clause: De navolgende bepalingen zijn door Stip Reizen zelf vastgesteld. Hierover heeft wat betreft de inhoud van deze artikelen geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Behoudens de in de voorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR-reizigersvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld als aanvulling op de ANVR-reizigersvoorwaarden zelf en/of om de positie van de reiziger verder te versterken.

Rederijen hebben aanvullende vervoerscondities en algemene voorwaarden. Deze deels afwijkende voorwaarden zijn in beginsel van toepassing. De desbetreffende rederijvoorwaarden worden u op verzoek toegestuurd.

SGR en SGRZ



Stip Reizen (KvK 33300318) is aangesloten bij SGR en SGRZ.

Binnen de grenzen van de [SGR-garantieregeling](#) en de [SGRZ-garantieregeling](#) vallen de op deze internetsite gepubliceerde reizen onder de garantie van de SGR of SGRZ. De SGRZ biedt productdekking voor de zakelijke markt. De SGR-garantie houdt in dat de reiziger ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen als zijn wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis.

Kijk voor meer informatie op www.sgr.nl of www.sgrz.nl

Calamiteitenfonds

Stip Reizen (KvK 33300318) is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen.

De garantie van het Calamiteitenfonds houdt in dat u als reiziger die deelneemt aan een reis waarop de garantie van toepassing is:

- (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;
- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij u vervroegd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

Per boeking wordt daartoe een verplichte toeslag van € 2,50 per 9 personen in rekening gebracht. Reizen binnen Nederland en boekingen met een totale prijs die lager is dan € 150 zijn vrijgesteld van heffing.

Ministerie van Buitenlandse zaken

Aangepaste reisadviezen als gevolg van calamiteiten worden weergegeven op de website van het Ministerie van Buitenlandse zaken, www.minbuza.nl. Zij beschikken tegenwoordig ook over een handige app (BZ Reisadvies) waarmee u voortdurend op de hoogte kunt worden gehouden van mogelijke wijzigingen in de situatie op uw vakantieadres.

Better Holidays

Bij het samenstellen van onze reizen houden we rekening met mensen, milieu, natuur en cultuur, zodat de vakantie niet alleen voor jou bijzonder is, maar ook komende generaties kunnen genieten van aantrekkelijke bestemmingen.

Of het nu gaat om vakanties waarbij je geniet van ongerepte natuur, de lokale cultuur beleeft, nieuwe mensen ontmoet of een heerlijk lokaal gerecht proeft; samen werken we aan vakanties die zorgen voor betere plekken en mooiere ervaringen. En daarmee leveren we een belangrijke bijdrage aan de duurzame ontwikkeling op de bestemming.

Voor jou als reiziger, maar ook voor de mensen die op de vakantiebestemmingen wonen.

Bestrijding kinderseksuïerisme

Wij steunen actief de ANVR en ECPAT-NL in de bestrijding van kinderseksuïerisme in vakantie landen. Wij nodigen u uit met ons alert te zijn en vermoedens van seksueel misbruik van kinderen te melden www.meldkinderseksuïerisme.nl. Informatie is via onze organisatie beschikbaar.

Algemene informatie

REIS BOEKEN

Boekingen door minderjarige of onder valse voorwendselen

Het is een minderjarige niet toegestaan om telefonisch of via onze websites boekingen te verrichten. Indien een minderjarige een boeking wil maken, moet hij/zij schriftelijk aantonen dat zijn/haar ouder(s) of voogd(en) hiervoor toestemming heeft/hebben verleend.

Voor sommige reizen (reizen waarbij een huurauto wordt gereserveerd, cruises etc.) kan een afwijkende minimumleeftijd van toepassing zijn. Dit wordt vermeld bij de desbetreffende reis. Wordt er alsnog een reservering gemaakt door reizigers die niet voldoen aan de gestelde minimum leeftijdseis, dan kan een leverancier de boeking weigeren. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de boeker. Het is verboden onder een valse naam, leeftijd of (e-mail)adres een boeking te maken of zich te laten registreren. Wij zijn gerechtigd om de reisovereenkomst op te zeggen bij gemaakte boekingen in strijd met hetgeen in dit artikel is bepaald. De reeds betaalde reissom wordt terugbetaald na aftrek van gemaakte kosten.

Aansprakelijkheid

Degene die de reis boekt, is altijd hoofdelijk aansprakelijk voor alle afspraken die door hem/haar, ook voor andere deelnemers worden gemaakt.

Kopen op afstand

Wij wijzen u erop dat boekingen gemaakt via internet of per telefoon en de daaruit voortvloeiende reisovereenkomst(en) definitief zijn. Een zogenaamde "afkoelingsperiode" van 7 dagen zoals vermeld in het Burgerlijk Wetboek, is niet van toepassing op boekingen c.q. reisovereenkomsten van reizen.

Preferenties

Wensen (preferenties) die bij boeking kenbaar zijn gemaakt, worden door onze organisatie doorgegeven aan de betreffende leverancier. Wij kunnen deze echter niet garanderen.

