

Aanvullende algemene touroperator voorwaarden CruiseReizen B.V.

Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de ANVR-Reisvoorwaarden die gelden voor boekingen gemaakt vanaf 1 juli 2018 waarbij CruiseReizen B.V. de organisator (touroperator) van de reis is.

1. Inleidende bepalingen

Organisator: CruiseReizen B.V. (hierna te noemen CruiseReizen.nl) die een pakketreis heeft samengesteld en deze op eigen naam aanbiedt en verantwoordelijk is voor de uitvoering van de door haar georganiseerde reis.

1.1 Reiziger/hoofdboeker:

- a. a. Onder reiziger verstaan wij de persoon die de pakketreis wil boeken of heeft geboekt, alsmede alle personen (mede-reizigers) namens wie deze persoon een pakketreisovereenkomst wil aangaan of is aangegaan.
- b. b. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de hoofdboeker), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Minderjarige Reizigers die reizen zonder hun eigen ouder(s) of voogd(en) moeten kunnen aantonen dat zij toestemming hebben van ouder(s) of voogd.
- c. c. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen Reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de hoofdboeker.

1.2 Reisovereenkomst: De overeenkomst waarbij CruiseReizen.nl zich jegens Reiziger verbindt tot het verschaffen van een door haar aangeboden van te voren georganiseerde cruisereis.

1.3 Openingsuren: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 21:00 uur, zaterdag van 11:00 uur tot 20:00 uur en zondag van 11:00 tot 20:00 uur.

2. Aansluitrisico en uitvoering van de overeenkomst

1. Indien Reiziger niet of niet tijdig de vertrekhaven kan bereiken doordat de vliegreis naar de vertrekhaven geen doorgang kan vinden ten gevolge van extreme weersomstandigheden en/of overheidsmaatregelen die de vlucht onmogelijk maken, zal CruiseReizen.nl zich inspannen om ervoor te zorgen dat het ongemak en eventuele vertraging zo klein mogelijk blijven. CruiseReizen.nl zal er al het mogelijke aan doen om het reisgezelschap toch op de plaats van bestemming of in de opvolgende haven te krijgen, echter CruiseReizen.nl kan dit niet garanderen.

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen, vergoedt CruiseReizen.nl geen schade indien de tekortkoming in de nakoming niet aan haar is toe te rekenen. De schade is voor eigen rekening van Reiziger als de tekortkoming in de nakoming te wijten is aan Reiziger zelf of een derde die niet door de organisator bij de uitvoering van de reisovereenkomst begrepen diensten is betrokken en de niet uitvoering niet kon worden voorzien of kon worden voorkomen of in geval er sprake is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht). Daarvan is sprake als zich een situatie voordoet die onafhankelijk is van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren. CruiseReizen.nl is in dat geval niet aansprakelijk.

2. Wij raden u aan om een zogenaamd pre-hotel te boeken wanneer u uw vlucht boekt. Dit betekent dat u minimaal een dag eerder dan de afvaartdatum van de cruise op plaats van bestemming arriveert en daar ook minimaal een nacht verblijft. Door het boeken van een pre-hotel zorgt u ervoor dat in het geval van vertragingen of een geannuleerde vlucht u uw cruise niet zult missen.
3. Indien u zelfstandig één of meerdere segmenten van uw reis regelt, zoals een transfer, vlucht, hotel of andere segmenten, bent u zelf verantwoordelijk voor de aansluiting van deze segmenten. Deze segmenten vallen ook niet binnen de regelingen van de SGR, ANVR of Calamiteitenfonds. Dit is alleen geldig wanneer het segment op het boekingsformulier van CruiseReizen B.V. vermeld staat.

3. (Deel)annuleringen

1. 1. Wanneer een geboekte reis onverhoopt geheel geannuleerd moet worden, dan rekent CruiseReizen.nl daarvoor afwijkende annuleringskosten ten opzichte van de in artikel 9 van de ANVR-Reisvoorwaarden vermelde annuleringskosten. Bij een annulering van de cruise, gelden de volgende annuleringsbepalingen met een minimum van het aanbetalingsbedrag dat u aan CruiseReizen B.V. heeft voldaan en minimaal de annuleringskosten van de rederij en/of leverancier.

