



# REISBURO VAN RAAK

## Voorwaarden

Reisburo van Raak verkoopt vakanties van een groot aantal reisorganisaties en touroperators. Wij werken daarvoor samen met verschillende partners. De specifieke voorwaarden en regelingen voor een vakantie die je boekt bij Reisburo van Raak, hangen af van het soort vakantie en de betreffende partner.

Op de meeste vakanties van Nederlandse touroperators zijn de ANVR Reizigersvoorwaarden, de voorwaarden van SGR, de voorwaarden en garantieregeling van het Calamiteitenfonds van toepassing. Voor de Duitse en Belgische touroperators gelden andere voorwaarden.

## Wettelijke informatie

Wanneer je een combinatie van reisdiensten boekt, zoals vervoer en verblijf, is dit een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kun je aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. De genoemde organisator is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. De organisator beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om je terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval van insolventie. Meer informatie over basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302 vind je op [ANVR](#)

## Aanvullende voorwaarden Reisburo van Raak

Wanneer je een reis reserveert via Reisburo van Raak, ga je akkoord met de voorwaarden van Reisburo van Raak. Wij raden je aan deze voorwaarden goed door te nemen. Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de volgende voorwaarden die van toepassing kunnen zijn op je boeking:

- [Anvr Reizigersvoorwaarden](#)
- [Algemene vervoersvoorwaarden](#)
- [Stichting Garantiefonds Reisgelden](#)
- [Calamiteitenfonds](#)

Wij zijn aangesloten bij de erkende brancheorganisaties ANVR, SGR en Calamiteitenfonds.

Reisburo van Raak  
Stationsstraat 19  
5111 CK Baarle-Nassau

KvK 18029380  
BTW NL8099.24.377.B.01

## Totstandkoming reisovereenkomst

Zodra je toestemming hebt gegeven om te boeken, hetzij mondeling, schriftelijk of digitaal, dan is de boeking definitief. Er geldt geen herroepingsrecht. Nadat je akkoord bent gegaan met de boeking ontvangt de hoofdboeker een boekingsbevestiging. Controleer nogmaals uw gegevens op eventuele onjuistheden. Mocht er iets niet juist zijn, neem dan contact op met Reisburo van Raak. Houd er rekening mee dat wijzigingen kosten met zich mee kunnen brengen.

## **Boekingskantoor**

Reisburo van Raak is een reisonderneming en zal in de meeste gevallen optreden als je boekingskantoor. Wij verlenen service door passend reisadvies te geven, je boeking vast te leggen bij de reisorganisatie en/of andere reisdienstverleners, en het bieden van nazorg.

## **Partners**

Je gaat in de meeste gevallen een overeenkomst op het gebied van reizen aan met één van onze partner(s), waarbij Reisburo van Raak optreedt als tussenpersoon (bemiddelaar). De betreffende reisorganisator of reisdienstverlener is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de reisovereenkomst of reisdienst. Als er sprake is van een pakketreisovereenkomst zijn de ANVR-reizigersvoorwaarden van toepassing. De aanvullende voorwaarden van de betreffende reisdienstverlener (bijvoorbeeld die van een luchtvaartmaatschappij) zijn tevens van toepassing op je boeking.

Mocht het zijn dat wij in geval van uw boeking niet optreden als tussenpersoon, maar als je reisorganisator dan vermelden wij dit voorafgaand aan de boeking en op de boekingsbevestiging. In dit geval ga je een reisovereenkomst aan met ons en zijn wij de verantwoordelijke reisorganisator. De ANVR reizigersvoorwaarden en de aanvullende voorwaarden van de betreffende uitvoerende reisdienstverlener(s) zijn dan van toepassing.

## **Privacy**

Voor het boeken van een reis hebben wij je gegevens nodig. Deze worden vanzelfsprekend met zorg behandeld. Je gegevens worden in beginsel niet aan derden verstrekt. Alleen voor zover noodzakelijk in het kader van de uit te voeren diensten geven wij je gegevens door aan de reisdienstverlener(s).

Ook wanneer je conform artikel 3 van ANVR Reisvoorwaarden kenbaar hebt gemaakt dat je gezondheidstoestand en/of mogelijke behoefte aan medische bijstand van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de reis dan geven wij deze gegevens door aan de betrokken reisdienstverlener(s).

Wanneer je op bovenstaande geen prijs stelt, kan je dit aan ons doorgeven of de eerdere verleende toestemming intrekken. Wij zijn dan niet aansprakelijk als die diensten niet of niet juist kunnen worden uitgevoerd, omdat gegevens ontbreken. Voor meer informatie verwijzen wij je naar onze privacy policy.