Essentie

Is een wens dermate essentieel dat de reisovereenkomst alleen wordt afgesloten als de garantie wordt gegeven dat aan uw wens tegemoet wordt gekomen, dan dient u een essentie aan te vragen. Hieraan zijn kosten verbonden. Buiten de essentiekosten bestaat de mogelijkheid dat er ter plaatse ook kosten betaald moeten worden. Niet voor alle bestemmingen/reissoorten is het mogelijk een essentie aan te vragen. Wanneer wij niet

kunnen garanderen dat een essentie wordt uitgevoerd, dan behouden wij ons het recht voor deze te weigeren. Zie ook de ANVR-Reizigersvoorwaarden. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met onze verkoopmedewerkers.

Minimum aantal deelnemers

Veel van onze reizen zijn gebaseerd op een minimum aantal deelnemers. Onder dit aantal kunnen de reizen niet uitgevoerd worden. Is dit van toepassing, dan staat dit aangegeven bij de desbetreffende reis. Staat er geen melding, dan is er geen minimum aantal deelnemers voor uitvoering van de reis. Wordt het minimum aantal niet behaald, dan behouden wij ons het recht voor om uiterlijk 14 dagen voor vertrek de reis te annuleren. Tenzij anders bij de betreffende reis wordt vermeld.

Bij de berekening van de opzegtermijn wordt de aanvangsdatum van de reis als uitgangspunt genomen. Bij een annulering wegens onvoldoende deelname worden alternatieve reizen aangeboden of alternatieve reisdata met de daarbij geldende reissom van de alternatieven op dat moment. Het kan voorkomen dat de alternatieve reizen worden uitgevoerd in samenwerking met andere touroperators. Als de reiziger het alternatief afwijst, hebben wij het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

Wordt een reis toch uitgevoerd, ondanks dat het gewenste aantal deelnemers niet bereikt is, dan kan dit consequenties hebben met betrekking tot ondermeer het vervoer en de begeleiding van de reis. Een reis kan dan in sommige gevallen worden uitgevoerd met een kleinere bus/minivan en/of wordt begeleid door reisleiding die de Nederlandse taal niet eigen is.

Aantal personen

Elke reservering is slechts voorbehouden aan het aantal deelnemers zoals vermeld in de reisovereenkomst. Bewoning van de accommodatie met meer personen is niet geoorloofd en kan verbreking van de reisovereenkomst of extra kosten ten gevolge hebben, waarbij recht op schadevergoeding niet mogelijk is.

Reisduur

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

Mindervaliden

Bij een lichamelijke handicap of een beperkte mobiliteit, wat van invloed kan zijn op de uitvoering van de reis, bent u volgens de ANVR-Reizigersvoorwaarden verplicht hiervan melding te maken bij boeking. In overleg wordt bepaald of de reis van uw keuze geschikt is. Bij in gebreke blijven, kan worden overgegaan tot uitsluiting van deelname en vindt geen restitutie van de reissom plaats. Eventuele meerkosten die ter plaatse ontstaan zijn voor eigen rekening.

Verzekeringen

Bent u woonachtig in de Benelux of Duitsland, dan kunt u via onze organisatie een kortlopende reisverzekering afsluiten. Hiervoor moet u wel beschikken over een Nederlands bankrekeningnummer en een geldige Nederlandse, Belgische of Duitse ziektekostenverzekering. Het afsluiten van de annuleringsverzekering is niet afhankelijk van uw woonplaats. Iedere passagier is verplicht om uiterlijk bij aanvang van de reis in het bezit te zijn van een geldige reisverzekering.

Boekingsbevestiging

Na boeking van uw reis, ontvangt u een boekingsbevestiging, tevens factuur. Wij verzoeken u de vermelde gegevens, en vooral de spelling van namen en voorletters/voornamen, goed te controleren. Voorvoegsels en achternamen worden automatisch door ons systeem aan elkaar geplaatst voor de reisdocumenten. Neemt u bij onjuistheden direct telefonisch contact op met ons. U ontvangt dan een nieuwe aangepaste bevestiging. Wijzigingen in een later stadium kunnen leiden tot extra kosten.

Voor cruises en vliegreizen is het noodzakelijk om direct bij boeking per passagier gegevens op te geven zoals geslacht, eerste volledige voornaam volgens paspoort, achternaam volgens paspoort, geboortedatum, geboorteplaats, paspoortnummer, uitgiftedatum, uitgifteplaats, uiterste geldigheidsdatum en nationaliteit. U bent zelf verantwoordelijk voor een correcte doorgave van gegevens en het controleren van de boekingsbevestiging op de juistheid van deze gegevens. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele fouten. Wijzigings- en/of annuleringskosten die voortvloeien uit fouten zijn geheel voor uw rekening.

Betalingsformaliteiten

Bij de totstandkoming van de overeenkomst dient een aanbetaling van 35% van de totale overeengekomen basisreissom te worden voldaan. Bij de totstandkoming van de overeenkomst dient de volledige betaling (100%) van de bijdrage aan het Calamiteitenfonds, de reserveringskosten en eventuele bijgeboekte extra's plaats te vinden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: parkeren, autohuur, verzekeringen, bagage en excursies. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de vertrekdag (bij eigen-vervoerreizen uiterlijk zes weken voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit zijn van het boekingskantoor of Stip Reizen.

Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan. Indien tijdige betaling uitblijft, is artikel 10 van de ANVR Reizigersvoorwaarden van toepassing.

Betalingen kunnen zowel online (via iDEAL of creditcard) als via een reguliere bankoverschrijving worden gedaan. Voor betalingen met sommige creditcards brengen wij extra kosten in rekening. De extra kosten bedragen een percentage over het te betalen bedrag per transactie.

American Express: 2%

iDEAL: gratis

Mastercard: gratis

Voor het betalen van uw boeking verwijzen wij u naar onze betaalpagina op de website onder het kopje "Betaling".

Indien u uw boeking betaalt door middel van een creditcard, wordt direct door ons het bedrag geïncasseerd op uw creditcard. De datum van de daadwerkelijke afschrijving van het bedrag is afhankelijk van uw creditcardmaatschappij.

Reserverings-, administratiekosten

Voor de meeste reizen geldt dat er administratiekosten per reservering in rekening wordt gebracht en die staan vermeld in de kassabon.

De administratiekosten zijn als volgt:

- Cruises: €35 per boeking
- Formule 1 reizen: € 35 per boeking
- Zonvakanties: € 37,50 per boeking
- Rondreizen/Excursiereizen: € 37,50 per boeking
- Autoreizen: € 35 per boeking

Wanneer er sprake is van afwijkende administratiekosten, staat dit vermeld bij de betreffende reis.

ANNULERINGEN & WIJZIGINGEN

Annuleringskosten van reisovereenkomsten met Stip Reizen.

Stip Reizen hanteert een vaste staffel aan annuleringskosten als gevolg van opzegging van de reiziger. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, brengt Stip Reizen de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening (m.u.v. zee cruises):

- 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 en met vertrekdag: 100% van de reissom;

Voor zee cruises gelden naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten:

- bij annulering tot de 90ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 30% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 90ste kalenderdag (inclusief) tot de 60ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 60ste kalenderdag (inclusief) tot de 30ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 30ste kalenderdag (inclusief) tot en met de vertrekdag: 100% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom. Bovenstaande annuleringskosten gelden voor alle reizen, tenzij anders vermeld bij de betreffende reis.

Omstandigheden gerelateerd aan of ten gevolge van COVID-19

1. Onverminderd het (overige) bepaalde in deze Stip Reizen Voorwaarden en de toepasselijke ANVR-Reizigersvoorwaarden, en zonder uitsluiting van overige omstandigheden in welk geval de reiziger annuleringskosten is verschuldigd, is de reiziger de annuleringskosten verschuldigd indien Stip Reizen de reis kan uitvoeren en (een deel van) de overeenkomst wordt geannuleerd als gevolg van of gerelateerd aan één van de volgende omstandigheden (geen limitatieve opsomming):

- a. De reiziger dient een (negatieve) PCR-test, sneltest, antistoffentest of vergelijkbaar testresultaat te overleggen bij vertrek, op de plaats van bestemming en/of bij terugkeer na afloop van de reis;
- b. De reiziger vertoont klachten/symptomen als gevolg waarvan de reiziger niet/beperkt kan deelnemen aan de reis;
- c. De reiziger dient een gezondheidsverklaring of vergelijkbaar document te overleggen bij vertrek, op de plaats van bestemming en/of bij terugkeer na afloop van de reis;
- d. De reiziger dient een vaccinatiebewijs of vergelijkbaar document te overleggen waaruit blijkt dat de reiziger voorafgaand aan het vertrek is gevaccineerd tegen COVID-19;
- e. Een van overheidswege opgelegde restrictie verhindert dat een reiziger kan deelnemen aan de reis en is het gevolg van een omstandigheid die in de persoonlijke (risico)sfeer van de reiziger ligt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de nationaliteit, gezondheid of het beroep van de reiziger;
- f. Door de accommodatie, vervoerder en/of plaatselijke autoriteit opgelegde maatregelen gerelateerd aan COVID-19, waaronder begrepen maar niet beperkt tot social distancing en het dragen van een mondkapje;
- g. Faciliteiten (waaronder begrepen maar niet beperkt tot restaurants, bars en sportfaciliteiten), activiteiten, evenementen en excursies zijn gesloten, beperkt toegankelijk dan wel kunnen geen of beperkte doorgang vinden als gevolg van COVID-19;
- h. Enige andere omstandigheid die in de persoonlijke (risico)sfeer van de reiziger ligt als gevolg waarvan de reiziger niet kan of wil deelnemen aan de reis;

2. De reiziger is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het inwinnen van de juiste informatie en dient voor het vertrek na te gaan of de eerder ingewonnen informatie nog klopt. Eventuele kosten die verbonden zijn aan het verkrijgen van verplicht gestelde documentatie zijn voor rekening en risico van de reiziger.

Deelannulering

- Wanneer een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
- Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groeps grootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.
- Voor de sub 2. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels gelden, zoals hieronder beschreven.
- Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
- Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

Wijzigingen

- Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden hiervoor evt. wijzigingskosten per boeking te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 kalenderdagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd.
- Afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen zal door de reisorganisator met redenen worden omkleed en de reiziger meteen worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval zijn de annuleringskosten van Stip Reizen van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

- Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-) annulering waarop de annuleringskosten van Stip Reizen van toepassing zijn.