Aantal dagen voor vertrek	Kosten percentage van de totale cruiseprijs
Tot 90 dagen	30% (met een minimum van de aanbetaling)
90 tot 60 dagen	50% (met een minimum van de aanbetaling)
60 tot 30 dagen	75%
Korter dan 30 dagen	100%

Let op: Voor segmenten naast de cruise, zoals vluchten, transfers, hotels, autohuur, etc. en 'non refundable' aanbiedingen, cruises die plaatsvinden tijdens kerst of nieuwjaarsdag zijn de annuleringskosten altijd 100% van de reissom.

2. CruiseReizen.nl heeft het recht in individuele gevallen af te wijken van bovenstaande annuleringspercentages. CruiseReizen.nl is in dit geval verplicht om de annuleringskosten te tonen aan Reiziger.
3. Een deelannulering (indien een deel van het reisgezelschap de geboekte cruise wil annuleren) behoort tot de mogelijkheden waarbij het volgende geldt:
 - a. Indien een Reiziger uit een reisgezelschap zijn overeenkomst voor een gezamenlijke cruise annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
 - b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze cruise voorkomt, doet CruiseReizen.nl aan de overblijvende Reizigers een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.
 - c. Voor de hier bedoelde Reizigers wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels gelden.
 - d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet geaccepteerd wordt, zijn alle overeenkomsten geannuleerd en zijn alle Reizigers het annuleringsgeld verschuldigd.
 - e. Het totaalbedrag van annuleringsgelden en gewijzigde reissommen zal het totaal van de reissommen van de oorspronkelijke Reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.
4. Annuleringen die buiten onze openingsuren worden gemeld, worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.
5. In het geval dat een reis met een kortingsactie voor de vluchten wordt geannuleerd, worden de annuleringskosten verhoogd met de werkelijke kosten van de geannuleerde vlucht(en). Bij expeditiecrises of cruises langer dan 25 dagen gelden strengere annuleringsvoorwaarden. Neem daarom altijd contact op met de klantenservice van CruiseReizen B.V. voor de exacte annuleringskosten.

4. Betalingsvoorwaarden

1. Bij het maken van een boeking bij CruiseReizen B.V. dient u een aanbetaling van 30% te voldoen, plus de volledige kosten (100%) voor de geboekte vliegreis. De datum waarvoor u dit bedrag moet overgemaakt hebben staat op de optiebevestiging. U dient de restantbetaling uiterlijk 8 weken vóór vertrek overgemaakt te hebben. In enkele situaties kan de datum van restantbetaling hiervan afwijken. De exacte datum kunt u zien op uw boekingsbevestiging.
2. Indien u binnen 8 weken vóór vertrek boekt, dient u de gehele reissom per omgaande te voldoen. In geval van zgn. "non refundable" aanbiedingen of actietarieven, bedraagt de aanbetaling 100%. Indien van toepassing, maken wij dit bij de boeking kenbaar.
3. De exacte en altijd geldende betalingsvoorwaarden kunt u ten allen tijde terugzien op uw optie- of boekingsdocument.
4. Bij niet tijdige betaling zijn wij, CruiseReizen B.V., gerechtigd de geboekte reis/reizen te annuleren. Reeds betaalde gelden (aanbetalingen) worden dan niet gerestitueerd.
5. Wanneer u een cruise boekt, berekenen wij geen reserverings- en/of administratiekosten per factuur, behoudens verplichte bijdragen voor Calamiteitenfonds en/of SGR. Boekt u een reis zonder cruise segment, dan bedragen de reserveringskosten maximaal € 50,- per boeking.

