

Algemene reisvoorwaarden

SAMA Reizen, gevestigd aan de Calandstraat 1 2521 AD te 's-Gravenhage
KvK 75358999

Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators (GGTO)

Sama Reizen is aangesloten bij Garantiefonds voor gespecialiseerde Touroperators (GGTO). De GGTO-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen als zijn wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorggedragen voor de terugreis.

Touringcarclassificatie

Sama Reizen legt ten behoeve van de duidelijkheid voor hun reizigers de belangrijkste kwaliteitsnormen van de touringcars vast. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen Tourist Class, Comfort Class en Royal Class. Onze bussen hebben dubbele beglazing, toilet aan boord, koelkast en koffiezetapparaat, twee passagiersdeuren aan de zijkant, luchtvering, stereogeluidsinstallatie en airconditioning.

Keurmerk Touringcarbedrijf

Sama Reizen rijdt met luxe bussen welke voorzien zijn van het keurmerk Touringcarbedrijf. Dit kwaliteitslabel wordt elk jaar na strenge controle, in samenwerking met de Rijksdienst voor het Wegverkeer, de Rijksverkeersinspectie en de Stichting STO voor de controle van de sociale voorschriften verleend door de Stichting Keurmerk Touringcar Bedrijven (SKTB). De reizen van 5 dagen of langer worden uitgevoerd met Comfort Class bussen, waarin u meer beenruimte heeft. De overige reizen kunnen worden uitgevoerd met Tourist Class touringcars.

Comfortabel op reis

Stoelreserveringen

Sama Reizen kan om logistieke en technische redenen geen zitplaatsreserveringen maken voor de meeste in ons aanbod genoemde luchtvaartmaatschappijen en/of in bussen.

Roken in de bus

ANVR reisorganisatoren houden zich aan het wettelijke verbod op roken in de bus. Er is uiteraard gelegenheid om tijdens de stops buiten te roken.

Opstapplaatsen

Bij groepen vanaf 15 personen is het mogelijk een verzoek in te dienen voor een door u gewenste opstapplaats. Sama Reizen kijkt dan of dit mogelijk is. De locaties van de opstapplaatsen kunnen gedurende het jaar wijzigen door wijzigingen van lokale overheden, werkzaamheden etc. De juiste opstapplaats vindt u in uw reispapieren.

Opstaptijd en vertraging

Uw reispapieren worden u uiterlijk 1 week voor vertrek toegezonden. In de brochure staan voorlopige vertrektijden. De vertrektijd in de reispapieren is definitief. U dient 30 minuten voor de genoemde vertrektijd op de opstapplaats aanwezig te zijn. Indien u te laat bent (om welke reden dan ook), kan het zijn dat u de bus mist. U dient dan contact op te nemen met het telefoonnummer 063 8222047

Onze medewerkers nemen dan de mogelijkheden met u door om op een later tijdstip op een andere opstapplaats of op het verzamelpunt op te stappen. Vervoers- en eventuele andere kosten die hieruit voortvloeien, zijn voor eigen rekening. Restitutie van de reissom wordt niet gegeven indien u zelf, om welke reden dan ook, de bus heeft gemist.

Gasten met een beperking

Wanneer u een rolstoel en/of rollator meeneemt, moet u dit bij boeking aanvragen. Het kan voorkomen dat op onze reizen gasten met een verstandelijke- of lichamelijke beperking onder begeleiding meereizen.

Bagagevrijdom

Voor busreizen geldt vanwege veiligheidsvoorschriften en de beperkte beschikbare ruimte, dat u een koffer van maximaal 20 kg per persoon plus handbagage mag meenemen. Bovendien is het meenemen van rolstoelen/rollators gelimiteerd en bent u verplicht om dit bij de boeking aan ons te melden. De gebruiker dient selfsupporting te zijn en rolstoelen en rollators moeten altijd inklapbaar zijn. Inklapbare scootmobielen kunnen in bussen meegenomen worden mits de reiziger samen met de chauffeur of reisleader zorgdraagt voor het in en uit de bus plaatsen. Vanwege de Arbo Wetgeving is het de chauffeur/reisleader niet toegestaan dit alleen te doen. Bij rondreizen is het meenemen van rolstoelen en scootmobielen niet toegestaan, omdat deze reizen te intensief zijn, diverse locaties moeilijk bereikbaar zijn en de meeste rondreishotels hiervoor niet geschikt zijn.

Hotel

Informatie over het hotel waar u tijdens de reis verblijft, vindt u bij de betreffende reis. Voor een aantal reizen zal op het moment van boeking uw verblijfsplaats(en) nog niet bekend zijn. U wordt ongeveer een week voor vertrek middels de reispapieren op de hoogte gesteld van het hotel waar u verblijft. Sama Reizen behoudt zich te allen tijde het recht voor een ander hotel van vergelijkbare kwaliteit aan te bieden. Indien mogelijk wordt u hiervan voorafgaand aan de reis op de hoogte gesteld. U bent zelf verantwoordelijk voor uw accommodatie ten tijde van uw verblijf. Eventuele schade of verlies van objecten of inventaris valt onder uw eigen aansprakelijkheid, ongeacht of de schade of diefstal door uzelf of derden is veroorzaakt. Evt. kosten die hieruit voortvloeien kunnen op u verhaald worden.