REISSOM

Reissom

De gepubliceerde basisreissom geldt per persoon en is, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, gebaseerd op een tweepersoonsbezetting.

Bijdrage SGR

Indien van toepassing, is de SGR-bijdrage conform de Uitvoeringsregeling bijdrage SGR, inbegrepen in de reissom. Dit valt na te lezen op www.sgr.nl/downloads/ onder het kopje 'Uitvoeringsregeling bijdrage SGR' - inbegrepen in de reissom.

Brandstofheffing, -toeslagen

Wij hebben het recht om conform de ANVR-reizigersvoorwaarden de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen of heffingen. Voor meer details verwijzen wij u naar de ANVR-reizigersvoorwaarden.

BTW

Sinds 1 april 2012, heeft de belastingdienst een BTW-regeling voor reisondernemingen ingevoerd, voor reizen (waaronder ook cruises) die (deels) binnen de EU (Europese Unie) plaatsvinden. Deze is inbegrepen in de reissom.

Prijsverschillen

Als gevolg van het "Fluid Pricing"concept kan het voorkomen dat deelnemers voor dezelfde reis verschillende reissommen hebben betaald. Deze verschillen ontstaan door wijzigingen in prijzen als gevolg van bezetting van een accommodatie/reis of tijdstip van boeking t.o.v. de reisdatum. De website gaat altijd uit van de meest actuele prijzen. Wij zijn nooit verplicht het verschil in reissommen te restitueren.

REISDOCUMENTEN & VACCINATIES

Reisdocumenten

Wanneer de volledige reissom is voldaan, ontvangt u digitaal de reisbescheiden circa één week voor vertrek, tenzij anders vermeld op de boekingsbevestiging en onze website. Wij raden u aan de reisbescheiden op juistheid te controleren. Indien er onjuistheden in staan, dient u dit direct aan ons te melden.

Grensdocumenten

Voor houders van Nederlandse paspoorten geven wij zoveel mogelijk advies over de benodigde grensdocumenten, de geldigheidsduur en de noodzaak voor eventuele visa per specifieke reis. U blijft echter altijd zelf verantwoordelijk voor de juiste grensdocumenten. Wij dragen geen aansprakelijkheid voor het ontbreken van de vereiste reisdocumenten voor of gedurende uw reis en de eventuele daaruit voortvloeiende consequenties. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van Visa4ALL, CIBT en Visa4Turkey voor reizen naar Turkije. Wij maken u erop attent dat de toegang tot een reisbestemming(en) kan worden geweigerd indien het paspoort stempels bevat uit bepaalde landen. Neem voor meer informatie contact op met de ambassade/consulaat. Houders van paspoorten, anders dan de Nederlandse, dienen zelf contact op te nemen met de ambassade/consulaat en visumdienst met betrekking tot de benodigde grensdocumenten. Kinderen dienen over een eigen reisdocument te beschikken, bijschrijving in een paspoort is niet meer toegestaan. Bestaande bijschrijvingen zijn niet meer geldig.

Meereizend kind met afwijkende achternaam

Gaat een kind onder de 18 jaar mee op reis dat een andere achternaam heeft dan de ouder waarmee het reist, dan is het noodzakelijk dat het kind een ondertekende verklaring bij zich heeft (in het Engels) waarin staat dat de achterblijvende ouder (die deze achternaam draagt) of voogd toestemming geeft voor de reis. Ook ieder minderjarig kind dat naar het buitenland reist en niet vergezeld wordt door zijn ouders (of voogd), moet toestemming hebben van de beide ouder(s), dan wel de ouder die het gezag over het kind heeft. Om problemen te voorkomen wordt geadviseerd dat de ouder die alleen met de kind(eren) reist of waarvan de kind(eren) als minderjarige (met een andere minderjarige) reist een formulier in te vullen dat u op de website van de Rijksoverheid, [klik hier](#) voor de juiste formulieren.

Vaccinaties

Informatie over benodigde vaccinaties of andere preventiemiddelen zijn sterk onderhevig aan wijzigingen. Wij kunnen hierover geen adviezen geven en verwijzen u hiervoor naar gespecialiseerde organisaties zoals de GGD, Travel Doctor of KLM Travel Clinic.

Medische voorschriften

Een aantal rederijen vraagt een in de Engelse taal opgestelde verklaring, ondertekend door een arts en de passagier zelf. Dit geldt voor de volgende reizigers; rolstoelgebruikers en dialysepatiënten, gebruikers van bederfelijke medicijnen en extra zuurstofvoorzieningen.

VLUCHT/CRUISE/TOURINGCAR**Online inchecken**

Niet bij elke luchtvaartmaatschappij is online inchecken mogelijk. Dit is per luchtvaartmaatschappij verschillend en afhankelijk van de reis(soort). Op de reisbescheiden staat vermeld als online inchecken mogelijk is. Door tijdig op de luchthaven aanwezig te zijn, is het in sommige gevallen mogelijk om aan uw mogelijke wensen te voldoen.

Stoelreserveringen

Wij kunnen geen zitplaatsreserveringen maken voor de in ons aanbod genoemde luchtvaartmaatschappijen en/of touringcars.