5. Wijzigingen en wijzigingskosten

1. Controleer voor het definitief maken van de cruise alle gegevens zorgvuldig. Voor het boeken van de cruise dient de eerste voornaam en achternaam, zoals deze op het paspoort staan vermeld, te worden ingevuld. Bij vrouwen is dit in de meeste gevallen de meisjesnaam.
2. Voor het wijzigen van gegevens na het definitief maken van de boeking kunnen kosten in rekening worden gebracht.
3. Indien de rederij, luchtvaartmaatschappij of andere leverancier wijzigingskosten hanteert, zullen wij deze aan de reiziger doorbelasten. CruiseReizen B.V. berekent deze bedragen zonder enige opslag door. In het kader van onze persoonlijke service, zullen wij uiteraard het verzoek bij de rederij neerleggen om wijzigingen kosteloos te verwerken. Wij kunnen deze verzoeken helaas niet garanderen. Het is mogelijk dat de rederij of de aanbieder van een overig segment prijswijzigingen doorvoert in verband met verschuldigde heffingen, wisselkoersen, etc. In dit geval zullen wij deze kosten aan u moeten doorberekenen. Uiteraard gebeurt dit zonder enige opslag. Wanneer wij dit van de cruise rederij of vervoerder te horen krijgen, zullen wij u hiervan direct op de hoogte brengen. Een nabelasting is zeer zeldzaam, maar wel mogelijk.
4. Een rederij heeft altijd het recht om de hutnummers te wijzigen. Bevestigde hutnummers zijn nooit gegarandeerd. Uiteraard zal CruiseReizen B.V. bij kennisgeving van de rederij dit direct doorgeven aan de klant en helpen met het zoeken naar een passende oplossing.
5. Een luchtvaartmaatschappij heeft altijd het recht om de stoelnummers te wijzigen. Bevestigde stoelnummers zijn nooit gegarandeerd. Uiteraard zal CruiseReizen B.V. bij kennisgeving van de luchtvaartmaatschappij dit direct doorgeven aan de klant en helpen met het zoeken naar een passende oplossing.
6. Een hotel heeft altijd het recht om het kamertype te wijzigen. Bevestigde kamertypes zijn nooit gegarandeerd. Uiteraard zal CruiseReizen B.V. bij kennisgeving van het hotel dit direct doorgeven aan de klant en helpen met het zoeken naar een passende oplossing. Een auto verhuur maatschappij heeft altijd het recht om de type auto te wijzigen. Bevestigde autotypes zijn nooit gegarandeerd. Uiteraard zal CruiseReizen B.V. bij kennisgeving van de autoverhuurmaatschappij dit direct doorgeven aan de klant en helpen met het zoeken naar een passende oplossing.

6. Klachten en onvolkomenheden

1. Helaas kan het gebeuren dat tijdens uw reis er zaken zijn die niet voldoen aan uw verwachting. Indien dit gebeurt, dient u hiervan direct - in deze volgorde - een melding te maken bij:
 1. de betrokken dienstverlener;
 2. indien aanwezig, uw aanspreekpunt aan boord

Indien u met hen niet tot een oplossing komt, verzoeken wij u om zo spoedig mogelijk contact op te nemen met CruiseReizen B.V. Dit is mogelijk tijdens onze openingsuren. Indien het voorval gebeurt buiten deze openingsuren, raden wij u aan om een e-mail te versturen naar klantenservice@cruisereizen.nl of het noodnummer te bellen op 0031-(0)10-7200579. Geef bij het versturen van de e-mail zoveel mogelijk informatie en uw contactgegevens, zodat wij zo spoedig mogelijk actie kunnen ondernemen.

2. Zijn uw problemen tijdens uw reis niet naar behoren opgelost en wilt u na de reis een schriftelijke klacht indienen, zorgt u er dan wel voor dat u tijdens uw reis een klachtrapport heeft laten opstellen. Zie ook artikel 12 van de [ANVR-Reizigersvoorwaarden](#).
3. CruiseReizen B.V. wilt er alles aan doen om u een geweldige vakantie te bieden. Op uw verzoek wordt uw klacht door onze directie in behandeling genomen. De directie is bereikbaar per post: CruiseReizen B.V., t.a.v. Directie (klacht), Bahialaan 600, 3065 WC, Rotterdam.
4. Klachten over CruiseReizen B.V. zullen verwerkt worden door CruiseReizen B.V. Indien er een klacht is over een rederij, luchtvaartmaatschappij, hotel, transfer, autohuur, verzekering, etc. dan zal CruiseReizen B.V. de eerste contactpersoon zijn voor de klant, maar zal alleen optreden als bemiddelaar.

