

Algemene voorwaarden

Algemeen

FLD & HCKY Travel Agency (onderdeel van H.O. BV) is reisagent en bemiddelt in de totstandkoming van een reis tussen u en de reisuitvoerder. Deze algemene verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten betreffende de reis die via FLD & HCKY Travel Agency wordt gesloten en zijn een onverbreekelijk onderdeel van de reisovereenkomst. Neemt u daarom vooraf goed kennis van de inhoud van deze voorwaarden. Zowel de reisuitvoerder, FLD & HCKY Travel Agency als u vinden hierin de wederzijdse rechten en plichten. Er komt een overeenkomst tot stand tussen u en de reisuitvoerder met betrekking tot een reis die wordt aangeboden op indien:

a) u akkoord gaat met de algemene verkoopvoorwaarden van FLD & HCKY Travel Agency
b) uw persoonlijke gegevens invult/verstrekt om de reservering te maken en vervolgens de reservering definitief maakt via de website en de knop "Boeken" of indien u reageert op de aan u verzonden (e-mail)offerte en deze zo dus bevestigt. FLD & HCKY Travel Agency maakt bij haar verkoop gebruik van diverse reisuitvoerders uit verschillende Europese landen Deze reisuitvoerders zijn vooraf door ons beoordeeld en gescreend en voldoen aan onze kwaliteitseisen.

Reservering

1-1. U kunt via internet, e-mail of telefonisch bij FLD & HCKY Travel Agency reserveren. Deze manieren van reserveren zijn voor u en FLD & HCKY Travel Agency bindend.

Reserveringskosten

2-1. Bij FLD & HCKY Travel Agency betaalt u € 30,00 reserveringskosten per boeking.

Reserveringsopdracht & betaling

3-1. Iedere reserveringsopdracht wordt door FLD & HCKY Travel Agency bevestigd middels een reserveringsbevestiging. (Na deze bevestiging ontvangt u per e-mail binnen 4-5 werkdagen uw definitieve boekingsbevestiging met reserveringsnummer, mits de reis akkoord is). Een groot deel van onze accommodaties is op aanvraag. U ontvangt pas een bevestiging als de reis definitief akkoord is. Mocht een boeking niet akkoord zijn, dan ontvangt u van ons een alternatief.

3-2. Uw betalingsschema is 30% van de reissom binnen 14 dagen, de resterende reissom 42 dagen voor vertrek.

3-3. Bij reserveringen of Last Minutes binnen 14 dagen vertrek dient de volledige reissom na ontvangst van bevestiging direct te worden voldaan dit kan o.a. via Ideal.

3-4. Bij reservering ontvangt u de factuur via e-mail.

3-6. Bij niet-tijdige betaling is FLD & HCKY Travel Agency gerechtigd de gereserveerde vakantiereis en accommodaties te annuleren. Reeds betaalde gelden worden niet terugbetaald; de annuleringsvoorwaarden zijn dan onverminderd van kracht (zie punt 8). Het dossier zal dan worden doorgestuurd naar ons incassobureau.

3-7 Herroepingsrecht

FLD & HCKY Travel Agency wijst u erop dat reserveringen die u maakt wettelijk bindend zijn. Een

herroepingsrecht (de zogeheten afkoelperiode) van 14 dagen, is niet van toepassing op diensten betreffende reisovereenkomsten als door FLD & HCKY Travel Agency geleverd.

Reissom, Reisduur en Reisprogramma

4.1 De gepubliceerde reissom geldt per persoon of per accommodatie, tenzij anders aangegeven. In deze reissom zijn uitsluitend inbegrepen de diensten en voorzieningen, zoals in het reisprogramma vermeld.

4.2 De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen en belastingen, zoals deze bij FLD & HCKY Travel Agency bekend waren op de dag van publicatie van het reisprogramma. Mogelijke ter plaatse te betalen vergoedingen worden vermeld in de publicatie en/of de reisovereenkomst, indien van toepassing.

4.3 In geval van ingrijpende wijziging van prijzen, zoals bijvoorbeeld geldkoersen, heffingen, toeslagen, belastingen als boven bedoeld, behoudt FLD & HCKY Travel Agency, ongeacht de op dat moment geldende Algemene Reis- en Betalingsvoorwaarden van FLD & HCKY Travel Agency, zich het recht voor tot het wijzigen van de reissom, hetzij een verhoging van de reissom, hetzij een verlaging van de reissom, waarvan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk veertien dagen vóór de dag van vertrek melding moet worden gemaakt.