Melden op de luchthaven

Meld u minimaal 3 uur (in vakantieperiodes 4 uur van tevoren) voor de in uw reispapieren vermelde vertrektijd bij de incheckbalie op de desbetreffende luchthaven. Bij niet tijdig aanwezig zijn, kunt u de vlucht missen en/of is uw stoelplaats niet meer beschikbaar. De incheckbalie sluit over het algemeen 45 minuten voor de geplande vertrektijd. Dit is per luchtvaartmaatschappij/luchthaven verschillend. Mist u de vlucht, neem dan direct contact op met onze alarmdienst om het probleem op te lossen. Er wordt dan samen met u gekeken naar mogelijke oplossingen. Bijkomende kosten voor een eventuele vervangende vlucht zijn voor uw rekening.

Vertragingen

Door drukte op de weg, (stakingen) van openbaar vervoer of weersomstandigheden kunnen vertragingen ontstaan. Mocht door vertragingen bij heen- of terugreis aansluitend (openbaar) vervoer niet mogelijk zijn, dan zijn wij niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten. Is er sprake van overmacht door o.a. extreme weersomstandigheden, vulkaanuitbarstingen, het sluiten van het luchtruim door de overheid, een te laat vertrokken vlucht of een geannuleerde vlucht waardoor u niet op tijd in de haven aankomt voor het vertrek van het cruiseschip of op een luchthaven voor een rondreis/transfer/fly-drive, dan zijn de hieruit voortvloeiende kosten voor uw rekening.

Vluchtdetails

Op uw boekingsbevestiging staan de voorlopige vluchttijden vermeld, als deze bij boeking al bekend zijn. In uw reispapieren staan de definitieve vluchttijden en vluchtnummers. Deze kunnen afwijken van de op uw bevestiging vermelde gegevens. Vertrektijden en/of vlucht(route)wijzigingen kunnen tot op de dag van vertrek wijzigen. Dit geldt zowel voor heen- als retourvluchten. Wanneer na het versturen van de tickets nog wijzigingen optreden, wordt u hierover door ons telefonisch of per e-mail geïnformeerd. Wij raden u aan om vóór vertrek naar de luchthaven de vertrektijden te controleren op de website van de desbetreffende luchthaven en/of luchtvaartmaatschappij. Wijzigingen die zich voordoen in de retourvlucht nádat u vertrokken bent, worden telefonisch via de accommodatieverschaffer waar u verblijft of via de reisleiding/lokale agent ter plaatse gecommuniceerd. In sommige gevallen is het noodzakelijk dat u uw retourvlucht herbevestigt. Is dit het geval dan staat dit duidelijk in uw reispapieren vermeld.

Zwangerschap

Bent u zwanger tijdens een vlucht of bij verblijf aan boord van een (cruise)schip, dan gelden verschillende voorwaarden. Vraag naar deze voorwaarden bij boeking of kijk voor de regels die van toepassing zijn aan boord van een cruiseschip bij de cruise-informatie op de website. De regels zijn strikt en u kunt eventueel worden geweigerd. Een zwangerschap dient gemeld te worden bij boeking. Bij in gebreke blijven, kan worden overgegaan tot uitsluiting van deelname en vindt geen restitutie van de reissom plaats. Eventuele meerkosten die ter plaatse ontstaan zijn voor eigen rekening.

Vliegbagage

Voor de bagage vrijdom voor de door u geboekte vlucht, zijn de algemene voorwaarden van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij van toepassing. Voor een overzicht van de bagageregels verwijzen wij u op de website naar de pagina van de door u geboekte reis en naar de website onder het kopje "Bagage". Let op: voor veel

vluchten geldt dat u moet bijbetalen wanneer u met meer bagage reist dan uitsluitend uw handbagage (maximaal 1 stuk per persoon).

Raadpleeg onze website inzake de toegestane (hand)bagage en de bijbehorende voorwaarden/het gewicht/de afmetingen die van toepassing zijn op de bagage voor de door u geboekte vlucht. Het bijboeken van (extra) bagage kan over het algemeen via de websites van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. De verwijzing naar deze websites geven wij op onze websites aan.

Voor "overbagage" kunt u worden gevraagd te betalen. Op onze website bij de door u geboekte reis en in de reisbescheiden staat alle informatie over het gewicht en aantal stuks bagage wat u mee mag nemen op uw reis. In de reisbescheiden staat alle informatie over het gewicht en aantal stuks bagage.

Als reiziger bent u verplicht uw naam, woonplaats en vakantieadres zowel aan de binnen- als de buitenkant van uw bagage te vermelden. Komt uw bagage niet of beschadigd aan, dan moet er een PIR-rapport worden opgemaakt. U heeft hiervoor uw instapkaart en het claimticket van uw bagage nodig. Neem kostbare en kwetsbare artikelen (denk aan camera's en juwelen) en medicijnen voor de duur van de reis, als handbagage mee.

Bagage touringcar

U mag per persoon 1 koffer van maximaal 20 kg en 1 stuk handbagage meenemen. Wij raden u aan om bagage 's nachts uit de bus te halen. Het (onbeheerd) achterlaten van bagage in de bus, ongeacht het tijdstip van de dag, gebeurt altijd op eigen risico.

