

Aanvullende algemene touroperator voorwaarden Voy.nl B.V.

Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de ANVR-Reizigersvoorwaarden die gelden voor boekingen waarbij Voy.nl B.V. de organisator (touroperator) van de reis is.

1. Inleidende bepalingen en definities

Organisator: Voy.nl B.V. (hierna te noemen Voy.nl) die een pakketreis heeft samengesteld en deze op eigen naam op de website www.Voy.nl aanbiedt en verantwoordelijk is voor de uitvoering van de door haar georganiseerde reis.

1.1 Reiziger/hoofdboeker:

- a. Onder reiziger verstaan wij de persoon die de pakketreis wil boeken of heeft geboekt, alsmede alle personen (mede-reizigers) namens wie deze persoon een pakketreisovereenkomst wil aangaan of is aangegaan.
- b. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de hoofdboeker), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
- c. Een hoofdboeker is minimaal 18 jaar oud.
- d. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen Reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de hoofdboeker.

1.2 Reisovereenkomst: De overeenkomst waarbij Voy.nl zich jegens Reiziger verbindt tot het verschaffen van een door haar aangeboden van te voren georganiseerde pakketreis.

1.3 Openingsuren: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 18:00 uur.

1.4. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 18.00 uur uitgezonderen in Nederland erkende feestdagen.

1.5 Pakketreis: Een combinatie van tenminste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis- of vakantie ingeval deze gecombineerd op de website van Voy.nl zijn aangeboden en zijn gefactureerd als één totaalprijs.

1.6 Reisdienst: Een dienst betreffende:

- personenvervoer;
- verblijf, accommodatie;
- verhuur van vervoermiddelen;
- andere toeristische diensten.

2. Reisaanbod

1. Ons reisaanbod bestaat uit aanbiedingen van pakketreizen aan de consument, mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - de inhoud van de pakketreis (en in ieder geval de accommodatie) wordt beschreven, waarbij de omschrijving van de accommodatie meer betreft dan alleen de naam.
 - de totale prijs van de pakketreis wordt vermeld op de website Voy.nl inclusief eventuele bijkomende kosten
 - de aanbieding is openbaar gemaakt op onze website Voy.nl
2. Prijzen van pakketreizen op Voy.nl kunnen fluctueren. Hierdoor kan het soms voorkomen dat een reis op een later moment, duurder of goedkoper wordt aangeboden. Ook kunnen de prijzen gedurende het seizoen fluctueren. De meest actuele prijzen zijn ten allen tijde vindbaar op de website Voy.nl.
3. Eventuele kortingen zijn opgenomen in de totaalprijs, zoals deze openbaar is gemaakt op de website Voy.nl.
4. Als aanbiedingen en kortingen gelden voor een specifieke periode, zoals openbaar gemaakt op de website, gelden deze ook uitsluitend voor de genoemde aankomstdata en verblijfsduur. Het verblijf dient in dat geval geheel binnen de desbetreffende periode te vallen.

3. Het maken van een boeking

1. Op het moment dat je de voor de boeking benodigde gegevens hebt doorgegeven en akkoord bent gegaan met de voorwaarden, beschouwt Voy.nl dit als een definitieve boeking.



2. Het doen van een (aan)betaling van de pakketreis, wordt eveneens gezien als het accepteren van het aanbod en het maken van een definitieve boeking.

4. Betalingsvoorwaarden

1. Bij het maken van een boeking bij Voy.nl B.V. dien je een aanbetaling van 30% te voldoen. De aanbetaling is direct bij boeken via de website Voy.nl verschuldigd.
2. De restantbetaling dient uiterlijk 6 weken vóór vertrek aan ons betaald te worden. In enkele situaties kan de datum van restantbetaling hiervan afwijken. De exacte datum staat altijd vermeld op de boekingsbevestiging.
3. Indien je binnen 8 weken vóór vertrek boekt, dien je de gehele reissom per omgaande te voldoen. Dit geldt ook voor zgn. "non refundable" aanbiedingen of actietarieven. Als dit van toepassing is, maken wij dit bij de boeking kenbaar op de boekingsbevestiging.
4. De exacte en altijd geldende betalingsvoorwaarden kun je ten allen tijde terugzien op de boekingsbevestiging.
5. Bij niet tijdige betaling zijn wij, Voy.nl B.V., gerechtigd de geboekte reis/reizen te annuleren. Reeds betaalde gelden (aanbetalingen) worden dan niet gerestitueerd.
6. Wanneer je een reis boekt, berekenen wij geen reserverings- en/of administratiekosten, behoudens verplichte bijdragen voor Calamiteitenfonds en/of SGR.

5. (Deel)annuleringen

1. Wanneer een geboekte reis onverhoopt geheel geannuleerd moet worden, dan rekent Voy.nl daarvoor afwijkende annuleringskosten ten opzichte van de in artikel 9 van de ANVR-Reisvoorwaarden vermelde annuleringskosten. Bij een annulering van de reis, gelden de volgende annuleringsbepalingen met een minimum van het aanbetalingsbedrag dat u aan Voy.nl B.V. heeft voldaan.

