

## **Reisvoorwaarden 2016**

*Voor boekingen vanaf 10 april 2016*

### **1. Totstandkoming reisovereenkomst**

**1.1.** Door zich aan te melden gaat de klant akkoord met de voorwaarden van Floow Travel BV en doet de klant Floow Travel BV een bindend aanbod voor de totstandkoming van een definitieve reisovereenkomst. De aanmelding kan schriftelijk, mondeling, telefonisch of via computersystemen geschieden. De basis voor dit aanbod is de reisbeschrijving en aanvullende informatie, met betrekking tot de reis, zoals verstrekt door Floow Travel BV. De reisovereenkomst komt tot stand met de acceptatie van de aanmelding door Floow Travel BV.

**1.2.** Een boeking op aanvraag beschouwt Floow Travel BV als een definitieve boeking.

**1.3.** Floow Travel BV draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.

**1.4.** Reisbemiddelaars (bijv. reisbureaus) en dienstverleners (bijv. hotels, vervoerders) zijn niet bevoegd om overeenkomsten te treffen, wijzigingen door te voeren, informatie of zekerheden te verschaffen die niet overeenkomen dan wel in tegenspraak zijn met de reisovereenkomst.

**1.5.** Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst met Floow Travel BV aangaat (de aanmelder/hoofdboekter), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Ook voor alle andere deelnemers aan de reis die hij aanmeldt.

**1.6.** Door het aangaan van de reisovereenkomst verklaart de minderjarige reiziger toestemming te hebben verkregen van ouders en/of voogden.

**1.7.** Alle persoonlijke gegevens die relevant zijn voor het goed uitvoeren van de reis dienen verstrekt te worden. Dit betreft niet alleen een lichamelijke of geestelijke handicap, de juiste tenaamstelling zoals aangegeven in paspoort of identiteitskaart, doch ook andere hoedanigheden die voor de uitvoering van de reis voor de reiziger van belang zijn. Eventuele kosten voortvloeiende uit onjuist gegeven informatie zijn geheel en al voor de reiziger.

**1.8.** Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden Floow Travel BV niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

### **2. Betaling Floow X**

**2.1.** Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 35 % van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan. Afwijkingen hierop zijn mogelijk daar waar bijvoorbeeld de vervoerder of de accommodatieverschaffer een volledige betaling (veelal in combinatie met een actietarief) verlangt.

**2.2.** Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de vertrekdatum in het bezit zijn van Floop Travel X (bij eigen-vervoerreizen uiterlijk zes weken voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf).

**2.3.** Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

**2.4.** De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens Floop Travel X heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van de door Floop Travel X gemaakte incassokosten.

### **3. Betaling Floop Travel**

**3.1.** Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 20% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan.

3.2. In geval van eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, appartementen, stacaravans, campingstaanplaatsen bedraagt de aanbetaling 20 % van de reissom.

**3.3.** In geval van eigen-vervoerreizen naar hotels bedraagt de aanbetaling 30 % van de reissom.

**3.4.** Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de vertrekdatum in het bezit zijn van Floop Travel (bij eigen-vervoerreizen uiterlijk zes weken voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf).

**3.5.** Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

**3.6.** De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens Floop Travel heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van de door Floop Travel gemaakte incassokosten.

**3.7.** De administratiekosten voor een boeking bedraagt € 15,- per boeking (maximaal 9 personen per boeking).

### **4. Wijziging door de reiziger bij Floop X**

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 wijzigingskosten per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Voor het vluchtsegment zijn de wijzigingskosten van toepassing zoals gehanteerd door de betreffende luchtvaartmaatschappij. Voor het segment verblijf zullen wijzigingen tot 28 kalenderdagen voor vertrek, indien mogelijk, worden gehonoreerd. Per wijziging wordt € 27,- in rekening gebracht. Wijzigingen worden schriftelijk bevestigd. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop annuleringskosten van toepassing zijn.

## 5. Wijziging door de reiziger bij Floop Travel

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 wijzigingskosten per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Wijzigingen tot 28 kalenderdagen voor vertrek zullen, indien mogelijk, worden gehonoreerd. Wijzigingen worden schriftelijk bevestigd. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop annuleringskosten van toepassing zijn.

Aan naamswijzigingen door de reiziger bij Floop Travel zijn de volgende kosten verbonden:

- wijziging buiten een maand voor vertrek: € 27,- per persoon.
- wijziging binnen een maand voor vertrek: € 75,- per persoon.

## 6. Annulering door de reiziger bij Floop X

- Bij annulering tot 42 dagen voor vertrek 50% van de reissom.
- Bij annulering vanaf 42ste dag voor vertrek tot de 15de dag voor vertrek 75% van de reissom.
- Bij annulering vanaf de 15de dag voor vertrek tot de 8ste dag voor vertrek 90% van de reissom.
- Bij annulering vanaf de 8ste dag voor vertrek tot de dag van vertrek of later 100% van de reissom.

### 6.1. Annulering van losse vliegtickets

De annuleringsvoorwaarden zoals contractueel tussen de dienstverlener en Floop Travel X zijn opgemaakt worden gehanteerd.