Bagage cruises

Het voordeel van een cruise is o.a. dat u geen bagagebeperking heeft. Dit geldt wanneer u op eigen gelegenheid naar de haven reist. Vliegt u naar de vertrekhaven, dan gelden de bagageregels van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij.

Rookbeleid

Aan boord van touringcars, treinen, vliegtuigen, cruiseschepen en in accommodaties is het verboden te roken. In sommige gevallen zijn hiervoor speciale ruimtes beschikbaar.

TER PLAATSE - ACCOMMODATIE

Transfers

Bij sommige reizen zijn de transfers van/naar het vliegveld inbegrepen. Dit staat duidelijk op bij uw reis op onze website en op de reisbescheiden vermeld. Tijdens de transfer bent u zelf verantwoordelijk voor het in- en uitladen van uw bagage.

Accommodatieclassificatie

Voor de accommodaties hanteert onze organisatie de classificaties zoals deze door de betreffende autoriteiten van het land van uw bestemming zijn toegekend.

Hutnummers (Wijziging)

De hutindelingen worden gemaakt door de rederijen en hutnummers worden op de reisbescheiden vermeld. Onze organisatie heeft hierop geen enkele invloed. Rederijen hebben het recht reeds toegewezen hutnummers te wijzigen. Bij een zgn. garantiehut garandeert de rederij verblijf in een hut van de categorie als vermeld op de boekingsbevestiging, dan wel een hogere categorie. Een hutwisseling kan in een enkel geval plaatsvinden tijdens de uitvoering van de cruise.

Inchecken en uitchecken

Doorgaans kunt u vanaf 15.00 uur inchecken, tenzij anders in de reisbescheiden is vermeld. Het is een internationale regel dat hotelkamers, appartementen en/of hutten op de dag van vertrek tussen 10.00 uur en 12.00 uur moeten worden vrijgemaakt, tenzij anders in de reisbescheiden is vermeld of ter plaatse door de accommodatieverschaffer/rederij is aangegeven. Op dit tijdstip vervalt ook het recht op eventuele verzorging qua eten en drinken. Bij latere vluchten bestaat de mogelijkheid de accommodatie langer te behouden, maar meestal zijn hier kosten aan verbonden. Bij cruises is deze mogelijkheid er doorgaans niet en moet u zich houden aan de ontschepingsprocedure van de rederij.

Faciliteiten/Verzorging

In het voor- en naseizoen en tijdens de winterperiode kan het voorkomen dat bepaalde faciliteiten zoals bijvoorbeeld buitenzwembaden, strand- en sportvoorzieningen, restaurants, kinderclubs, animatie, disco's en dergelijke, niet beschikbaar of slechts gedeeltelijk beschikbaar zijn in verband met onderhoud, bezetting of weersomstandigheden. Een accommodatieverschaffer kan een vergoeding vragen voor bepaalde faciliteiten of

diensten en het All Inclusive aanbod kan iets beperkter zijn. Onze organisatie kan hier geen invloed op uitoefenen en aanvaardt derhalve geen aansprakelijkheid voor de hieruit voortvloeiende schade.

Kamers

Standaardkamer/2-persoonskamer

Beschikt over een 2-persoonsbed of twee aparte bedden. U kunt telefonisch uw voorkeur hiervoor aangeven tijdens het boeken, dit is echter geen garantie.

1-persoonskamer Is veelal een 2-persoonskamer voor alleengebruik. De kamer kan soms kleiner of minder gunstig gelegen zijn dan een 2-persoonskamer in hetzelfde gebouw, ondanks de gevraagde toeslag. Enkele accommodaties bieden een echte 1-persoonskamer aan.

2-persoonskamer + extra bed

Is een standaard 2-persoonskamer met een extra bijgeplaatst bed. Dit extra bed kan een slaapstoel of -bank, opklap- of logeerbed zijn. Door het extra bed kan de loopruimte in de kamer verkleind worden.

Voordeeltkamer/-appartement

Is over het algemeen gelijk aan de overige kamers/appartementen, echter de ligging, inrichting en grootte kan afwijken. Ook kunnen de kamers zonder balkon/terras of gelegen zijn in het annex gebouw en/of geen of beperkt zicht hebben.

Quadroom of quadkamer

Is een standaard 2-persoonskamer bestaande uit één ruimte waar twee extra bedden zijn bijgeplaatst. De twee extra bedden kunnen opklapbedden, slaapbanken, bedbanken, logeerbedden, stapelbedden of bijzetbedden zijn. Door de extra bedden kan de loopruimte in de kamer verkleind worden.

Familiekamer

Kan bestaan uit twee aparte kamers met één ingang, twee naast elkaar gelegen kamers met een tussendeur, één grote ruimte of uit een duplexkamer. De bedden vanaf het derde bed kunnen opklapbedden, slaapbanken, bedbanken, logeerbedden, stapelbedden of bijzetbedden zijn.

Studio

Bestaat uit een woon/slaapgedeelte met kitchenette en aparte badkamer.

2-kamerappartement

Bestaat uit een woon/slaapkamer (veelal met bedbanken), een slaapkamer, open keuken of kitchenette en een badkamer.