Aantal dagen voor vertrek	Kosten percentage van de totale reissom
Tot 42 dagen	30%
42 tot 28 dagen	35%
28 tot 21 dagen	40%
21 tot 14 dagen	50%
14 dagen tot 5 dagen	75%
binnen 5 dagen	100%

2. Voy.nl heeft het recht in individuele gevallen af te wijken van bovenstaande annuleringspercentages. Voy.nl is in dit geval verplicht om de annuleringskosten te tonen aan Reiziger.
3. Een deelannulering (indien één of enkele personen van het reisgezelschap de geboekte reis wil annuleren) behoort tot de mogelijkheden waarbij het volgende geldt:
 - a. Indien een Reiziger uit een reisgezelschap zijn overeenkomst voor een gezamenlijke reis annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
 - b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze reis voorkomt, doet Voy.nl aan de overblijvende Reizigers een bij de nieuwe groeps grootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.
 - c. Voor de hier bedoelde Reizigers wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels gelden.



- d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet geaccepteerd wordt, zijn alle overeenkomsten geannuleerd en zijn alle Reizigers de annuleringskosten verschuldigd.
 - e. Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen zal het totaal van de reissommen van de oorspronkelijke Reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.
4. Annuleringen die buiten onze openingsuren worden gemeld, worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.
5. 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 voor 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.
6. Indien zich op de vertrekdatum van de reis 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, kun je op basis hiervan de reisovereenkomst opzeggen. In dat geval worden alle voor de reis betaalde bedragen volledig terugbetaald, maar kun je geen aanspraak maken op schadevergoeding.

5. Wijzigingen en wijzigingskosten

1. Controleer voor het definitief maken van de reis alle gegevens zorgvuldig. Voor het boeken van de reis dient de eerste voornaam en achternaam, zoals deze op het paspoort of identiteitskaart staan vermeld, te worden ingevuld. Bij vrouwen is dit in de meeste gevallen de meisjesnaam.
2. Voor het wijzigen van gegevens na het definitief maken van de boeking kunnen kosten in rekening worden gebracht.
3. Wijzigingen kunnen alleen door de hoofdboeker worden gemaakt en/of aangevraagd.
4. Indien een leverancier van Voy.nl wijzigingskosten hanteert, zullen wij deze aan de hoofdboeker doorbelasten. Voy.nl B.V. berekent deze bedragen zonder enige opslag door. In het kader van onze persoonlijke service, zullen wij uiteraard het verzoek bij de leverancier neerleggen om wijzigingen kosteloos te verwerken. Wij kunnen deze verzoeken helaas niet garanderen. Het is mogelijk dat de aanbieder van een reisdienst of segment prijswijzigingen doorvoert in verband met verschuldigde heffingen, wisselkoersen, etc. In dit geval zullen wij deze kosten aan je moeten doorberekenen. Uiteraard gebeurt dit zonder enige opslag.
5. Een luchtvaartmaatschappij heeft altijd het recht om de stoelnummers te wijzigen. Bevestigde stoelnummers zijn nooit gegarandeerd. Uiteraard zal Voy.nl B.V. bij kennisgeving van de luchtvaartmaatschappij dit direct doorgeven aan de klant en helpen met het zoeken naar een passende oplossing.
6. Een hotel heeft altijd het recht om het kamertype te wijzigen. Bevestigde kamertypes of -nummers zijn nooit gegarandeerd. Uiteraard zal Voy.nl B.V. bij kennisgeving van het hotel dit direct doorgeven aan de klant en helpen met het zoeken naar een passende oplossing.
7. Een auto verhuur maatschappij heeft altijd het recht om de type auto te wijzigen. Bevestigde autotypes zijn nooit gegarandeerd. Uiteraard zal Voy.nl B.V. bij kennisgeving van de autoverhuurmaatschappij dit direct doorgeven aan de klant en helpen met het zoeken naar een passende oplossing.
8. Een rederij heeft altijd het recht om de hutnummers te wijzigen. Bevestigde hutnummers zijn nooit gegarandeerd. Uiteraard zal Voy.nl B.V. bij kennisgeving van de rederij dit direct doorgeven aan de klant en helpen met het zoeken naar een passende oplossing.

6. Uitvoering van de overeenkomst (algemeen)

1. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen, vergoedt Voy.nl geen schade indien de tekortkoming in de nakoming niet aan haar is toe te rekenen, waaronder overmacht en onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.



2. De schade is voor eigen rekening van Reiziger als de tekortkoming in de nakoming te wijten is aan Reiziger zelf of een derde die niet door de organisator bij de uitvoering van de reisovereenkomst inbegrepen diensten is betrokken en de niet uitvoering niet kon worden voorzien of kon worden voorkomen of in geval er sprake is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht). Daarvan is sprake als zich een situatie voordoet die onafhankelijk is van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren. Voy.nl is in dat geval niet aansprakelijk.
3. Indien je zelfstandig één of meerdere segmenten van de reis regelt, zoals een transfer, vlucht, hotel of andere segmenten, ben je zelf verantwoordelijk voor de aansluiting van deze segmenten. Deze segmenten vallen ook niet binnen de regelingen van de SGR, ANVR of Calamiteitenfonds. Dit is alleen geldig wanneer het segment op de boekingsbevestiging van Voy.nl B.V. vermeld staat.
4. Bij het bepalen van de reisduur tellen reisdagen mee. Bij een 8-daagse vliegreis ben je dus 7 nachten op je bestemming. Het kan voorkomen dat je door ongunstige vluchttijden niet de volledige reisduur op je bestemming bent. Voy.nl heeft hier geen invloed op en is niet aansprakelijkheid voor ongunstige vluchttijden en daardoor gederfd vakantiegenot.
5. Onze aansprakelijkheid voor schade (kosten daaronder begrepen) is te allen tijde beperkt tot maximaal driemaal (3x) de reissom.
6. Een eventuele vordering tot schadevergoeding verjaart na twee jaar. Dit houdt in dat je uiterlijk twee jaar na afloop van je pakketreis een eventuele vordering tot schadevergoeding moet hebben ingediend of ingesteld.