7. Luchtvaartmaatschappij en vertragingen

De vliegreis vindt standaard plaats in de economy class. De vliegtijden staan vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden kunnen afwijken van de eventueel bij boeking opgegeven informatieve tijden. De vertrek- en aankomsttijden voor vervoersonderdelen, zoals vermeld in de reisbescheiden, zijn onder voorbehoud van tussentijdse wijzigingen door de luchtvaartmaatschappij.

Controleer kort voor vertrek altijd de website van de luchtvaartmaatschappij voor eventuele last-minute wijzigingen.

Het komt sporadisch voor dat de reis met een andere, bij IATA aangesloten luchtvaartmaatschappij wordt uitgevoerd dan degene die vermeld stond op tickets of bevestiging. Wanneer door wijzigingen in de vluchtschema's onverhoopt een extra hotelovernachting nodig is, dan wordt dit vooraf aan Reiziger doorgegeven en worden deze kosten aan Reiziger in rekening gebracht.

Het komt voor dat door bijvoorbeeld stakingen, weersomstandigheden, drukte in het luchtruim of op een luchthaven of door overmacht vertragingen ontstaan en dat een mogelijk aansluitende vlucht(en) wordt gemist.

CruiseReizen.nl doet haar uiterste best om Reiziger hiervan geen hinder te laten ondervinden, maar is hiervoor niet aansprakelijk. In artikel 5, 6 en 7 van de ANVR-Reisvoorwaarden zijn alle rechten en plichten van Reiziger en de Organisator vastgelegd. Vlieguren vinden plaats met de bij de IATA aangesloten luchtvaartmaatschappijen. Alle luchtvaartmaatschappijen verdelen de beschikbare stoelcapaciteit binnen eenzelfde klasse in verschillende tarievenniveaus zonder dat daar een afwijkende dienst of service tegenover staat, maar waardoor wel vluchttoeslagen kunnen ontstaan. CruiseReizen.nl kan hierop geen invloed uitoefenen.

In het algemeen geldt dat vroeg boeken doorgaans de goedkoopste prijsklasse biedt en dat bij vertrekken in hoogseizoen en rond feestdagen de goedkoopste klasse vaak niet beschikbaar is. Reiziger gaat door middel van het accepteren van deze algemene voorwaarden akkoord met de door CruiseReizen.nl geaccepteerde algemene voorwaarden van luchtvaartmaatschappijen.

8. Medische voorschriften

1. Wij raden u aan om u vooraf goed te laten informeren over enige gezondheidsrisico's die mogelijk verbonden zijn aan uw vakantiebestemming. Hiervoor raden wij aan om de GGD te raadplegen. De beschikking over de juiste vaccinatiebewijzen blijft te allen tijde uw eigen verantwoordelijkheid.

2. Wanneer een passagier behoort tot onder andere de volgende groep, dan wordt door een aantal rederijen gevraagd om een in de Engelse taal opgestelde (medische) verklaring, waarin staat dat u veilig aan boord kunt verblijven:
 - rolstoelgebruikers
 - dialyse-patiënten
 - gebruikers van bederfelijke medicijnen
 - gebruikers van extra zuurstof voorzieningen
3. De verklaring dient te zijn ondertekend door een arts en de passagier zelf. Wanneer u zwanger bent tijdens de cruise gelden per rederij verschillende voorwaarden. Vraag naar deze voorwaarden bij boeking (of zodra u van de zwangerschap op de hoogte bent). De regels van de rederijen zijn zeer strikt: wanneer u hieraan niet voldoet, kunt u eventueel geweigerd worden aan boord.
4. Reizigers zijn verplicht om bijzondere persoonlijke betreffende omstandigheden te melden bij boeking en in ieder geval minimaal 48 uur voor aanvang van de reis. Indien Reiziger in de informatievoorziening te kort schiet(en), komen de eventueel daaruit voortvloeiende negatieve financiële gevolgen voor rekening van Reiziger.

9. Preferenties en essentie

1. Aan speciale wensen (preferenties) zoals dinerzittingen, hutligging etc. die Reiziger bij boeking aangeeft kunnen geen garanties worden gegeven. Uiteindelijk is het aan de leverancier of zij deze preferentie honoreren. Preferenties kunnen nimmer op voorhand bevestigd worden.
2. Betreft het een essentie, namelijk een wens die zo belangrijk is dat het wel of niet boeken van de reis ervan afhangt, dient CruiseReizen.nl hiervan op voorhand op de hoogte te worden gesteld. Uiteraard doet CruiseReizen.nl haar uiterste best om dit zonder kosten in orde te maken. Lukt dat niet dan zullen de kosten die hieraan verbonden zijn op voorhand kenbaar worden gemaakt. Indien CruiseReizen.nl niet kan garanderen dat een essentie (goed) wordt uitgevoerd, dan zal dit op voorhand bekend gemaakt worden.

