

## **Reis- en betalingsvoorwaarden AnnaHiking 2022**

Alle boekingen bij AnnaHiking zijn gebonden aan de reis- en betalingsvoorwaarden zoals beschreven in dit document.

AnnaHiking is een geregistreerde reisorganisatie, gevestigd op adres Nistora 1, 44013 Fortosi Ioannina, Griekenland. Licentienummer 0622E70000800301, BTW-nummer EL-152171152, registratie bij de Kamer van Koophandel Ioannina.

### ***Aanmelding en boeking***

Je meldt je aan voor een reis middels het invullen en opsturen van het boekingsformulier, via de website of via e-mail. Na ontvangst van je aanmelding beschouwen we de boeking als gedaan. Bij afzegging treden de annuleringsvoorwaarden in werking. De aanmelder is contactpersoon en verantwoordelijke voor het reisgezelschap.

Na aanmelding ontvang je van ons de factuur annex reisovereenkomst per e-mail. Krijg je geen bevestiging binnen 7 dagen, neem dan contact op, omdat je aanmelding wellicht verloren is gegaan in de elektronische post, of we enige tijd niet in staat waren om e-mail te verwerken.

### ***Wat is inbegrepen in de reissom***

In elke reisbeschrijving staat genoemd wat wel en niet inbegrepen is in de reissom van de betreffende reis. Bij maatwerk-offertes staat in de offerte wat wel en niet is inbegrepen.

Op 1 januari 2018 is in Griekenland een 'overnachtingsbelasting' ingevoerd. Deze belasting moet je zelf betalen bij de check-in, wij als organisatie mogen die niet van te voren betalen. De tarieven per kamer per nacht zijn: € 0,50 voor 1\*- en 2\*-hotels, € 1,50 voor 3\*-hotels, € 3,00 voor 4\*-hotels en € 4,00 voor 5\*-hotels.

### ***Welke informatie ontvang je wanneer en hoe***

Na ontvangst van de aanbetaling sturen we per e-mail (WeTransfer) het telefoon- en accommodatieschema, logistieke informatie voor de reis en algemene informatie over het reisgebied. Bij de meeste individuele reizen hoort ook een wandelkaart van het reisgebied en in sommige gevallen een boekje. Als je binnen de EU woont sturen we deze per aangetekende post en melden je de track & trace code, anders wacht het pakje op je bij de eerste accommodatie.

Na ontvangst van de restantbetaling sturen we per e-mail (WeTransfer) de vouchers, routebeschrijvingen met detailkaartjes per wandeling en gps-tracks. Je drukt zelf af wat je mee wilt nemen; afhankelijk van de reis kan het een stevige hoeveelheid zijn. Eventuele aanvullingen op de logistiek volgen later indien nodig.

In sommige gevallen ontvang je (een deel van) de documentatie bij aankomst; dit is b.v. het geval bij reizen op Corfu.

## **Betalingsvoorwaarden**

De aanbetaling is 20% van de totale reissom. Deze aanbetaling moet uiterlijk 14 dagen na dagtekening van de factuur zijn voldaan.

Het resterende bedrag moet 6 weken voor de ingangsdatum van het arrangement (vertrekdatum) zijn voldaan. Ligt de ingangsdatum binnen 6 weken na aanmelding, dan moet het volledige bedrag direct als spoedbetaling worden overgemaakt.

De bedragen en vervaldatum van de aanbetaling en de restantbetaling staan op de factuur annex reisovereenkomst. De vervaldatum is de datum dat het geld op onze bankrekening moet staan; houd bij internationale overschrijvingen rekening met een tijdsverschil tot wel 3 dagen.

Betaling kan alleen geschieden per overschrijving naar het banknummer genoemd op de factuur.

Indien de betaling niet binnen is op de genoemde vervaldatum, behoudt AnnaHiking zich het recht voor het contract te ontbinden en de bijbehorende annuleringskosten in rekening te brengen.

## **Annulering**

Annulering dien je per e-mail **en** telefonisch aan ons bekend te maken. AnnaHiking zal de annulering bevestigen en desgevraagd een annuleringskostennota sturen.

Bij annulering om wat voor reden dan ook ben je de volgende bedragen verschuldigd:

- langer dan 6 weken vóór vertrek: 20% van de reissom
- minder dan 6 weken vóór vertrek tot 3 weken vóór vertrek: 50% van de reissom
- minder dan 3 weken vóór vertrek: 100% van de reissom

Voor reizen die we aanbieden via een agent kunnen afwijkende voorwaarden van toepassing zijn. Deze vermelden we in de reisbeschrijving van de betreffende reis.

Als overheidsmaatregelen in Griekenland het ons onmogelijk maken om de geboekte reis uit te voeren, b.v. door lockdown van (een deel van) het reisgebied waarin de geboekte reis plaatsvindt, annuleert AnnaHiking de reis en volgt restitutie van het betaalde bedrag minus de kosten van reeds opgestuurde documentatie. Die heb je dan immers ontvangen, en kun je gebruiken bij een volgende reis; in dat geval krijg je korting op de reis bij herboeking.

In alle andere gevallen ligt het risico bij de klant, en zijn bovengenoemde annuleringsvoorwaarden van toepassing.

## **Wijziging van de boeking**

Wanneer je wijzigingen wilt doorvoeren nadat AnnaHiking de boeking heeft geaccepteerd, zullen we zo goed mogelijk proberen je ter wille te zijn. Als de wijziging lukt, maken we een nieuwe reissomberekening en factuur. Hierbij rekenen we €35 wijzigingskosten plus de eventuele meerkosten van het nieuwe arrangement.