7. Uitvoering van de overeenkomst (de vliegreis)

1. Als vluchten onderdeel uitmaken van de pakketreis, zijn op die vluchten de algemene vervoers- en bagagevoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij van toepassing. Je vindt deze voorwaarden hier (<https://www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden/vervoersvoorwaarden.aspx>). De naam van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij staat vermeld op de boekingsbevestiging.
2. De vliegreis vindt standaard plaats in de economy class. De vliegtijden staan vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden kunnen afwijken van de eventueel bij boeking opgegeven informatieve tijden. De vertrek- en aankomsttijden voor vervoersonderdelen, zoals vermeld in de reisbescheiden, zijn onder voorbehoud van tussentijdse wijzigingen door de luchtvaartmaatschappij.
3. Tijdens het maken van een boeking kun je soms een keuze maken uit verschillende vluchttijden. Wanneer de voorlopige vluchttijden bekend zijn, kun je deze terugvinden in MijnVoy.nl. De tijden van de 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 heel vroeg vertrekt. Voy.nl heeft hier geen invloed op en voor eventuele nadelige gevolgen is Voy.nl niet aansprakelijk.
4. Vluchtgegevens zijn altijd onder voorbehoud van wijzigingen. Het kan voorkomen dat er kort voor vertrek of zelfs tijdens je vakantie nog wijzigingen zijn in het vluchtschema. Voy.nl heeft hier geen invloed op en is niet aansprakelijk voor enig nadeel dat hieruit voortvloeit.
5. Controleer kort voor vertrek altijd de website van de luchtvaartmaatschappij voor eventuele last-minute wijzigingen.
6. Het komt sporadisch voor dat de reis met een andere, bij IATA aangesloten luchtvaartmaatschappij wordt uitgevoerd dan degene die vermeld stond op tickets of bevestiging. Wanneer door wijzigingen in de vluchtschema's onverhoopt een extra hotelovernachting nodig is, dan wordt dit vooraf aan Reiziger doorgegeven en worden deze kosten aan Reiziger in rekening gebracht.
7. Het komt voor dat door bijvoorbeeld stakingen, weersomstandigheden, drukte in het luchtruim of op een luchthaven of door overmacht vertragingen ontstaan en dat een mogelijk aansluitende vlucht(en) wordt gemist. Voy.nl doet haar uiterste best om Reiziger hiervan geen hinder te laten ondervinden, maar is hiervoor niet aansprakelijk.
8. Vlieguren vinden plaats met de bij de IATA aangesloten luchtvaartmaatschappijen. Alle luchtvaartmaatschappijen verdelen de beschikbare stoelcapaciteit binnen eenzelfde klasse in verschillende tarieven niveaus zonder dat daar een afwijkende dienst of service tegenover staat, maar waardoor wel vluchttoeslagen kunnen ontstaan. Voy.nl kan hierop geen invloed uitoefenen.



9. In het algemeen geldt dat vroeg boeken doorgaans de goedkoopste prijsklasse biedt en dat bij vertrekken in hoogseizoen en rond feestdagen de goedkoopste klasse vaak niet beschikbaar is.
10. Voor elke luchtvaartmaatschappij gelden verschillende regels met betrekking tot ruim- en handbagage. Ruimbagage is vaak niet standaard inbegrepen. Het bijboeken van ruimbagage kan vaak uiterlijk tot een bepaalde dag voor vertrek. Raadpleeg hiervoor altijd de vervoers- en bagagevoorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij (<https://www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden/vervoersvoorwaarden.aspx>)
11. Als je bijzondere bagage meeneemt, dan dien je dit aan te geven tijdens de online boeking. Voorbeelden van bijzondere bagage zijn o.a. een rolstoel, scootmobiel, duik-, golf-, en visuitrusting, fiets, kite, surfplank, muziekinstrument, etc. Deze bijzondere bagage kan niet altijd mee in de standaard transfer. Houd er rekening mee dat dit kan leiden tot een vereiste speciale transfer en extra kosten.
12. Indien je medische bagage wilt meenemen, dien je een medische verklaring in het Nederlands en Engels te kunnen overleggen bij de check-in balie.