4.4 Indien de reisduur in het programma is vermeld in dagen, zijn de dag van vertrek en de dag thuiskomst in Nederland als hele dagen gerekend. Uw vakantie eindigt altijd op de vertrek dag na het ontbijt (uitchecken voor 10 uur, geldt voor alle accommodaties). T/m betekent dus t/m ontbijt (ook als deze niet is inbegrepen, de datum op uw factuur is de vertrekdatum).

4.5 FLD & HCKY Travel Agency is niet aansprakelijk voor informatie en/of informatiemateriaal verstrekt en/of geproduceerd door derden. Kennelijke fouten en vergissingen in het reisprogramma of prijzen binden Reisorganisatie FLD & HCKY Travel Agency niet.

Verzekeringen

5.1 FLD & HCKY Travel Agency staat er garant voor dat op redelijke voorwaarden een annuleringsverzekering kan worden afgesloten door de opdrachtgever en biedt de benodigde bemiddeling ter zake aan.

Optierecht

6-1. Elke gemaakte reservering kunt u binnen 24 uur, gerekend vanaf de reserveringsdatum, ongedaan maken, tenzij het een aankomst binnen 3 dagen betreft, dan is kosteloze annulering niet mogelijk.

6-2. Bij annulering na deze 24 uur zijn annuleringsvoorwaarden onverminderd van kracht (zie 8).

6-3. Bij reservering binnen 8 weken voor vertrek is dit optierecht niet van kracht en gelden de normale annuleringsvoorwaarden onder punt 8.

Wijzigingen door de boeker

7-1. Indien u in uw reeds gedane reservering een wijziging wenst aan te brengen, van welke aard dan ook, dient u dit direct aan FLD & HCKY Travel Agency door te geven. Deze wijziging(en) wordt door FLD & HCKY Travel Agency per e-mail bevestigd. De hieraan verbonden kosten bedragen € 30,00 te verhogen met (van tevoren aan te geven) eventuele bijkomende- of communicatiekosten.

7-2. Onder wijzigingen wordt mede begrepen vervanging van een aangemelde reiziger of wijzigingen in (incorrect) opgegeven namen

7-3. Vanaf 28 dagen vóór de dag van vertrek zal wijziging in het algemeen niet mogelijk zijn.

7-4. Wordt een verzoek, ondanks afwijzing, gehandhaafd dan geldt dit als annulering van de reisovereenkomst en zullen de annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

Annulering door boeker

8.1. Annuleringen dienen per e-mail aan FLD & HCKY Travel Agency te worden doorgegeven met bijbehorende boekingsnummer. Direct na ontvangst van de annulering zendt FLD & HCKY Travel Agency een annuleringsbevestiging/nota toe via e-mail. Alleen de hoofdboeker kan de reis annuleren.

8.2. Bij annulering binnen 24 uur na reservering is het optierecht van kracht (zie punt 6).

8.3. Bij annulering na 24 uur, honoreert FLD & HCKY Travel Agency de algemeen geldende regels zoals door onze partners worden gehanteerd.

8.4. In geval van deelannuleringen, het annuleren van een reisovereenkomst voor een deel van de reizigers, die gezamenlijk voor een verblijf in één hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie zijn geboekt, geldt als annulering de gehele reisovereenkomst, zodat voor alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald. Indien voor de overblijvende reizigers met dezelfde reisorganisator een nieuwe reisovereenkomst afsluit, zal voor hem (hen) de reissom van toepassing zijn, zoals deze in prijstabel vermeld staat. Indien de reservering voor de accommodatie wel blijft bestaan, alleen voor minder reizigers, dan heeft u geen recht op restitutie (de reissom is in dat geval per accommodatie en niet per persoon).

8.5. Een annulering door de reiziger wordt alleen in behandeling genomen op werkdagen tijdens kantooruren (09.30-17.30 uur). Annuleringen buiten deze uren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

8.6. Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd door de klant, zijn voor iedere klant naast de verschuldigde reserveringskosten en eventueel afgesloten annuleringsverzekering de volgende bedragen verschuldigd bij annulering:

- tot 42 dagen voor de dag van aankomst: 50% van de reissom.
- vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag voor dag van aankomst: 75% van de reissom.
- vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de dag van aankomst: 100% van de reissom.