Preferenties en essenties

Uw wensen (preferenties) die bij boeking kenbaar zijn gemaakt, worden door Sama Reizen doorgegeven aan de betreffende accommodatie. Wij kunnen deze niet garanderen. Sama Reizen is hierin namelijk afhankelijk van derden. Vaak moet u eventuele meerkosten voor het realiseren van een preferentie ter plaatse betalen. Een essentie is een voorwaarde waaronder u boekt. Wanneer Sama Reizen akkoord kan gaan met een essentie, dan kost dit € 27,-. U ontvangt van ons een schriftelijke

bevestiging als aan de (medische) essentie voldaan kan worden. Kunnen wij een essentie niet bevestigen, dan mag u annuleren.

1- en 3-persoonskamer

Er zijn hotels die slechts een beperkt aantal 1-persoonskamers hebben. Ondanks dat u voor deze kamers een toeslag moet betalen, kunnen de kamers iets minder zijn wat betreft ligging, grootte en kwaliteit. Dit is helaas een internationaal gegeven waar Sama Reizen geen invloed op heeft. Bij veel hotels is het mogelijk een 3-persoonskamer aan te vragen. U dient dit dan aan te geven bij de boeking. U betaalt dan de gewone reissom. In veel gevallen wordt een 3e bed bijgeplaatst op de kamer, waardoor de leefruimte kleiner wordt.

Diëten

Wanneer u aan een dieet bent gebonden, dient u dit bij de boeking aan ons door te geven. Wij zullen dit dan kenbaar maken bij het hotel. Het betreft hier altijd een preferentie, garanties kunnen wij niet geven. Sama Reizen kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de uitvoering van uw dieetwensen.

Minimum aantal deelnemers

Voor alle groepsreizen geldt een minimum aantal deelnemers van 25 personen. Bij vlieg-busreizen geldt een minimum aantal deelnemers van 18 personen. Met minder mensen kan de reis helaas niet worden uitgevoerd. Mocht dit gebeuren dan wordt u altijd een alternatief aangeboden en ontvangt u tijdig bericht.

Afhankelijk van uw reisduur is dit:

- Reisduur t/m 6 dagen: uiterlijk 8 dagen voor vertrek;
- Reisduur van 7 t/m 10 dagen: uiterlijk 14 dagen voor vertrek;
- Reisduur va. 10 dagen: uiterlijk 21 dagen voor vertrek.

Optionele excursies

Tijdens de reis kunt u deelnemen aan het dagprogramma. Voor een aantal excursies en dagtochten moet u voorafgaand aan de reis, bij boeking, al aangeven of u mee wilt. Deze excursies staan op de pagina's in de informatieaders vermeld. Het gaat vaak om excursies die voor grote groepen voorafgaand aan de reis door Sama Reizen gereserveerd dienen te worden. U ontvangt op uw bevestiging/factuur de gegevens van de vooraf geboekte excursies en betaalt hiervoor voorafgaand aan de reis aan Sama Reizen. Tijdens de reis kunt u vaak een aantal extra excursies maken. Deze excursies dienen ter plaatse contant te worden betaald. Optionele excursies zijn uiteraard niet verplicht.

Entreegelden

Entreegelden zijn exclusief, tenzij anders vermeld op de pagina van de betreffende reis. Onder entreegelden wordt niet het busvervoer verstaan, maar wel entreegelden voor musea, een lokale gids, een boottocht, kasteelbezoek etc. etc. In uw reisdocument vindt u een aantal indicatietarieven van entreegelden ter plaatse. U bepaalt zelf of u wilt deelnemen aan een excursie waarvoor entreegelden gelden. U dient de excursies/entreegelden ter plaatse contant aan de chauffeur te voldoen.

Lokale gidsen

Onze ervaren chauffeurs zijn op veel Europese bestemmingen geweest en weten veel. Een lokale gids kan u vaak net iets meer vertellen over uw reisbestemming. Bij veel reizen maken we daarom gebruik van lokale gidsen. Deze zijn inbegrepen bij de reissom, maar in veel gevallen kunt u ook een stadstour of -wandeling optioneel reserveren. Indien mogelijk, reserveren wij een Nederlandssprekende gids, maar als deze niet beschikbaar is, reserveren wij een Arabisch - of Engelssprekende gids. In een aantal landen is Sama Reizen verplicht een lokale gids in te huren om uitleg te mogen geven over lokale bezienswaardigheden.

Excursies/overmacht

Het weer kan slecht zijn, de weg geblokkeerd en ook andere redenen kunnen oorzaak van dat wij genoodzaakt zijn een excursie ter plaatse te annuleren of het programma te wijzigen. U kunt er zeker van zijn dat wij in dat geval ons uiterste best doen u een goed alternatief en een zo optimaal mogelijk programma aan te bieden. Wij houden ons het recht voor een excursie te annuleren bij onvoldoende deelname.