## **Calamiteitenfonds**

Alle ANVR reisorganisaties zijn aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds. Deze reizen vallen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Ook als wij hebben opgetreden als reisorganisator vallen die reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Via het Calamiteitenfonds ben je verzekerd in situaties als natuurrampen en molest, en de reis hierdoor moet worden afgebroken of gewijzigd. Voor meer informatie: [Calamiteitenfonds](#). De verplichte bijdrage hiervoor is € 2,50 per boeking (per 8 personen).

## **SGR**

ANVR reisorganisaties zijn aangesloten bij [SGR](#) (Stichting Garantiefonds Reisgelden). Wanneer een deelnemende reisorganisatie failliet gaat, staat SGR garant voor het vooruitbetaalde reisgeld of zorgt ervoor dat het verblijf of de terugreis wordt verzorgd en betaald. Ook Reisburo van Raak is bij SGR aangesloten. SGR hanteert een verplichte bijdrage van € 5,- per persoon per boeking.

## **Buitenlandse partners**

Wanneer je een reisovereenkomst met één van onze buitenlandse partners aangaat dan zijn de ANVR boekingsvoorwaarden van toepassing op de service en dienstverlening van onze organisatie. De voorwaarden van de betreffende buitenlandse reisorganisatie zijn van toepassing op de uitvoering van de reis. In geval van een buitenlandse reisorganisatie wordt er geen bijdrage voor het Calamiteitenfonds in rekening gebracht. Bij calamiteiten is het advies van de betreffende

overheid leidend en de opvolging hiervan door de reorganisatie. Europese reisorganisaties zijn bij financieel onvermogen verzekerd volgens Europese wetgeving die gelijkwaardig is aan het Nederlandse SGR.

### **Flexibele prijzen**

Reisorganisaties werken met flexibele prijzen. De reissom wordt niet meer voor een seizoen of langere tijd vastgelegd. Dit betekent dat de reissom op elk moment kan wijzigen. Dit heeft te maken met de vraag naar een bepaalde bestemming en het aanbod (beschikbaarheid) dat een reisorganisatie op dat moment heeft.

### **Verzekeringen**

Wij raden je aan om te allen tijde een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Wij verzorgen dit graag.

Een annuleringsverzekering kan uitkomst bieden bij een eventueel gedwongen afzegging van de reis, maar ook als je door ziekte tijdens de reis vakantiedagen mist. Een reisverzekering is noodzakelijk omdat een ziektekostenverzekering over het algemeen niet voldoende dekking biedt. Deze verzekering dekt bijvoorbeeld de kosten van een ziekenhuisbezoek of bij diefstal gedurende de reis. Onze partner hierin in [Allianz Assistance](#)

### **Preferenties en essenties**

Tijdens of na boeking kan je voorkeuren kenbaar maken, zoals bijvoorbeeld, rookvrij, kamer op de begane grond, kamers naast elkaar. De accommodatie bepaalt of je voorkeur uitgevoerd kan worden. Een voorkeur kan daarom nooit gegarandeerd worden.

Op medische gronden kan je een essentie aanvragen, bijvoorbeeld een aangepaste kamer voor mindervaliden. De reisorganisatie zal proberen om deze essentie in te vullen. Voor het aanvragen van een essentie wordt er over het algemeen door de reisorganisatie kosten in rekening gebracht.

### **Transfer**

In de meeste gevallen is de transfer binnen een pakketreis inbegrepen (bij combinatie van vervoer en accommodatie). Wanneer dit niet het geval is, dan vermelden wij dit. Op je boekingsbevestiging staat ook altijd vermeld of er wel of geen transfer bij jouw reis is inbegrepen. Als de transfer exclusief is, kunnen wij optioneel een huurauto of transfer voor je boeken.

### **Grensdocumenten**

Bij het boeken van de reis ontvang je algemene informatie over de benodigde paspoort- en visumverplichtingen in het land van de bestemming. Je bent zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visumverplichting en eventuele transit visa. Tevens ben je zelf verantwoordelijk om tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie ondertussen niet is gewijzigd. Ons advies is gericht op reizigers met de Nederlandse en Belgische nationaliteit. Indien je een andere of een meervoudige nationaliteit hebt, dan verwijzen wij je naar de autoriteiten van de betreffende bestemming.