8. Uitvoering van de overeenkomst (de accommodatie)

1. Een accommodatiecomplex bestaat vaak uit meerdere gebouwen en heeft vaak verschillende soorten verblijven, waar verschillende types kamers voorkomen. Dat maakt het moeilijk om een eenduidige omschrijving te maken. Tenzij anders vermeld kun je in alle kamers geplaatst worden.
2. De beschrijvingen en foto's van de accommodatie op de website Voy.nl kunnen in werkelijkheid afwijken en geven slechts een objectief beeld en indicatie van de indeling, afmetingen, meubilering en/of het uitzicht. Het aantal vierkante meters in de beschrijving is een richtlijn, de werkelijke oppervlakte kan hiervan afwijken.
3. Wij kunnen geen toezeggingen doen over het uitzicht en de ligging van jouw verblijf, tenzij nadrukkelijk staat vermeld op jouw reisdocumenten. *Vb: Een kamer met zeezicht houdt in dat je vanuit je kamer min of meer uitkijkt of kunt uitkijken over de zee. Het uitzicht kan in bepaalde gevallen beperkt zijn. In andere gevallen is de afstand tot de zee vrij groot, of een zij aanzicht zijn.*
4. Op de website van Voy.nl tonen wij het aantal sterren van een accommodatie dat is toegekend door de lokale autoriteiten. Vaak is dit subjectief en accommodaties kunnen niet altijd met elkaar vergeleken worden. Voy.nl hanteert daarnaast ook een eigen kwalificatiesysteem. Door de label toekenning vereenvoudigen wij het de klanten welke kwaliteit zij van bepaalde accommodatie kunnen verwachten. Het kan voorkomen dat Voy.nl de accommodatie anders kwalificeert dan ter plaatse officieel is aangegeven.
Budget = Meestal een eenvoudige accommodatie maar met een prima prijs- en kwaliteitsverhouding.
Comfort = Meestal een accommodatie met extra comfort en faciliteiten.
Premium = Meestal een accommodatie met uitgebreide faciliteiten en luxe.
Aan de sterrenclassificatie noch aan ons eigen kwalificatiesysteem van ons Reisaanbod kunnen rechten worden ontleend.
5. 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.
6. Accommodaties kunnen eisen stellen aan de minimum leeftijd. Wanneer dit op jouw accommodatie van toepassing is, word je hierop gewezen tijdens het boekingsproces. Voy.nl kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele kosten die kunnen ontstaan wanneer reizigers niet aan deze minimumleeftijd voldoen.
7. Tijdens het boekingsproces kun je vaak een keuze maken voor een bepaalde verzorging in je accommodatie. Afhankelijk van de accommodatie worden de maaltijden op basis van buffetvorm of à-la-carte geserveerd. Hieronder vind je een algemene beschrijving wat de verzorging betekent:
 - Logies: Bij het boeken van logies is de overnachting in de accommodatie inbegrepen, maar geen dranken en maaltijden. Deze zul je dus zelf moeten verzorgen op de bestemming. Houd altijd goed rekening met de openingstijden van de winkels, supermarkten en restaurants op je aankomst- en vertrekdag, evenals de banken en valuta waarmee betaald dient te worden.
 - Logies en ontbijt: Bij de verzorging logies en ontbijt verblijf je in de accommodatie inclusief het ontbijt. De eerste dag dat je het ontbijt kunt nuttigen is de dag na aankomst tot en met de dag van vertrek.

- Halfpension: Bij halfpension verblijf je in de accommodatie inclusief het ontbijt en diner. De verzorging begint doorgaans met een diner op de dag van aankomst (afhankelijk van je aankomsttijd), een ontbijt en diner op de tussenliggende dagen, en eindigt met een ontbijt op dag van vertrek (afhankelijk van je vertrektijd). De dranken zijn meestal niet inbegrepen in de prijs.
- Volpension: Bij volpension verblijf je in de accommodatie inclusief ontbijt, lunch en diner. De verzorging begint doorgaans met een lunch of diner op de dag van aankomst (afhankelijk van je aankomsttijd), een ontbijt, lunch en diner op de tussenliggende dagen, en eindigt met een ontbijt op dag van vertrek (afhankelijk van je vertrektijd). De dranken zijn meestal niet inbegrepen in de prijs.
- All Inclusive: Bij de verzorging All Inclusive verblijf je inclusief ontbijt, lunch, diner én extra's. De verzorging begint in de meeste gevallen vanaf het moment dat je bent ingecheckt in de accommodatie en eindigt op het moment dat je bent uitgecheckt. De extra's die inbegrepen zijn, zijn ook accommodatie afhankelijk. Dit kunnen diverse (lokale) dranken, snacks, tot het gebruik van bepaalde faciliteiten op het accommodatie complex. De inbegrepen extra's worden veelal de belangrijkste vermeld in de accommodatie omschrijving op de website.
De sterren classificatie van een accommodatie kan een rol spelen in de mate van variatie van de maaltijden. Accommodaties werken vaak met een bepaalde roulatie tussen de maaltijden en/of thema avonden.

Sommige accommodaties hebben meerdere restaurants op het complex. Het is belangrijk om na te gaan welke restaurants inbegrepen zijn in de door jou gekozen arrangement. Wanneer in het gekozen All-inclusive arrangement een à la carte restaurant onderdeel is, mag je hier meestal maar eenmaal per week gebruik van maken. Het aantal tafels in een à la carte restaurant kan beperkt zijn en om die reden wordt reserveren vaak verplicht. Eventueel kunnen voor bepaalde restaurants of dranken ook toeslagen gerekend worden. In sommige gevallen zijn bijvoorbeeld alleen lokale alcoholische dranken inbegrepen en buitenlands gedistilleerde dranken tegen betaling. Een mini-bar valt ook vaak niet of beperkt in het All-inclusive arrangement.