## 7. Annulering door de reiziger bij Floop Travel

- Bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling.
- Bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28<sup>ste</sup> dag (exclusief) vóór de vertrekdag 35% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 28<sup>ste</sup> dag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom.
- bij annulering vanaf de 14de dag (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.

## **8. Deelannulering**

- a.** Indien 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.
- b.** Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet Floop Travel BV aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.
- c.** Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
- d.** 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.
- e.** Reizen naar een gebied waarvoor een door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt, kunnen door de reiziger vanaf 30 kalender dagen voor vertrek voor het segment verblijf kosteloos worden geannuleerd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.
- f.** Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

## **9. Opzegging of herroeping door Floop Travel BV**

- 9.1.** Floop Travel kan de overeenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.
- 9.2.** Het aanbod van Floop Travel is vrijblijvend en kan zo nodig ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door Floop Travel, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.
- 9.3.** Floop Travel heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
- 9.4.** Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Floop Travel aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
- 9.5.** Een gewichtige omstandigheid voor Floop Travel is in ieder geval aanwezig als vóór datum vertrek een voor dat gebied door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking, dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt.
- 9.6.** Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

**9.7.** Indien de oorzaak van de opzegging aan Floop Travel kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Floop Travel.

**9.8.** Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan Floop Travel kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.

## **10. Wijzigingen door Floop Travel BV**

**10.1.** Floop Travel BV heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 9 lid 2. Wijzigingen deelt de Floop Travel binnen 3 kalenderdagen aan de reiziger mee, nadat hij van de wijziging op de hoogte is gesteld.

**10.2.** Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.

**10.3.** Als de wijziging één of meer niet-wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

**10.4.** Indien Floop Travel door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

**10.5.** In geval van wijziging doet Floop Travel de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 3 kalenderdagen nadat Floop Travel van de wijziging op de hoogte is gesteld.

**10.6.** Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:

- De situering van de accommodatie in de plaats van bestemming.
- De aard en klasse van de accommodatie.
- De faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

- De samenstelling van het reisgezelschap.
- De aan Floop Travel BV bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven.
- De door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door Floop Travel BV schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.

**10.7.** De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.

**10.8.** Als de reiziger de wijziging of het alternatieve aanbod afwijst, heeft Floop Travel het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken.

## **11. Aansprakelijkheid en overmacht**

**11.1.** Onverminderd het bepaalde in de artikelen 9 en 10 is Floop Travel BV verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

**11.2.** Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan Floop Travel .

**11.3.** Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Floop Travel onverminderd het bepaalde in de artikelen 12, 13 en 14 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Floop Travel is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

**a.** de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of

**b.** de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of

**c.** de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Floop Travel BV of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of

**d.** de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

**11.4.** Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

## **12. Hulp en bijstand**

**12.1.** Floop Travel BV is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Floop Travel, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 11 lid 3 is toe te rekenen.

**12.2.** Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is Floop Travel tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

### **13. Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid**

**13.1.** Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag, Verordening of wet van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van Floop Travel BV dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

**13.2.** Floop Travel BV is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

**13.3.** Indien Floop Travel BV jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

**13.4.** Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Floop Travel BV. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

**13.5.** De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van Floop Travel BV, het boekingskantoor en betrokkendienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.

### **14. Verplichtingen van de reiziger**

**14.1.** De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

**14.2.** De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Floop Travel BV van(voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van Floop Travel BV in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

**14.3.** Alle uit een situatie als bedoeld in lid 1 en 2 voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

**14.4.** De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 23 en 24 te voldoen.

**14.5.** Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding, de plaatselijke agent van de reisorganisator, dan wel de luchtvaartmaatschappij te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

**14.6.** Voor reizen buiten Nederland dient de reiziger in het bezit te zijn van een geldig Nederlands paspoort of een Nederlandse identiteitskaart welke nog tot na het verblijf geldig is. Voor reizen naar Turkije is een, voor vertrek aan te schaffen, visum verplicht. De reiziger dient in het bezit te zijn van een Nederlands paspoort met minimaal één lege visumpagina of een Nederlandse identiteitskaart. Beide dienen minstens nog 60 dagen na afloop van de visumperiode geldig te zijn. Bij een andere nationaliteit dan de Nederlandse of bij een Nederlands vreemdelingenpaspoort of een Nederlands vluchtelingenpaspoort, dient de reiziger contact op te nemen met het consulaat of de ambassade van het betreffende land. Floop Travel BV accepteert geen aansprakelijkheid voor douane-regelgeving.

## **15. Reisbescheiden Floop X**

De reiziger ontvangt geen vliegticket en dient zelf de vluchtgegevens te controleren op de website van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij via het PNR ticketnummer dat op de Floop Travel X boekingsbevestiging staat. Met dit PNR ticketnummer kan de reiziger inchecken bij de luchtvaartmaatschappij. Bij bepaalde luchtvaartmaatschappijen is de reiziger verplicht vooraf in te checken. De actuele informatie staat op de website van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. De reiziger ontvangt geen accommodatievoucher. Met het reserveringsnummer, dat op de Floop Travel X boekingsbevestiging staat kan de reiziger inchecken bij de accommodatie.