Annulering van een deel van het reisgezelschap wordt beschouwd als een wijziging. De annuleringskosten worden berekend over het verschil in de reissom.

## ***Aansprakelijkheid***

Schade als gevolg van omstandigheden buiten de schuld van de reisorganisator (AnnaHiking), schade als gevolg van eigen acties of nalatigheid, of schade die volgens de wet en/of de in het maatschappelijk verkeer geldende normen niet te wijten is aan de reisorganisator, kan de organisator niet worden toegerekend.

De paden kunnen smal zijn en er kunnen losse stenen op liggen; soms moet geklauterd worden. Zelfs de asfaltwegen voor de fietsreizen kunnen losse stenen en gaten vertonen. De organisator is nadrukkelijk niet verantwoordelijk voor schade die optreedt ten gevolge van de de toestand van de paden en wegen.

Veel schade is te verhalen op de reis- of annuleringsverzekering; zie hiertoe de voorwaarden van de betreffende verzekering. **Wij raden dan ook dringend aan om zowel een reis- als annuleringsverzekering af te sluiten.** Zie ook onder het kopje "Verzekeringen door de klant".

AnnaHiking is alleen verantwoordelijk voor zorgvuldige reisvoorbereiding, selectie van en toezicht op haar leveranciers van diensten en correctheid van de beschrijvingen van de te leveren diensten. Zij is niet verantwoordelijk voor gebreken in de service van de individuele dienstverleners, al zal ze er alles aan doen om problemen op te lossen.

AnnaHiking is verplicht om haar uiterste best te doen om alle in de reisomschrijving genoemde aspecten na te komen. De klant is verplicht om tekortkomingen direct telefonisch en indien mogelijk ook per e-mail te melden, zodat AnnaHiking in staat is om het probleem aan te pakken en waar mogelijk op te lossen.

Dit type actieve reizen brengt risico's met zich mee. Hiertoe behoren onder andere (maar niet uitsluitend) risico's van fietsen, wandelen, waden en zwemmen, en bij alle reizen risico's met betrekking tot dieren, moeizame bereikbaarheid van medische ondersteuning en moeilijkheden bij evacuatie in medische noodgevallen. Specifieke voeding (b.v. glutenvrij, lactosevrij) is niet altijd verkrijgbaar. De klant accepteert deze te verwachten en onverwachte risico's.

AnnaHiking gaat ervan uit dat je in goede lichamelijke en geestelijke gezondheid verkeert bij vertrek en dat je conditie in overeenstemming is met de zwaarte van de reis. Klachten, allergieën en medicijngebruik moeten bij boeking worden gemeld; de reisorganisatie beoordeelt of deze je deelname in de weg staan.

Indien ter plekke blijkt dat gezondheid of conditie onvoldoende is en (een deel van) de reis niet gedaan kan worden, bestaat geen recht op restitutie. Bij blessures tijdens de reis, waardoor een deel van de reis niet gedaan kan worden, kun je je annuleringsverzekering aanspreken.

## ***Garantiefonds AnnaHiking***

AnnaHiking is als Griekse touroperator verplicht een verzekering af te sluiten, vergelijkbaar met een garantiefonds. Deze verzekering dekt de volgende zaken:

- Als in het contract (de reisbeschrijving) andere diensten, soorten accommodatie of transport worden aangeboden dan werkelijk worden geboden, kan de klant bij

de verzekeringsmaatschappij compensatie aanvragen voor het misleidende contract.

- In geval van insolventie of faillissement van de touroperator waardoor de rest van de reis niet kan worden genoten, kan de klant zich wenden tot de verzekeringsmaatschappij voor zijn retourticket en compensatie voor het deel van het pakket wat hij niet heeft kunnen genieten.

AnnaHiking heeft deze verzekering afgesloten bij NP INSURANCE, Kifisias Avenue 81-83, Marousi, telefoon +30 210 417 3300. Het polisnummer is 2224008670 ten name van PELT ANNELEISE YVONNE CON.

### ***Verzekeringen door de klant***

We gaan ervan uit dat je zelf een reis- en annuleringsverzekering afsluit. Wij kunnen hierin niet bemiddelen.

Let op: een annuleringsverzekering moet uiterlijk 7 dagen na boeking worden afgesloten.

Veel schade is te verhalen op de reis- of annuleringsverzekering; zie hiertoe de voorwaarden van de betreffende verzekering. **Wij raden dan ook dringend aan om zowel een reis- als annuleringsverzekering af te sluiten.**

Gezien de steeds wisselende covid-maatregelen adviseren we een **uitgebreide annuleringsverzekering** die elke annulering accepteert, ook op verzoek van de klant.

### ***Speciale voedingseisen en -wensen***

Je dient speciale eisen (allergieën etc.) en wensen direct bij boeking aan ons door te geven. We kunnen geen garanties geven, maar doen onze uiterste best er rekening mee te houden.

Heb je heel speciaal voedsel nodig, neem dat dan zoveel mogelijk zelf mee. De bevoorrading onderweg is bij sommige reizen minimaal, en dieetproducten zijn in onze rurale reisgebieden in Griekenland niet of moeilijk verkrijgbaar.

### ***Bagagebependingen***

De bagagebependingen zijn afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij waar je je ticket hebt geboekt. Houd er rekening mee dat de accommodaties niet altijd direct aan een (verharde) weg liggen en dat er slechts zelden een lift is.

*Het insturen van het boekingsformulier betekent dat je accoord bent met deze voorwaarden.*