De openingstijden van diverse restaurants en faciliteiten zijn vaak seizoensafhankelijk en daarnaast kunnen bepaalde tijden door de accommodatie tussentijds worden aangepast. Voy.nl bepaald deze tijden niet zelf en zijn daarvoor dan ook niet aansprakelijk.

Baby's en kinderen krijgen in veel gevallen een aangepaste portie. Wanneer speciale maaltijden bereid worden, zal in veel gevallen een vergoeding betaald moeten worden aan de accommodatie.

Elk land heeft daarbij vaak bepaalde eetgewoontes. Wanneer je ontevreden bent over de maaltijden, wat vaak een kwestie van smaak is, kan Voy.nl hier niet voor aansprakelijk worden gesteld.

Veel accommodaties hanteren bepaalde kledingvoorschriften tijdens de maaltijden. Zo kan er verwacht worden dat je niet in bad- of strandkleding verschijnt, maar in gepaste kleding. Voor heren kan dit een broek, shirt met dichte schoenen zijn; en dames in rok/jurk of broek. Houd hier rekening mee bij het voorbereiden van je reis en inpakken van je bagage.

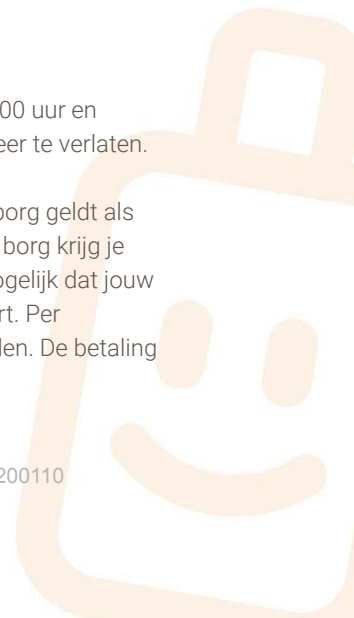
Het kan voorkomen dat de gewenste tafelschikking niet beschikbaar is en je met meerdere gasten aan dezelfde tafel eet.

Wanneer je een late heenvlucht en/of een vroege terugvlucht hebt, kan het zijn dat je bepaalde maaltijden op een dag niet kunt nuttigen. Hier wordt geen restitutie voor aangeboden.

Zelf dranken of etenswaren meenemen naar de kamer is in de meeste accommodaties niet toegestaan. Dit heeft te maken met het tegengaan van ongedierte en een inkomstenverlies.

9. Uitvoering van de overeenkomst (aankomst en vertrek bij de accommodatie)

1. Op de dag van aankomst in de accommodatie is de kamer of appartement vaak tussen 15.00 uur en 18.00 uur beschikbaar. Op de dag van vertrek dien je deze tussen 10.00 uur en 12.00 uur weer te verlaten. De juiste tijd kun je ter plaatse bij de receptie navragen.
2. Voor een aantal accommodaties is het noodzakelijk dat je ter plaatse een borg betaalt. De borg geldt als garantie voor eventuele schade aan het appartement of de kamer en de inhoud hiervan. De borg krijg je 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. Voy.nl is hiervoor niet aansprakelijk.

3. De meeste hotels rekenen een bijdrage in de vorm van een zgn. resort fee. Ook kan ter plaatse een toeristenbelasting, ecotax of een andere belastingsvorm van toepassing zijn. Deze bijdrage is verplicht. De hoogte van bijkomende kosten wordt door de accommodatieverschaffer vastgesteld, Voy.nl is hiervoor niet aansprakelijk.
4. Als de kamer bij aankomst nog niet gereed is, of als je deze bij vertrek eerder moet vrijgeven, is het vaak mogelijk je bagage af te geven bij de receptie. Het achterlaten van je bagage is altijd op eigen risico en verantwoordelijkheid. Voy.nl heeft geen invloed op de kosten en/of de kwaliteit van een dergelijke dienst en is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal, schade etc. van je bagage.

