

Boekingsreglement

Op een boeking is het volgende van toepassing:

- Ons boekingsreglement
- Onze leveringsvoorwaarden (kijk hiervoor op onze website)
- De voorwaarden van de SGR garantieregeling
- De Wet op de reisovereenkomst.

Lees deze informatie goed door voordat je een vakantie boekt.

1. Boeking

De vakantieboek (reiziger, begeleider of familie) gaat bij boeking akkoord met ons boekingsreglement en onze voorwaarden en machtigt SET-Reizen om begeleider of familie en arts van de reiziger te raadplegen.

Zorg er a.u.b. voor dat slechts één persoon (begeleider of familielid) alle gegevens van de reiziger met ons communiceert. Dit voorkomt misverstanden.

Een vakantie kan worden gereserveerd via onze website, telefonisch of per post. Deze reservering dient te worden bevestigd door het volgende, via post of website, aan ons te versturen:

Boekingsformulier

Een duidelijk en volledig ingevuld boekingsformulier stelt ons in staat om de reiziger tijdens zijn of haar vakantie optimaal te begeleiden.

Let op: vul het boekingsformulier volledig en naar waarheid in en vergeet niet te ondertekenen. Stuur het samen met de zorgoverdracht naar ons op.

Zorgoverdracht

Voor een goede begeleiding tijdens de vakantie hebben we ook een zorgoverdracht nodig. In de zorgoverdracht staat het zorgprofiel van de reiziger en hoe hij of zij tijdens de vakantie begeleid moet worden.

Nadat wij het boekingsformulier met zorgoverdracht hebben ontvangen, is de reservering een officiële boeking. Wij toetsen de boeking aan onze criteria en aan de beschikbaarheid van de reis. Bij goedkeuring versturen we binnen 2 weken de factuur.

2. Bijkomende kosten

Naast de reissom en het groepsgeld zijn er de volgende bijkomende kosten:

Reserveringskosten

Voor de complete verwerking van de boeking, zorgoverdracht en toetsing brengen we E 30,- in rekening.

Maaltijd(en) laatste dag

De maaltijden die horen bij de geboekte reis zijn op basis van volpensioen. Dit start bij de avond-

maaltijd op de eerste dag t/m het ontbijt op de laatste dag. Het kan zijn dat de reis later op de dag eindigt. Hou dan rekening met extra zakgeld voor lunch (E 5,-) en/of diner (E 7,50) op deze laatste dag.

Zakgeld

Uitgaven van persoonlijke aard zoals consumpties worden betaald van het zakgeld. Wij adviseren een zakgeld van minimaal E 15,- per dag.

3. Optionele kosten

De bijkomende kosten voor geboekte opties zijn:

Begeleiding 1 op 1 / Rolstoel

Bij boeking van 1 op 1 begeleiding en/of gebruik van een rolstoel, geldt een toeslag van € 50,-

Hulpmiddelen

Bij boeking van hulpmiddelen (Zorg-plus), geldt een toeslag:

- Nederland: 1 hulpmiddel: € 35,-
- Nederland: 2 of meer hulpmiddelen: € 55,-
- Buitenland: 1 of meer hulpmiddelen: € 100,-

Eénpersoonskamer

Standaard zijn de kamers ingedeeld op basis van 2 personen van hetzelfde geslacht. Een 1-persoonskamer is op aanvraag te reserveren met een toeslag van E 200,-. Let op: 1-persoonskamers zijn niet altijd mogelijk.

Verzekeringen

Bij ons kan een reis- en/of annuleringsverzekering worden afgesloten. Deze zijn speciaal afgestemd op begeleide reizen. Zie voor meer info punt 14.

- Reisverzekering: € 2,50 per dag
- Annuleringsverzekering (kosten staan vermeld bij de reis)

Haal & Breng-Taxiservice

Zie voor een kostenoverzicht pagina 4.

4. Betaling

De aanbetaling is 20% van de totale reissom. Betalingstermijn van de factuur is 14 dagen. De restantbetaling dient 8 weken voor vertrek betaald te worden.