Herroepingsrecht: FLD & HCKY Travel Agency wijst u erop dat reserveringen die u maakt wettelijk bindend zijn. Herroepingsrecht, de zogeheten afkoelperiode van 10 dagen, is niet van toepassing op diensten betreffende reisovereenkomsten zoals door FLD & HCKY Travel Agency geleverd. Extra's zoals bedlinnen, boodschappenpakketten, annuleringsverzekering of garantietoelagen kunnen nooit worden geannuleerd.

Annulering en wijziging door FLD & HCKY Travel Agency. (Algemeen)

9.1 Alleen gewichtige omstandigheden geven de reisorganisator het recht de reis te annuleren of daarin wijzigingen aan te brengen.

9.2 Onder gewichtige omstandigheden wordt verstaan omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit en/of de uitvoering van de reis.

9.3 Bij een dergelijke annulering of wijziging verplicht FLD & HCKY Travel Agency zich tot

onverwijld kennisgeving daarvan met opgave van redenen aan de opdrachtgever.

9.4 FLD & HCKY Travel Agency heeft het recht de overeengekomen dienstverlening met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan een eventueel minimum vereist aantal, wanneer vermeld in de publicatie(s).

9.5 Bij elk door deze annulering zal de reserveringskosten komen te vervallen bij uitbetaling conform voorwaarden SGR. De uitbetaling heeft alleen betrekking op het vooruitbetaalde reisgeld. Exclusief reserveringskosten en kosten voor aanvullende dienstverlening of verzekeringen.

Annulering door FLD & HCKY Travel Agency

10.1 Annulering voor de aanvang van de reis: door kennisgeving van annulering geldt de reisovereenkomst als ontbonden. FLD & HCKY Travel Agency zal echter gelijktijdig met deze kennisgeving een zoveel mogelijk gelijkwaardige alternatieve reis aanbieden. Wordt dit aanbod niet aanvaard dan wordt de reeds geheel of gedeeltelijke betaalde reissom terugbetaald. Bovendien heeft de opdrachtgever bij een dergelijke annulering aanspraak op een vergoeding gelijk aan 10% van de reissom (met een maximum van € 100,00 per reiziger), indien bedoelde kennisgeving eerst is ontvangen op de vijfde dag (inclusief) vóór de dag van vertrek of later.

10.2 Annulering tijdens de reis: indien gewichtige omstandigheden zich tijdens de reis voordoen, is FLD & HCKY Travel Agency gerechtigd de reisovereenkomst voor de verdere reis te annuleren. FLD & HCKY Travel Agency is alsdan verplicht voor de reiziger de nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken.

10.3 Bij elke vorm van annulering zijn de reserveringskosten uitgesloten van uitbetaling.

Wijziging door FLD & HCKY Travel Agency

11.1 Indien noodzaak tot wijziging door FLD & HCKY Travel Agency zich voordoet, geldt onderstaande:

FLD & HCKY Travel Agency behoudt zich het recht voor, bij onvoldoende deelname of andere dringende oorzaken, een reis te laten vervallen. In dit geval verplicht FLD & HCKY Travel Agency zich tot onverwijld en tijdige kennisgeving aan de betrokken boeker. Boeker worden kosteloos overgeboekt naar een andere reis of vertrekdatum. Mocht voor de voorgestelde datum een andere reissom gelden dan wel een andere accommodatie beschikbaar zijn waarvoor bijvoorbeeld een toeslag geldt, dan is deelnemer gehouden tot betaling van volledige daarvoor vermelde bedrag, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Indien opdrachtgever van de voorgestelde wijziging geen gebruik kan/wil maken worden de door opdrachtgever reeds betaalde bedragen volledig terugbetaald.

11.2 Bij wijziging van de omschreven accommodatie door overmacht en/of onvoorziene omstandigheden zal de vervangende accommodatie gelijkwaardig zijn aan het eerst gebodene of beter dan dit, zonder verhoging van de reissom, behoudens de eventuele kosten van de door de opdrachtgever gewenste extra comfort of voorzieningen.

11.4 Bij niet doorgaan verplicht FLD & HCKY Travel Agency zich tot onmiddellijke terugbetaling van de reeds geheel- of gedeeltelijk betaalde reissom, exclusief de reserveringskosten.