10. Faciliteiten van de accommodatie

1. Bij de beschrijvingen van de verschillende accommodaties vind je een opsomming van de faciliteiten. Voor het gebruik van bepaalde faciliteiten zoals bijvoorbeeld sauna's, solarium, ligbedden en airconditioning kan mogelijk een toeslag worden gevraagd. Als er in de beschrijving bij een accommodatie niets vermeld staat over kosten, was het bij publicatie niet bekend of voor een bepaalde faciliteit betaald dient te worden. Het is mogelijk dat sommige faciliteiten bij gebrek aan belangstelling in het voor- en naseizoen gesloten zijn.
2. Bij de beschrijvingen van de verschillende accommodaties vind je een overzicht van het aantal malen per week dat jouw kamer/appartement wordt schoongemaakt en dat de handdoeken en het linnengoed worden verschoond (indien inclusief). Hierbij worden de schoonmaak, het schone linnengoed en de schone handdoeken bij aankomst meegerekend. Dit overzicht dient ter indicatie. Het is altijd mogelijk dat bepaalde wisselingen of schoonmaken vervallen in verband met weekenden en/of feestdagen. De schoonmaak kan een andere invulling hebben dan je thuis misschien gewend bent. Indien je echter niet tevreden bent over de kwaliteit van de schoonmaak, meld dit dan direct aan de accommodatieverschaffer. Deze kan dan nog tijdens je verblijf maatregelen nemen.
3. In appartementen ben je vaak zelf verantwoordelijk voor de schoonmaak. Aan het einde van je verblijf dien je jouw appartement of studio weer schoon op te leveren. Wanneer je dit nalaat, kan een bedrag variërend van € 30,- tot jouw volledige borg worden ingehouden. Bij sommige accommodaties wordt een bedrag gevraagd voor de eindschoonmaak. De kosten voor eindschoonmaak zijn meestal verplicht.
4. Bij de receptie kun je bijna altijd een kluisje huren voor jouw kostbaarheden en belangrijke papieren. Soms heb je zelfs de beschikking over een eigen kluisje in de kamer/appartement. Meestal wordt er een vergoeding gevraagd voor het gebruik van een kluisje. Wij raden je ten zeerste aan om hier altijd gebruik van te maken, want niets is vervelender dan het kwijtraken van belangrijke zaken tijdens de vakantie. Inbraak in de accommodatie of diefstal van jouw persoonlijke eigendommen liggen buiten de invloedssfeer van Voy.nl en wij kunnen hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.
5. Bij de accommodaties op de website zijn over het algemeen geen speciale voorzieningen getroffen voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers en mindervaliden, tenzij specifiek aangegeven. Het ontbreken van deze voorzieningen kan Voy.nl nimmer worden aangerekend.
6. Als bij een accommodatie staat vermeld dat er kinderbedjes aanwezig zijn, gaat dit altijd om een beperkt aantal waardoor Voy.nl dit alleen als voorkeur kan behandelen. Dit betekent dat Voy.nl niet kan garanderen dat er ook daadwerkelijk een kinderbedje aanwezig is tijdens het verblijf. De eventuele kosten van een kinderbedje betaal je ter plaatse. Wanneer een kamer met het maximale aantal personen wordt bezet, is het niet altijd mogelijk een baby aan het reisgezelschap toe te voegen.

11. Klachten, onvolkomenheden en overlast

1. Helaas kan het gebeuren dat tijdens jouw reis er zaken zijn die niet voldoen aan jouw verwachting. Indien dit gebeurt, dien je hiervan direct - in deze volgorde - een melding te maken bij:
 1. de betrokken dienstverlener;
 2. indien aanwezig, jouw aanspreekpunt op de locatieIndien je met hen niet tot een oplossing komt, verzoeken wij je om zo spoedig mogelijk contact op te nemen met Voy.nl B.V. Dit is mogelijk tijdens onze openingsuren. Indien het voorval gebeurt buiten deze openingsuren, raden wij je aan om een e-mail te versturen naar klantenservice@Voy.nl of het noodnummer te bellen op 0031-(0)10-7200539. Geef bij het versturen van de e-mail zoveel mogelijk informatie en jouw contactgegevens, zodat wij zo spoedig mogelijk actie kunnen ondernemen.
2. Zijn de problemen tijdens jouw reis niet naar behoren opgelost en wil je na de reis een schriftelijke klacht indienen, zorg je er dan wel voor dat je tijdens de reis een klachtrapport hebt laten opstellen. Zie ook artikel 12 van de [ANVR-Reizigersvoorwaarden](#).

3. Voy.nl B.V. wilt er alles aan doen om je een geweldige vakantie te bieden. Op jouw verzoek wordt de klacht door onze directie in behandeling genomen. De directie is bereikbaar per post: Voy.nl B.V., t.a.v. Directie (klacht), Bahialaan 600, 3065 WC, Rotterdam.
4. Indien er in de beschrijving melding wordt gemaakt van een levendige omgeving of een centrale ligging of er is een bar aanwezig, dan duidt dit er meestal op dat er sprake is van een gezellige drukte in de omgeving of verkeersdrukke. Veel complexen organiseren overdag of 's avonds activiteiten. Waar de één van geniet, kan de ander zich aan ergeren. Wij proberen dergelijke activiteiten/animatie zoveel mogelijk in de beschrijving te vermelden. De normen en tijden waarop men leeft zijn anders dan bij ons. Absolute rust en stilte na middernacht zijn daarom geen stelregel. Geluidsoverlast door bouwwerkzaamheden is helaas niet te voorkomen. Indien de werkzaamheden plaatsvinden in de accommodatie zullen wij te allen tijde proberen je tijdig te informeren. Het kan echter voorkomen dat wij niet van de werkzaamheden op de hoogte zijn. Het kan helaas gebeuren dat er medevakantiegangers zijn die overlast veroorzaken. Wij hebben hier geen invloed op. Het kan ook voorkomen dat jij (bewust of onbewust) voor overlast zorgt. Onze reisleiding of het hotelmanagement kan je verzoeken je gedrag aan te passen. Als de klachten blijven bestaan heeft de reisleiding of het hotelmanagement het recht je uit de accommodatie te (laten) zetten. Alle hieruit voortvloeiende gevolgen zijn voor jouw eigen rekening. Je hebt dan geen recht op restitutie van jouw reissom.