5. Reisinformatie & tickets

Uiterlijk 3 weken voor vertrek versturen wij de reisinformatie. Deze informatie bevat reis- en verzameltijden, kofferlabels, een evaluatieformulier en een overdrachtsenvelop om o.a. zakgeld en documenten voor de heenreis in op te bergen. Let op: Vliegtickets worden niet opgestuurd en blijven in beheer van het begeleidersteam.

6. Geldige identiteitspapieren

Zorg voor een geldig reisdocument. Sommige landen eisen dat paspoort nog 6 maanden na terugkomst geldig moet zijn. Kijk voor aanvullende info bij de bestemming in de brochure.

7. Overdracht envelop

Op de overstapplaats meld de reiziger zich bij onze begeleiders. Zij zijn te herkennen aan rode jacks of shirts. De overdracht envelop met aanvullende gegevens overhandigt de reiziger aan de begeleider. Deze envelop krijg de reiziger op de terugreis weer terug.

8. Groepsgeld voor activiteiten

De activiteiten en excursies tijdens de vakantie worden betaald uit het groepsgeld. Deze activiteiten zijn altijd onder voorbehoud en worden ter plekke afgestemd op de wensen en mogelijkheden van de reizigers. Restitutie van groepsgeld is niet mogelijk.

9. Kamerindeling

Standaard zijn de kamers ingedeeld op basis van 2 personen van hetzelfde geslacht. Bij oneven aantallen of ongelijke man/vrouw verhoudingen kan het zijn dat de reiziger wordt ingedeeld in 3- of meerpersoonskamers.

10. Maaltijden

De maaltijden -vanaf het diner op de 1e dag t/m het ontbijt op de laatste dag- worden genuttigd in een restaurant of in de accommodatie zelf bereid met de begeleiding. Zie ook punt 5, artikel 2 'maaltijd(en) laatste dag'.

11. Dieet & speciale wensen

Een dieet of andere speciale wensen, kan vermeld worden op het boekingsformulier of telefonisch aan ons worden doorgegeven. Wij doen ons best om alles goed te regelen, maar we kunnen de juiste uitvoer van het dieet niet altijd garanderen.

12. Verzekeringen

Bij het boeken van een vakantie is het belangrijk dat bepaalde zaken goed verzekerd zijn. Wij bieden de volgende verzekeringen aan:

Reisverzekering

Via ons kan een reisverzekering worden afgesloten via het boekingsformulier. Deze reisverzekering dekt de volgende schade:

- S.O.S.-kosten
- Medische kosten
- Bagage (geen geld, apparatuur, hulpmiddelen e.d.)

Voor deze reisverzekering geldt een eigen risico van € 100,-. De dekking van bagage is beperkt tot € 500,-

SET-Reizen is niet aansprakelijk voor schade die de reisverzekering niet dekt. Meer informatie over de (polis)voorwaarden staat op onze website.

Annuleringsverzekering

Wij raden iedereen aan om een annuleringsverzekering bij ons af te sluiten. Deze annuleringsverzekering vergoedt annuleringskosten als de reis niet gemaakt kan worden als gevolg van een ernstige

verhinderings, zoals een ongeval, ziekte of overlijden van de reiziger, zijn/haar familie (1e of 2e graad) of meereizende reisgenoot. Ook wordt het niet gebruikte deel van de reissom vergoed als de reis om bovengenoemde redenen tussentijds wordt afgebroken. Wanneer de naderende vakantie voor de reiziger stress en spanningen oplevert en daarom de vakantie annuleert, dan valt dit niet onder de vergoeding van deze annuleringsverzekering.

Geef een annulering telefonisch of schriftelijk aan SET-Reizen door. Naast de annuleringskosten van de totale reissom wordt bij iedere annulering E 75,- administratiekosten, de reserveringskosten en verzekeringspremies in rekening gebracht. De annuleringskosten hangen af van het tijdstip van annuleren. De annuleringskosten zijn als volgt:

25% van de totale reissom
Annulering tot 90 dagen voor de dag van vertrek: 25% van de totale reissom;

50% van de totale reissom
Annulering vanaf de 90e dag tot de 60e dag van vertrek: 50% van de totale reissom;

75% van de totale reissom
Annulering vanaf de 60e dag tot de 45e dag van vertrek: 75% van de totale reissom;

100% van de totale reissom
Annulering vanaf de 45e dag tot de dag van vertrek: 100% van de totale reissom.