11.5 Bij rondreizen, zijnde niet-bestemmingsreizen met verblijf in meer dan één accommodatie, is FLD & HCKY Travel Agency gerechtigd accommodaties te wijzigen, onder verplichting om voor vervangende accommodaties te zorgen die naar objectieve maatstaven zoveel mogelijk gelijkwaardig zijn aan de eerst aangeboden accommodatie of beter dan deze.

11.6. Wijziging in vervoer.

Wijziging in het vervoer kan onder meer betreffen de aanwijzing van een andere, dan op de overeenkomst aangegeven vertrekplaats en/of vertrektijd - een en ander binnen redelijke grenzen - en/of van een ander type van hetzelfde soort van vervoermiddel en/of wijziging van vervoerder, een en ander zonder verhoging van de reissom.

11.7 Wijziging tijdens de reis van tijden en vervoer.

Indien gewichtige omstandigheden, die zich onmiddellijk vóór of tijdens de reis voordoen, zulks vergen, is FLD & HCKY Travel Agency gerechtigd voor zijn rekening wijziging aan te brengen in de reisduur, de reisroute en het vervoermiddel, onder de verplichting de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken.

11.8 Wijziging in accommodatie tijdens de reis.

Indien gewichtige omstandigheden, die zich onmiddellijk vóór of tijdens de reis voordoen, is FLD & HCKY Travel Agency gerechtigd wijziging aan te brengen in de accommodatie, mits de vervangende accommodatie naar objectieve maatstaven beoordeelt qua situering, klasse en faciliteiten, zoveel mogelijk gelijkwaardig is aan de eerst aangeboden voorziening - of beter dan deze - zonder verhoging van de reissom.

Aansprakelijkheid van de boeker

12-1. Tijdens uw verblijf in de verschillende accommodaties bent u als boeker volledig aansprakelijk voor de inrichting en alle zaken welke bij het gereserveerde behoren en zal schade, veroorzaakt door uw toedoen en/of door uw medereizigers, geheel door u vergoed dienen te worden, terstond en aan de accommodatieverschaffer. Ook voor eventuele bijkomende kosten, zoals parkeerplaats etc. bent u als huurder volledig aansprakelijk. FLD & HCKY Travel Agency is bij voorbaat gerechtigd de boeker altijd en alsnog aansprakelijk te stellen, indien de veroorzaakte schade niet, of niet naar behoren, is verrekend., c.q. de ter plaatse te betalen kosten niet (geheel) door boeker zijn voldaan. Alle hieraan verbonden (incasso-)kosten komen voor rekening van in de reserveringsbevestiging genoemde hoofdboeker.

12-2. Bij de accommodaties aanwezige en/of verstrekte huisreglementen zijn onverbrekelijk onderdeel van de reisovereenkomst en dienen derhalve strikt te worden nagekomen.

Aansprakelijkheid van FLD & HCKY Travel Agency

13-1. FLD & HCKY Travel Agency aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies, diefstal, schade of letsel, van welke aard ook, berokkend aan of door boeker(s) van door FLD & HCKY Travel Agency gecontracteerde accommodatie.

13-2. Niet verwijtbare fouten of vergissingen in reis- en accommodatiebeschrijving binden FLD & HCKY Travel Agency niet. Dit geldt ook voor prijswijzigingen.

13.1 Indien de reis niet overeenkomstig de verwachtingen wordt uitgevoerd is FLD & HCKY Travel Agency voor de daardoor opgekomen schade aansprakelijk, zulks met inachtneming van het volgende:

A. de correctheid van de uitvoering van de in de reisovereenkomst voorziene diensten van derden is te beoordelen naar de gebruiken en gewoonten van het land en plaats waar deze diensten worden verleend en af te wegen naar het bedrag van de reissom.

B. de aansprakelijkheid voor schaden, waarvoor de gebruikelijke reis- bagage- en ongevallenverzekering en/of annuleringsverzekering dekking plegen te geven, alsmede voor schaden, die de opdrachtgever, respectievelijk de reiziger, mocht lijden in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf, is uitgesloten.