## **16. Reisbescheiden Floop Travel**

De reisbescheiden worden in de regel ongeveer 10 dagen voor vertrek per e-mail verzonden. Bij last-minute reserveringen of wanneer het definitieve vluchtschema nog niet bekend is worden de tickets korter voor vertrek per e-mail verzonden. De reisbescheiden bestaan uit: vliegticket(s) en/of hotelvoucher(s) en/of vervoersvoucher(s) en algemene informatie. De reisbescheiden dienen voor vertrek gecontroleerd te worden op correctheid en volledigheid.

## **17. Bagage**

De regels voor (hand)bagage verschillen per luchtvaartmaatschappij. De actuele informatie staat op de website van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. De reiziger dient zich hier zelf van te vergewissen. Indien ruimbagage niet expliciet vermeld staat op de boekingsbevestiging van Floop Travel BV dan is er geen sprake van een ruimbagage.

## **18. Vervoer**

Op het vervoer verricht door (Nederlandse) luchtvaartmaatschappijen zijn de algemene vervoersvoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn aan de reiziger beschikbaar gesteld via de betreffende websites van de vervoerders.



## **19. Reisduur en vliegtijden**

De reisduur wordt altijd in hele dagen aangegeven, ongeacht vertrek en aankomsttijd. Dit kan betekenen dat een reiziger die een achtdaagse reis heeft geboekt maar 6 dagen op de bestemming is. De bij boeking doorgegeven tijden zijn onder voorbehoud. De luchtvaartmaatschappij kan om gerechtvaardigde redenen van deze tijden afwijken. Voor de gevolgen die eventueel kunnen voortkomen uit een wijziging (o.a. openbaar vervoer aansluitingen of schade in de werksfeer) zijn wij, daar wij hier geen invloed op kunnen uitoefenen, niet aansprakelijk. De terugreistijd kan zich ook tijdens het verblijf nog wijzigingen. Het is dan ook zeer belangrijk dat de terugvlucht informatie een dag voor vertrek door de reiziger zelf wordt geraadpleegd bij de desbetreffende luchtvaartmaatschappij of bij Floop Travel (**+31(0)70-7112029**). Gebeurt dit niet en de reiziger mist daardoor de transfer naar de luchthaven en/of de terugvlucht dan aanvaardt Floop Travel BV daarvoor geen enkele aansprakelijkheid en zijn de gevolgen voor rekening van de reiziger zelf.

## **20. Transfer/shuttle**

Tijdens het boeken van de reis wordt er aangegeven of er een transfer/shuttle is inbegrepen dan wel los is in te boeken. Meer informatie over de uitvoering van de shuttle of transfer is terug te vinden op de website van Floop Travel.

## **21. Vaccinatie**

Voor mogelijke - verplichte - vaccinaties dient de reiziger zich ruim voor vertrek te wenden tot uw huisarts en/of GGD.

## **22. Preferenties en essenties**

Aan speciale wensen (preferenties) die bij de boeking kenbaar worden gemaakt, zal zo mogelijk worden voldaan. Of dat lukt is afhankelijk van de uiteindelijke dienstverlener zoals bijvoorbeeld de accommodatiehouder. Preferenties worden dan ook door Floop Travel BV nooit gegarandeerd. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door ons aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). 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 in rekening gebracht. Indien er sprake is van een wijzigingsverzoek of toevoegingverzoek op andere dan medische gronden, dan behoeven ook deze onze nadrukkelijke schriftelijke instemming en hiervoor worden kosten in rekening gebracht en wordt door Floop Travel BV alleen in behandeling genomen als dit een redelijke kans van slagen heeft. Hoewel de honorering van een preferentie vanuit de accommodatiehouder in de regel gratis is kan het incidenteel toch voorkomen dat er ter plaatse een tegemoetkoming betaald moet worden, bijvoorbeeld voor babybedjes.

## **23. Service ter plaatse**

Indien de reiziger op de bestemming een tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst constateert dient dit direct aan Floop Travel per telefoon **+31 (0) 70-711 20 29** (24 uur per dag/7 dagen per week) of per mail ([info@flooptravel.com](mailto:info@flooptravel.com)) gemeld te worden. Op de bestemmingen waar reisleiding aanwezig is volstaat het melden bij de reisleiding. Indien de reiziger onvoldoende gehoor krijgt bij de reisleiding dient alsnog Floop Travel BV geïnformeerd te worden.

## **24. klachten**

**24.1.** Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, Schriftelijk, gemotiveerd per e-mail worden ingediend bij Floop Travel BV via [clientservice@flooptravel.com](mailto:clientservice@flooptravel.com) of via boekingskantoor. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.

**24.2.** Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft te worden ingediend.

**24.3.** Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door Floop Travel BV niet in behandeling genomen.

**24.4.** Floop Travel BV zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

**24.5.** Indien de klant niet aan de meldingsplicht zoals omschreven in artikel 23 heeft voldaan dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Uitgave april 2016

De reisorganisator  
Floop Travel BV  
Anna van Buerenplein 41  
2595 DA Den Haag  
Tel: +31 (0)70 711 20 29