### **Visum**

Voor sommige bestemmingen zoals Verenigde Staten, Australië, China en Rusland heb je een visum nodig. Wij verzorgen dit niet en je bent hier zelf verantwoordelijk voor. Indien gewenst kijken we graag met u mee.

### **Naam op vliegticket**

De naam op je vliegticket dient overeen te komen met de naam die vermeld staat in je paspoort. Indien deze namen niet met elkaar overeenkomen, kan de luchtvaartmaatschappij weigeren je toe te laten tot de vlucht. Indien je het vliegticket zelf boekt, is eventuele schade die hieruit voortvloeit

voor je eigen rekening. Wij raden je dan ook aan om goed te controleren welke gegevens je doorgeeft aan de luchtvaartmaatschappij.

### **Minderjarige kinderen**

Minderjarige kinderen die alleen, met één ouder, of met andere personen dan de ouders (bijvoorbeeld grootouders) naar het buitenland reizen, dienen in het bezit te zijn van aanvullende reisdocumenten. Je hebt deze aanvullende informatie nodig om aan te tonen dat personen die het gezag over het kind hebben, hiervoor toestemming hebben gegeven. Wij verwijzen je hiervoor naar de site van de Rijksoverheid voor informatie en formulieren en voor mogelijke aanvullende informatie naar de ambassade van het land van je bestemming in Nederland.

### **Aanvraag**

Een aanvraagboeking is een boeking die op een later tijdstip al dan niet wordt bevestigd door de reisorganisatie. De boeking is echter bindend als de aanvraag door de reisorganisatie bevestigd wordt. Tussen moment van aanvraag en eventuele bevestiging door de reisorganisatie kan men geen andere boeking plaatsen. De aanvraag wordt beschouwd als een normale boeking met een geldende (aan-)betalingsprocedure.

### **Bagageregeling**

Steeds meer luchtvaartmaatschappijen bieden ruimbagage niet standaard aan, maar optioneel en tegen een toeslag. De kosten hiervoor verschillen per luchtvaartmaatschappij en zijn over het algemeen niet in de totale reissom inbegrepen. De actuele voorwaarden kan je terugvinden op de site van de betreffende luchtvaartmaatschappij of op de site van ANVR. Onze medewerkers kunnen dit ook voor je verzorgen.

### **Betalen, annuleren en wijzigen**

De (aan)betaling en annuleringsvoorwaarden die van toepassing zijn op je overeenkomst worden door de reisorganisator en/of reisdienstverlener vermeld. De hoogte van de aanbetaling en annuleringskosten zijn over het algemeen afhankelijk van het tijdstip van boeking of opzegging en/of de voorwaarden van het inbegrepen vliegticket. Je wordt door ons voorafgaand aan de boeking gewezen op de voorwaarden van de reisorganisator en/of reisdienstverlener.

### **Administratiekosten bij wijzigen of annuleren**

Naast de door de reisorganisatie of dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten kan het zijn dat wij voor het wijzigen of annuleren van je boeking een bedrag in rekening om de wijziging of annulering tot stand te brengen.

### **Reisbescheiden**

De benodigde reisbescheiden zullen ongeveer 1 week voor vertrek bij ons op kantoor zijn. Na telefonisch overleg kun je deze op kantoor ophalen of we kunnen deze per e-mail naar je versturen. Als je voor de laatste optie kiest, zullen we de kofferlabels en dergelijk per post versturen. Indien je dit wenst, gelieve ons hierover te berichten.

### **Reisdagen/vluchttijden**

Bij geboekte pakketreizen wordt de reisduur in hele dagen aangegeven inclusief de reisdagen. Zo kan je reis bijvoorbeeld op de eerste dag beginnen met vertrek om 23.00 uur en op de laatste dag eindigen met aankomst in Nederland om 08.00 uur. De vluchttijden en het vliegschema van een pakketreis zijn onder voorbehoud van wijzigingen. De vluchttijden die je tijdens boeking hebt ontvangen, kunnen daarom nog wijzigen.

### **Stoelreservering**

Het is in veel gevallen mogelijk om vooraf of direct bij boeking stoelen te reserveren. Je kan dit door ons laten doen of je kunt dit later ook zelf tegen betaling via de website van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij doen. Het boekingsnummer, die je hiervoor nodig hebt, staat op je boekingsbevestiging of is bij ons op te vragen. Indien je besluit om vooraf geen stoelen te reserveren is de kans aanwezig dat je reisgezelschap niet naast of bij elkaar zit in het vliegtuig.