12. Cruises

1. Indien Reiziger niet of niet tijdig de vertrekhaven kan bereiken doordat de vliegreis naar de vertrekhaven geen doorgang kan vinden ten gevolge van extreme weersomstandigheden en/of overheidsmaatregelen die de vlucht onmogelijk maken, zal Voy.nl zich inspannen om ervoor te zorgen dat het ongemak en eventuele vertraging zo klein mogelijk blijven. Voy.nl zal er al het mogelijke aan doen om het reisgezelschap toch op de plaats van bestemming of in de opvolgende haven te krijgen, echter Voy.nl kan dit niet garanderen.
2. Wij raden je aan om een zogenaamd pre-hotel te boeken wanneer je jouw vlucht boekt. Dit betekent dat je minimaal een dag eerder dan de afvaartdatum van de cruise op plaats van bestemming arriveert en daar ook minimaal een nacht verblijft. Door het boeken van een pre-hotel zorg je ervoor dat in het geval van vertragingen of een geannuleerde vlucht je jouw cruise niet zult missen.
3. Indien je zelfstandig één of meerdere segmenten van jouw reis regelt, zoals een transfer, vlucht, hotel of andere segmenten, bent je zelf verantwoordelijk voor de aansluiting van deze segmenten. Deze segmenten vallen ook niet binnen de regelingen van de SGR, ANVR of Calamiteitenfonds. Dit is alleen geldig wanneer het segment op het boekingsformulier van Voy.nl B.V. vermeld staat.
4. Rederijen hanteren een dynamisch prijsbeleid. Dat betekent dat verkoopprijzen zowel kunnen stijgen als dalen. De gepubliceerde verkoopprijzen op de website zijn indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
5. Bij een garantiehut garandeert de rederij een verblijf in het door jou gekozen huttype of een hogere categorie. In dit geval behoudt de rederij zich het recht de passagiers zonder bijbetaling in een gelijkwaardige hut onder te brengen, ongeacht de ligging, faciliteiten of eventueel een beperkt zicht. Bij een enkele rederij kan het voorkomen dat er tijdens de cruise maximaal één hut wisseling plaatsvindt. Voor de exacte voorwaarden kun je contact opnemen met de klantenservice van Voy.nl.
6. Een rederij kan altijd besluiten het vooraf gecommuniceerde vaarschema aan te passen. De veiligheid van de gasten en het personeel staat namelijk altijd voorop. Door onvoorziene omstandigheden, zoals weer, pandemieën of (politieke) onrust kan een rederij besluiten het schema te veranderen. De rederij zal dan eventueel de route aanpassen. Het aanvaren van specifieke havens kunnen wij daarom niet garanderen. Aangezien er tijdens een cruise meerdere havens worden aangedaan en deze slechts een deel zijn van de totale cruise beleving, heb je bij een routewijziging geen recht om kosteloos te annuleren of wijzigen. Hoewel het zelden voorkomt, heeft een rederij het recht om het vaarschema uit te voeren met een ander schip.
7. Een rederij heeft altijd het recht om de hutnummers te wijzigen. Bevestigde hutnummers zijn nooit gegarandeerd. Uiteraard zal Voy.nl B.V. bij kennisgeving van de rederij dit direct doorgeven aan de klant en helpen met het zoeken naar een passende oplossing.

13. Medische voorschriften

1. Wij raden je aan om je vooraf goed te laten informeren over enige gezondheidsrisico's die mogelijk verbonden zijn aan jouw vakantiebestemming. Hiervoor raden wij aan om de GGD te raadplegen. De beschikking over de juiste vaccinatiebewijzen blijft te allen tijde je eigen verantwoordelijkheid.
2. Wanneer een reiziger behoort tot onder andere de volgende groep, dan adviseren wij om een in de Engelse taal opgestelde (medische) verklaring mee te nemen, waarin staat dat je veilig kunt reizen;
 - rolstoelgebruikers
 - dialyse-patiënten
 - gebruikers van bederfelijke medicijnen
 - gebruikers van extra zuurstof voorzieningen
3. De verklaring dient te zijn ondertekend door een arts en de passagier zelf.
4. Wanneer je zwanger bent tijdens de reis gelden per reissegment verschillende voorwaarden. Vraag naar deze voorwaarden bij boeking (of zodra je van de zwangerschap op de hoogte bent).
5. Reizigers zijn verplicht om bijzondere persoonlijke betreffende omstandigheden te melden bij boeking en in ieder geval minimaal 48 uur voor aanvang van de reis. Indien Reiziger in de informatievoorziening te kort schiet(en), komen de eventueel daaruit voortvloeiende negatieve financiële gevolgen voor rekening van Reiziger.

14. Preferenties en essentie

1. Aan speciale wensen (preferenties) die Reiziger bij boeking aangeeft kunnen geen garanties worden gegeven. Uiteindelijk is het aan de leverancier of zij deze preferentie honoreren. Preferenties kunnen nimmer op voorhand bevestigd worden.
2. Betreft het een essentie, namelijk een wens die zo belangrijk is dat het wel of niet boeken van de reis ervan afhangt, dient Voy.nl hiervan op voorhand op de hoogte te worden gesteld. Uiteraard doet Voy.nl haar uiterste best om dit zonder kosten in orde te maken. Lukt dat niet dan zullen de kosten die hieraan verbonden zijn op voorhand kenbaar worden gemaakt. Indien Voy.nl niet kan garanderen dat een essentie (goed) wordt uitgevoerd, dan zal dit op voorhand bekend gemaakt worden.