3-kamerappartement

Zelfde als een 2-kamerappartement maar met een extra slaapkamer. De inventaris van de keuken/kitchenette is beperkt.

Beeldmateriaal

De gepubliceerde beelden geven slechts een indruk van de accommodatie of omgeving. Niet iedere accommodatie/kamer/hut is hetzelfde qua afmeting, inrichting en uitzicht. Hierdoor kan het voorkomen dat de ter plaatse verkregen kamer/hut afwijkt van de gepubliceerde beelden.

Babybed

Reist u met een baby, dan proberen wij een babybedje voor u te reserveren. Wij geven dit op als preferentie. Het aantal bedjes is echter beperkt, waardoor wij het niet 100% kunnen garanderen. In een dergelijk geval zal de baby bij de ouders in bed slapen. Ook kan het zijn dat de ruimte te beperkt is om een babybed bij te plaatsen. Houd er rekening mee dat kinderbedjes tegen betaling kunnen zijn. Eventuele kosten voor het kinderbedje moeten altijd ter plaatse aan de accommodatieverschaffer worden betaald.

Kamer met (zij)zeezicht

Indien u een kamer met zeezicht boekt, houdt dit niet altijd in dat uw kamer over frontaal zeezicht beschikt. Ook kamers met een gedeeltelijk zeezicht of zijzeezicht zijn kamers met zeezicht.

Kamer mindervaliden

Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door ons aangeboden reis worden verlangd (medische essentie). U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan een aangepaste kamer voor mindervaliden. Wij zullen een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid van ons niet kan worden verwacht. Medische essenties behoeven onze nadrukkelijke schriftelijke instemming en hiervoor worden kosten (€ 30,-) in rekening gebracht. Indien er sprake is van een wijzigings- of toevoegingsverzoek anders dan op medische gronden, dan behoeven ook deze onze nadrukkelijke schriftelijke instemming en worden hiervoor kosten in rekening gebracht. Deze worden door de reisorganisator alleen in behandeling genomen als dit een redelijke kans van slagen heeft. Een essentie aanvragen kan alleen telefonisch via ons Contact Center 088-7070600.

Veiligheid

Elk land hanteert eigen veiligheidsvoorschriften. De veiligheidsvoorschriften in buitenlandse hotels kunnen hierdoor afwijken van Europese normen/maatstaven.

Huisdieren

Huisdieren zijn vaak niet toegestaan. Indien toegestaan dan zijn een Europees dierenpaspoort, naast een eventuele chip of inenting verplicht. Vraagt u hiernaar bij uw dierenarts. De kosten van het verblijf van uw huisdier moeten ter plaatse betaald worden. Per accommodatie kunnen de voorwaarden voor het meenemen van huisdieren verschillen. Bij de reisbeschrijving wordt dit vermeld.

Bouw- en onderhoudswerkzaamheden

Tijdens uw verblijf kan het voorkomen dat er noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden of in de directe omgeving van uw accommodatie bouwactiviteiten worden uitgevoerd. Wij vragen hiervoor uw begrip.

Excursies en activiteiten

Eventueel genoemde lokaal aangeboden excursies of activiteiten vallen buiten de invloedssfeer van onze organisatie. Plaatselijke agenten zijn aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van excursies of activiteiten. Lokale excursies en activiteiten zijn altijd onder voorbehoud van voldoende deelname en afhankelijk van seizoensinvloeden uitvoerbaar, maar kunnen ook vanwege een andere reden worden geannuleerd. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor ter plaatse geboekte excursies of activiteiten.

Programmawijzigingen

Wij behouden ons het recht voor om inhoudelijke programma's vanwege reistechische redenen te wijzigen. De vermelde afstanden/reisduren zijn afhankelijk van lokale omstandigheden.

Foien en fooienpot groepsreizen

Het geven van foien op een vakantiebestemming is een normaal gebruik en wordt zelfs verwacht of is verplicht. Op verzoek van veel reizigers en in overleg met onze lokale agent wordt ter plaatse voor de groepsreizen een fooienpot voorgesteld. De hoogte van de fooienpot, gebaseerd op een normale richtlijn, niet te hoog en niet te laag, is o.a. afhankelijk van de duur van uw reis, het aantal hotels waar u verblijft, het aantal nachten dat u in de hotels verblijft en het aantal dagen dat u in de bus of trein zit. Deze fooienpot wordt gebruikt voor diegenen, die uw vakantie een onvergetelijke invulling geven zoals uw chauffeur en de busboy, de bellboys en kamermeisjes van de hotels, de reisleader en de lokale gids(en) en de bediening in de restaurants. Het staat u uiteraard vrij om hieraan deel te nemen of in voorkomende gevallen nog een extra blijk van waardering te geven. Bij cruises gelden verschillende voorwaarden die onder meer afhankelijk zijn van rederij, route, leeftijd en reisduur. Uitvoerige informatie staat bij de betreffende cruise op de website.

Autohuur ter plaatse

Bij een fly-drive of de huur van een auto, dient de hoofdbestuurder de borgsom voor de auto te voldoen met zijn/haar creditcard. Vaak worden er voorwaarden gesteld m.b.t. de leeftijd van de hoofdbestuurder en het aantal jaren dat de hoofdbestuurder in het bezit dient te zijn van een rijbewijs. Deze voorwaarden verschillen per land.