13. Uitsluiting van een reis

Na boeking van de vakantie behoudt SET-Reizen zich het recht voor om de reiziger te allen tijde uit te sluiten van deelname aan de vakantie. SET-Reizen heeft het recht om een reiziger uit te sluiten van verdere deelname van zijn/haar vakantie en dus de reiziger naar huis te sturen. Alle daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reiziger of vakantieboek. De totale reissommen wordt in zo'n situatie niet vergoed.

Uitsluiting van een reis geldt bij:

Onjuiste informatie

De vakantieboek is verplicht om bij boeking volledige informatie over de handicap, zorgvraag en gezondheid van de reiziger te vermelden. De vakantieboek is verplicht om tussentijdse (medische) wijzigingen, die van belang zijn om de reiziger juist te begeleiden c.q. te verzorgen, tijdig aan ons door te geven.

Ongewenst gedrag

Hinderlijk, gevaarlijk of agressief gedrag van de reiziger waardoor de uitvoering van de reis en/of het functioneren van de reisgroep nadelig wordt beïnvloed, wordt niet getolereerd.

Negeren van afspraken

De reiziger is te allen tijde verplicht tot naleving van alle aanwijzingen en gemaakte afspraken van SET-Reizen en/of de begeleiding ter bevordering van een goede uitvoering van de reis.

Niet geldige reisdocumenten

De reiziger is verplicht te beschikken over de juiste reisdocumenten zoals een geldig paspoort of Europese ID-kaart. Voor vliegreizen geldt ook de verplichting van een medisch paspoort als er medicatie gebruikt wordt.

Niet betalen van boeking

De vakantieboeker moet in het uiterste geval 1 dag voor vertrek aan de betalingsverplichting hebben voldaan.

Overgewicht reiziger

Reizigers met zwaar overgewicht kunnen geweigerd worden door SET-Reizen of de vlieg- en busmaatschappij indien zij niet plaats kunnen nemen in een standaard vliegtuig- of busstoel.

14. Annulering & wijzigingen

SET-Reizen heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen bij overmacht, zoals rampen, terrorisme dreiging en oorlogen.

SET-Reizen heeft het recht om bij tussentijdse medische wijziging van de reiziger de boeking te annuleren of een gepast alternatief te bieden.

Bij te weinig boekingen of als het begeleiderteam door uitval niet compleet is om de juiste zorg te kunnen verlenen, is SET-Reizen gerechtigd om de boeking te annuleren of een gepast alternatief te bieden. Gaat de reiziger niet akkoord met het alternatief, dan vindt restitutie plaats van de reissom.

Wijzigingen in hotel, bestemming, route, vervoer, opstapplaats of samenstelling van het begeleiderteam kunnen door SET-Reizen te allen tijde worden doorgevoerd.

15. Aansprakelijkheid reiziger

De reiziger is verantwoordelijk voor de aangerichte materiële en immateriële schade aan derden. Mocht de reis ondanks alle voorzorgsmaatregelen nadelige gevolgen hebben voor de lichamelijke of geestelijke conditie van de reiziger, dan kan SET-Reizen daar niet aansprakelijk voor gesteld worden.

16. Vliegreizen

De vertrek- en aankomsttijden zijn vaak vroeg in de ochtend. Een rolstoelgebruiker moet kunnen plaatsnemen op een reguliere vliegtuig zitplaats.

17. Bagage

Speciale hulpmiddelen als extra bagage, zoals een rolstoel en/

of verzorgingsmateriaal, moet vooraf bij boeking aan SET-Reizen worden gemeld.

Hou voor al je bagage rekening met het volgende:

Koffers en handbagage

- Vliegreizen: het maximale gewicht van een koffer is 20 kg, handbagage is maximaal 5 kg. Handbagage mag niet groter zijn dan 55 x 35 x 25 cm. Als het bagagegewicht te hoog is, wordt bij inchecken een extra tarief gehanteerd van 10,- per kilo die je direct moet betalen.
- Busreizen: te zware koffers of koffers met een afwijkende afmeting mogen door de chauffeurs geweigerd worden. De normale afmeting voor een koffer is 80 x 70 x 30 cm. Gewicht maximaal 20 kg. Handbagage moet onder de voetsteun van de stoelen passen.