15. Reisbescheiden

De reisbescheiden zul je ongeveer twee weken vóór vertrek ontvangen. In de meeste gevallen worden de reisbescheiden opgenomen in de mijnVoy-omgeving of per e-mail toegestuurd. Je wordt verzocht de reisbescheiden uitgeprint mee te nemen op reis.

16. Reisdocumenten en betaalmiddelen

1. Alle Reizigers dienen in het bezit te zijn van een geldig reisdocument (paspoort of identiteitsbewijs).. Alle Reizigers, inclusief kinderen en baby's, dienen te beschikken over een eigen reisdocument.
2. Reizigers die tijdens hun reis de Verenigde Staten aandoen (maar ook bv. Puerto Rico), die daarvoor geen visum nodig hebben, verplicht om zich tot maximaal drie dagen vóór vertrek te registreren. Registratie is mogelijk via de speciale US government website <https://esta.cbp.dhs.gov/> (kosten ca. \$14). LET OP! Alleen toestemming via deze originele ESTA website is rechtsgeldig. In alle andere gevallen heeft u een bezoekersvisum nodig. Voor Canada is het in veel gevallen verplicht om een ETA-visum (Electronic Travel Authorization) te hebben. Het aanvragen kan via <http://www.cic.gc.ca/english/visit/eta.asp> tegen creditcardbetaling van ca \$7 Canadese dollar per persoon. Niet van toepassing indien Reiziger in het bezit is van een geldig visum. Reiziger dient er zelf voor te zorgen dat hij bij vertrek en tijdens de reis in het bezit is van alle benodigde documenten. Daartoe zal hij tijdig moeten nagaan of de eerder verkregen informatie nog correct is. Zie ook de ANVR Reisvoorwaarden artikel 2.5.
3. Je bent zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een paspoort dat nog 6 maanden na terugkomst geldig is en de eventueel vereiste: visa; bewijzen van inentingen; bewijzen van vaccinaties; rijbewijs; groene kaart. Indien de reis niet (geheel) gemaakt kan worden wegens het ontbreken van enig (geldig) document, zijn alle gevolgen voor eigen rekening van Reiziger.
4. Voy.nl B.V. kan in samenwerking met een gespecialiseerde organisatie ook voor u controleren welke visa nodig zijn. Neem contact op met Voy.nl B.V. voor een doorverwijzing naar deze organisatie.
5. Kinderen die met één ouder of met andere personen dan de gezaghebbende (bijvoorbeeld grootouders, familie, kennis of gescheiden ouders) naar het buitenland reizen, dienen een reisverklaring van de persoon

te hebben welke het gezag uitoefent. In deze (Engelstalige) verklaring geeft de gezag uitoefende toestemming aan het kind om in gezelschap van een ander naar het buitenland te reizen. Een notaris of de afdeling burgerzaken van de gemeente kan behulpzaam zijn door het legaliseren van de handtekeningen op een reisverklaring voor minderjarige.

6. Sommige reisonderdelen kunnen alleen ter plaatse betaald worden door middel van een creditcard. Denk bijvoorbeeld aan een huurauto of de boordrekening tijdens een cruise. Wij adviseren daarom dat je voor dergelijke betalingen de beschikking hebt over een creditcard.

17. Beleid, procedures en vereisten m.b.t. Covid-19

Op het moment van boeken van uw reis, zijn de maatregelen en procedures die op dat moment worden gehanteerd door de vervoerder van de reis van toepassing (rederij en/of airline). Je blijft zelf ten allen tijde verantwoordelijk voor het inwinnen van de juiste informatie en het tijdig voor vertrek nagaan of de eerder ontvangen informatie nog klopt. Het kan voorkomen dat de vervoerder genoodzaakt is om vanuit veiligheid en hygiëne, het beleid omtrent toelatingsvereisten, excursiemogelijkheden, inscheping, ontscheping, social distancing, mondkapjes en dergelijke te herzien na jouw boeking, voorafgaand en tijdens de reis. Voy.nl is niet aansprakelijk voor een wijziging van beleid, procedures of toelatingsvereisten en dit geeft geen reden voor kosteloze annulering of compensatie.

18. Privacy

Voy.nl deelt gegevens van haar klanten alleen wanneer dit strikt noodzakelijk is. Zo gelden er veiligheidsmaatregelen voor diverse landen. Voor de juiste afhandeling van je reis moet Voy.nl B.V. de noodzakelijke gegevens doorzetten naar de desbetreffende leverancier. In vele gevallen (zoals in de luchtvaart) is noodzakelijk om de PNR DATA (Passenger Name Records) te verstrekken aan desbetreffende autoriteiten. Dit kan jouw achternaam, voorletters, vluchtgegevens, boekingsdatum en Special Service Request (SSR's) zoals maaltijden, speciale bagage e.d. betreffen. Een nadere toelichting op het door Voy.nl B.V. gevoerde privacybeleid kun je vinden in onze [privacyverklaring](#).