C. het is FLD & HCKY Travel Agency niet mogelijk enige aansprakelijkheid te aanvaarden voor schade of letsel, berokkend aan deelnemers, door welke oorzaak deze schade of dit letsel dan ook is ontstaan. Evenmin is FLD & HCKY Travel Agency aansprakelijk voor verlies, of beschadiging van eigendommen, geld inbegrepen. Dit alles tast overigens niet de aansprakelijkheid aan van de vervoersmaatschappij en/of de accommodatieverschaffers volgens verdrag en/of wet.

13.2 Overmacht, Force Majeure.

Onder overmacht c.q. Force Majeure wordt verstaan abnormale, onvoorziene, onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden

Rente- en Incassokosten

14.1 De opdrachtgever die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens FLD & HCKY Travel Agency heeft voldaan, is over de hoofdsom een rente verschuldigd van 2% over iedere maand na verstrijken van de betalingstermijn. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten met een minimum van € 50,00. Bij het niet tijdig betalen wordt het dossier overgedragen aan ons incassobureau.

Klachten

15.1 Ondanks al onze inzet, bemoeienis en het zoveel mogelijk ont- en verzorgen kan het toch mogelijk zijn dat u een gerechtvaardigde klacht heeft. Daarover gaan wij graag met u in gesprek om dit op te lossen. Eventuele klachten over de uitvoering van de reisovereenkomst dienen voor zover mogelijk op de plaats van bestemming, waar de reden tot de klacht ontstond, te worden ingediend bij de accommodatieverschaffer en/of vertegenwoordiger van FLD & HCKY Travel Agency.

Als indienen van een klacht niet mogelijk is, wegens ontbreken van een vertegenwoordiger, dient de klager onverwijld contact op te nemen met FLD & HCKY Travel Agency. Als de klacht niet-bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen 8 dagen na terugkeer in Nederland, gemotiveerd, worden ingediend via het e-mailadres klantenservice@fieldndhockey.com. Later ingediende klachten worden niet in behandeling genomen en doen een vermeend vorderingsrecht vervallen.

15.2 Mocht de klager geen gebruik wensen te maken van het in Artikel 15.1 genoemde, dan heeft de klager het recht zich te wenden tot een bevoegde rechter. Dit vorderingsrecht vervalt een jaar na afloop van de reis of, ingeval de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

Verschillende vervoersoorten

16.1 Wordt volgens de gegevens van de reisovereenkomst geheel of gedeeltelijk gebruik gemaakt van verschillende vervoersoorten, bijvoorbeeld per trein, door de lucht, over water of anderszins, dan gelden en prevaleren de algemene voorwaarden van de betreffende vervoersmaatschappij voor dat deel van de reisovereenkomst.

Algemeen

17.1. Voor alle voorkomende gevallen die in deze niet zijn genoemd, honoreert FLD & HCKY Travel Agency de algemeen geldende voorwaarden zoals die door onze partner worden gehanteerd.

Noot voor eigen vervoer

Waar in deze reisvoorwaarden wordt gesproken over dag van vertrek, moet bij eigen vervoer reizen worden gelezen: dag van aankomst. Voor vertrektijd moet alsdan worden gelezen: aankomsttijd, voor meldingstijd: aankomst en voor vertrekdatum: aankomstdatum. Aankomst is daarbij bedoeld als aankomst in de accommodatie. Indien u zelf een vlucht, huurauto of treinreis boekt, dan kan FLD & HCKY Travel Agency niet verantwoordelijk worden gesteld voor beschikbaarheid of wijzigingen. Ook kan een reis niet worden geannuleerd of gewijzigd als bijvoorbeeld een vervoermiddel wordt geannuleerd.

Vliegreizen

Wij zijn afhankelijk van het vliegschema van de luchtvaartmaatschappijen waar wij mee samenwerken en onze klanten bij onderbrengen (mits via FLD & HCKY Travel Agency geboekt). Uiteraard vragen wij de betreffende luchtvaartmaatschappij de vliegtijden, indien mogelijk, zo gunstig mogelijk te plannen voor de klant. Dit is helaas niet altijd mogelijk. Het is zo dat bij reizen waarbij vervoer is inbegrepen, de reis- en verblijfsduur in de publicatie vermeld is in dagen. De dagen van vertrek en aankomst worden, ongeacht de vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen meegeteld. Dit kan er in sommige gevallen toe leiden dat het feitelijk verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in de publicatie vermeld staat.