Rolstoel en scootmobiel

- Vliegreizen: er is beperkt capaciteit voor het meenemen van een (elektrische) rolstoel of scootmobiel. De maximale afmetingen van een (elektrische) rolstoel/scootmobiel zijn voor vliegreizen in ingeklapte staat 85 x 75 x 86 cm (LxBxH). Bij afwijkende afmetingen kan het zijn dat een rolstoel wordt geweigerd of op z'n kant wordt vervoerd.
- Busreizen: er is beperkte capaciteit voor het meenemen van een (elektrische) rolstoel. De breedte in rijklare stand mag maximaal 85 cm zijn, in verband met de breedte van de hydraulische lift van de aangepaste touringcar.

Verzorgingsmateriaal

- Vliegreizen: extra bagage, zoals incontinentie materiaal, katheters en latex handschoenen, moet de reiziger verplicht meenemen. Kan dit materiaal niet in koffer of handbagage, dan moet het als extra bagage gemeld worden bij SET-Reizen.
- Busreizen: zie verzorgingsmateriaal vliegreizen, maar let op: bij busreizen kan extra bagage geweigerd worden bij beperkte bagageruimte. Vraag ons te voren om advies.

18. Medicatie buitenlandse reis

Als de reiziger medicatie gebruikt en een buitenlandse vakantie boekt, moet een medisch paspoort worden meegenomen. Hou ook rekening met de Opiumwet. Kijk voor meer info op www.farmatec.nl.

19. Vaccinaties

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor de eventueel benodigde vaccinaties. Kijk op www.ggdreisvaccinaties.nl of raadpleeg de huisarts voor een goed advies.

20. Aanpassingen & zorgfaciliteiten

De accommodaties in ons 'Zorg-Plus' aanbod zijn geselecteerd op rolstoeltoegankelijkheid en aangepast sanitair. Tenzij anders wordt vermeld. Benodigde zorgfaciliteiten en hulpmiddelen moet worden aangeven op het boekingsformulier.

21. Voorbehoud

De prijzen van de reissommen in deze brochure zijn gebaseerd op de situatie per 12 oktober 2016. Fouten in deze brochure en de reisinformatie binden SET-Reizen niet. Wij behouden ons het recht om prijzen en het verblijf te wijzigen.

Vakantieprogramma

Het beschreven vakantieprogramma bij de bestemmingen is een suggestie voor de te ondernemen activiteiten en excursies. Het vakantieprogramma wordt in goed overleg met de reizigers ter plekke ingevuld door het begeleiderteam.

Olieprijzen

Bij excessief stijgende olieprijsen in 2017 zijn wij genoodzaakt het prijsverschil door te berekenen.

22. Klachten

Niet helemaal tevreden over onze service of de vakantie? Geef dit dan direct door aan de aanwezige begeleiding. Wordt de klacht niet ter plekke naar tevredenheid

opgelost, dan kan de klacht binnen 4 weken na afloop van vakantie schriftelijk via een klachtenformulier worden ingediend. Binnen 4 weken versturen wij een reactie. Als de reiziger niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan men contact opnemen met de NBAV. Die oordeelt of SET-Reizen de juiste klachtenprocedure heeft toegepast.

23. SGR

SET-Reizen is aangesloten bij SGR. De SGR-garantie houdt in dat de reiziger ervan verzekerd is, dat de reiziger het betaalde reisgeld terugkrijgt, als de reisorganisator door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. De in dit programma gepubliceerde reizen vallen onder de garantie van de SGR-garantieregeling. Voor zover de overeenkomst ook het vervoer omvat en de plaats van bestemming al is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis. Kijk voor meer informatie op www.sgr.nl.

24. Voorwaarden

Op iedere boeking zijn naast ons boekingsreglement ook onze algemene voorwaarden van toepassing. Lees deze op onze website: www.set-reizen.nl.



Boeken? Meer weten of vragen?

www.set-reizen.nl
info@set-reizen.nl
010-2150248

Maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.