Reissom / Prijzen

De genoemde prijzen zijn per persoon en op basis van bezetting in een 2-persoonskamer, tenzij anders vermeld. Alle gepubliceerde prijzen zijn onder voorbehoud. Het kan voorkomen dat reizen kort voor vertrek goedkoper worden aangeboden in de nieuwsbrief, advertenties en op de website dan eerder gepubliceerd in de brochure. Om het minimum aantal deelnemers te behalen en zo de reis toch te kunnen uitvoeren, kan Sama Reizen kort voor vertrek een prijsverlaging doorvoeren. Er zal geen restitutie van het verschil in prijs plaatsvinden voor reeds eerder gemaakte boekingen, hoe vervelend dit ook is. Ook is het mogelijk dat de prijzen naar boven worden aangepast wanneer er eventueel extra kamers worden ingekocht voor een veelgevraagde vertrekdatum. Het zou kunnen voorkomen dat reizigers voor dezelfde reis een andere reissom hebben betaald.

Reserveren

U kunt de reis van uw keuze telefonisch, via internet of persoonlijk bij Sama Reizen reserveren. De reserveringskosten bedragen € 25,- per persoon. De reserveringskosten dient u bij uw aanbetaling te voldoen. Wanneer u met meerdere personen tegelijk boekt, vormt u een 'party'. Het adres van de hoofdboeker fungeert dan als correspondentieadres en ontvangt de boekingsbevestiging. Tevens is de hoofdboeker hoofdelijk aansprakelijk voor de hele betaling. Op het moment dat u telefonisch/ persoonlijk of via internet uw gegevens heeft doorgegeven, beschouwen wij dit direct als een definitieve reservering. Na reservering ontvangt u een bevestiging van de boeking, waarop het gereserveerde staat vermeld, inclusief de reissom.

(Aan) betaling

Wanneer u langer dan 3 weken voor de vertrekdatum van uw reis boekt, dient u een aanbetaling (15%) te doen. Het restant van de reissom dient 3 weken voor vertrek bij Sama Reizen binnen te zijn. Voor alle boekingen binnen 3 weken voor vertrek geldt dat het bedrag direct en in 1 keer moet worden voldaan.

Opzegging door de reiziger (annulering)

1) Indien de overeenkomst door de hoofdboeker wordt opgezegd zal Sama Reizen u naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

- bij annulering tot de 18e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetsaling;
- bij annulering vanaf de 18e kalender dag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 7e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 7e kalenderdag (inclusief) tot de 3e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 3e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag (exclusief): 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag: de volledige reissom.

2) Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de toeleverancier. Uiterlijk bij de boeking zal aangegeven worden of in afwijking van bovenstaande annuleringskostenstaffel, op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

3a) Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.

3b) Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet Sama Reizen aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.

3c) Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels gelden die Sama Reizen hanteert.

3d) Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

3e) Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht,

4) Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

Reisdocumenten: Geldig paspoort of identiteitskaart

U dient in het bezit te zijn van een geldig paspoort of identiteitskaart. Let wel: iedere reiziger dient zelf zorg te dragen voor geldige reisdocumenten. Zorg dat u deze documenten in uw handbagage heeft. Een rijbewijs is geen geldig reisdocument.

Heeft u geen Nederlands reisdocument, dan dient u zelf bij de desbetreffende instanties te informeren of uw buitenlandse document een geldig reisdocument is naar het land van bestemming. Voor de meeste bestemmingen geldt dat uw paspoort na terugkomst nog tenminste 3 maanden geldig moet zijn.

Reispapieren

Wanneer uw betaling bij ons binnen is, ontvangt u ongeveer 14 dagen voor vertrek uw reispapieren per e-mail of whatsapp met de definitieve vertrektijd, adres(sen) van de accommodatie (s), vouchers extra reserveringen en verzekeringen, indicatie excursietarieven, informatie voor thuisblijvers en het telefoonnummer van Sama Reizen

Algemeen Onvolkomenheden

Wij doen ons uiterste best om uw vakantie probleemloos te laten verlopen. Mocht u ondanks onze inspanningen toch een onvolkomenheid constateren, dan dient u dit tijdens de reis aan de chauffeur/reisleider te melden. Meestal kan uw probleem dan direct worden opgelost. Gebeurt dit niet naar tevredenheid, dan dient de hoofdboeker van de reis binnen 2 weken na terugkeer in Nederland zijn klacht aan ons voor te leggen. Dit kan schriftelijk bij Sama Reizen. U kunt ook een email sturen naar Sama Reizen (Email: info@samareizen.nl) . Een klacht die niet tijdig wordt ingediend, kan niet in behandeling worden genomen.

Voorbehoud prijswijziging

Bij het samenstellen van onze brochure is Sama Reizen uitgegaan van de toen geldende tarieven, belastingen en wisselkoersen voor de verschillende reisonderdelen als vervoer, accommodatie, verzorging en excursies. Sama Reizen behoudt zich het recht voor om de reissom aan te passen indien wijzigingen in de vervoerskosten, verschuldigde heffingen, wisselkoersen of brandstoftoeslagen daartoe aanleiding geven.