's Lands wijs, 's lands eer

Een vakantie in het buitenland betekent andere mensen, gewoontes, cultuur, eten, transport, infrastructuur, verblijf en een ander klimaat. Houd hier met uw vakantieverwachtingen rekening mee. Bezienswaardigheden, musea, winkels etc. kunnen vanwege zon- en/of (nationale of traditionele) feestdagen gesloten of slechts beperkt geopend zijn. Ook plaatselijke autoriteiten kunnen hier onaangekondigd toe besluiten. Hierdoor kan het ook voorkomen, dat excursies niet kunnen worden uitgevoerd en accommodaties en routes worden gewijzigd.

Niet helemaal tevreden

Het kan voorkomen dat tijdens de reis of op de bestemming een tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst wordt geconstateerd. Deze moet direct gemeld worden bij de betrokken dienstverlener, accommodatieverschaffer, reisleiding en lokale vertegenwoordiger. Wordt de tekortkoming niet tot tevredenheid opgelost, dan moet onmiddellijk telefonisch contact worden opgenomen met onze alarmdienst in Nederland. Vermeld uw reserveringsnummer. Collect-calls worden niet geaccepteerd. Indien de tekortkoming niet is opgelost en naar uw mening aanleiding gaat geven tot een klacht bij thuiskomst, dan moet de klacht schriftelijk worden vastgelegd bij onze vertegenwoordiger ter plaatse of indien dit niet mogelijk is, alsnog bij ons telefonisch gemeld worden.

Bij verzuim een tekortkoming door te geven bij de aanvang van het probleem en/of tijdens het verblijf, verliest u het recht op genoegdoening, omdat wij niet in de gelegenheid zijn gesteld een oplossing te bieden. Na afloop van uw reis, dient de klacht binnen twee maanden schriftelijk te worden gemeld aan de afdeling Klantenservice (klantenservice@makroreizen.nl) met overleg van het getekende klachtenformulier. Indien de klacht niet tijdig wordt ingediend, wordt deze niet in behandeling genomen.

ALGEMENE INFORMATIE

Privacywetgeving

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens en voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG geeft regels ter bescherming van de privacy van burgers. Voor onze privacyverklaring is te vinden op onze website onder het kopje "[Privacyverklaring](#)"

Cookie wetgeving

Met betrekking tot de cookiewetgeving verwijzen wij u naar het kopje "Privacyverklaring" op onze website.

Denied boarding compensation

In geval van overboeking, kort voor vertrek geannuleerde vluchten en langdurige vertragingen worden in Europa geregistreerde luchtvaartmaatschappijen gedwongen de passagiers schade te vergoeden. Wij kunnen hiervoor niet worden aangesproken. Voor vragen over denied boarding compensation kunt u zich wenden tot de uitvoerende luchtvaartmaatschappij.

Verdrag van Montreal

Luchtvaartmaatschappijen gevestigd in de Europese Unie en luchtvaartmaatschappijen uit landen die het verdrag van Montreal (EG 889/2002) geratificeerd hebben, legden in een 'kennisgeving' aansprakelijkheidsregels vast. Deze 'kennisgeving' maakt deel uit van de reisovereenkomst. U kunt de kennisgeving van het Verdrag van Montreal downloaden via de website.

Aanvullende voorwaarden

De algemene voorwaarden van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zijn als aanvullende voorwaarden altijd van toepassing.

Boeking via derde partijen

Voor enkele accommodaties/producten op onze website (o.a. Cartrawler autohuur) treden wij slechts op als bemiddelaar. Indien u boekt voor één van deze producten komt er een rechtstreekse overeenkomst tot stand tussen u en de uitvoerende partij, conform de geldende voorwaarden van deze partij. De bevestiging en afhandeling van uw boeking vindt rechtstreeks via de uitvoerende partij plaats.

(Druk)fouten

Ondanks de grote zorgvuldigheid waarmee wij onze publicaties samenstellen, zijn deze altijd onder voorbehoud van (druk)fouten. Eventuele fouten in de gepubliceerde informatie en/of prijzen worden bij boeking gecommuniceerd. Kennelijke fouten en vergissingen in onze publicaties binden ons niet.

Reischeques

Als gevolg van de overname door AY Holland / Corendon van Stip Reizen BV, zijn reischeques van BBI Reizen (met afgiftedatum voor 1 augustus 2014) niet meer geldig. Uitzonderingen hierop zijn de reischeques waarop expliciet een houdbaarheidsdatum staat die in de toekomst ligt.

Adres

Stip Reizen B.V.
Postbus 349
1170 AH Badhoevedorp
E-mail: info@stipreizen.nl

Vestigingsadres

Stip Reizen B.V.
Singaporestraat 82
1175 RA Lijnden

KVK: 33300318

BTW-nummer: NL808365484B01

In geval van nood

Bij noodgevallen (urgente zaken die niet kunnen wachten tot de volgende werkdag) kunt u contact opnemen met het alarmnummer van Makro Reizen: 0031 (0) 88 7070677. Het is niet mogelijk om dit telefoonnummer, buiten de openingstijden van de reserveringsafdeling, te bellen voor het maken van reserveringen.