10. Privacy

CruiseReizen.nl deelt gegevens van haar klanten alleen wanneer dit strikt noodzakelijk is. Zo gelden er veiligheidsmaatregelen voor diverse landen. Voor de juiste afhandeling van uw reis moet CruiseReizen B.V. de noodzakelijke gegevens doorzetten naar de desbetreffende rederij of leverancier. In vele gevallen (zoals in de luchtvaart) is noodzakelijk om de PNR DATA (Passenger Name Records) te verstrekken aan desbetreffende autoriteiten. Dit kan uw achternaam, voorletters, vluchtgegevens, boekingsdatum en Special Service Request (SSR's) zoals maaltijden, speciale bagage e.d. betreffen.

Een nadere toelichting op het door CruiseReizen B.V. gevoerde privacybeleid kunt u vinden in onze [privacyverklaring](#).

11. Reisbescheiden

De reisbescheiden zult u ongeveer twee weken vóór vertrek ontvangen. In de meeste gevallen worden de reisbescheiden per e-mail toegestuurd. U wordt verzocht de reisbescheiden uitgeprint mee te nemen naar uw cruise. Indien u uw reisbescheiden eerder wilt ontvangen, raden wij u aan om dit direct bij de boeking aan te geven. In dit geval kan uw Cruise Specialist deze voor u bij de rederij aanvragen.

12. Reisdocumenten

1. Alle Reizigers dienen in het bezit te zijn van een paspoort dat bij terugkeer nog 6 maanden geldig is. Alle Reizigers, inclusief kinderen en baby's, dienen te beschikken over een eigen paspoort. Bovendien zijn Reizigers naar de Verenigde Staten (maar ook bv. Puerto Rico), die daarvoor geen visum nodig hebben, verplicht om zich tot maximaal drie dagen vóór vertrek te registreren.

Registratie is mogelijk via de speciale US government website <https://esta.cbp.dhs.gov/> (kosten ca. \$14). LET OP! Alleen toestemming via deze originele ESTA website is rechtsgeldig. In alle andere

gevallen heeft u een bezoekersvisum nodig. Voor Canada is het in veel gevallen verplicht om een ETA-visum (Electronic Travel Authorization) te hebben.

Het aanvragen kan via <http://www.cic.gc.ca/english/visit/eta.asp> tegen creditcardbetaling van \$7 Canadese dollar per persoon. Niet van toepassing indien Reiziger in het bezit is van een geldig visum. Reiziger dient er zelf voor te zorgen dat hij bij vertrek en tijdens de reis in het bezit is van alle benodigde documenten. Daartoe zal hij tijdig moeten nagaan of de eerder verkregen informatie nog correct is. Zie ook de ANVR Reisvoorwaarden artikel 2.5.

2. Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een paspoort dat nog 6 maanden na terugkomst geldig is en de eventueel vereiste: visa; bewijzen van inenting; bewijzen van vaccinaties; rijbewijs; groene kaart. Indien de reis niet (geheel) gemaakt kan worden wegens het ontbreken van enig (geldig) document, zijn alle gevolgen voor eigen rekening van Reiziger.
3. CruiseReizen B.V. kan in samenwerking met een gespecialiseerde organisatie ook voor u controleren welke visa nodig zijn. Neem contact op met CruiseReizen B.V. voor een doorverwijzing naar deze organisatie.
4. Kinderen die met één ouder of met andere personen dan de gezaghebbende (bijvoorbeeld grootouders, familie, kennis of gescheiden ouders) naar het buitenland reizen, dienen een reisverklaring van de persoon te hebben welke het gezag uitoefent. In deze (Engelstalige) verklaring geeft de gezag uitoefende toestemming aan het kind om in gezelschap van een ander naar het buitenland te reizen. Onder het buitenland vallen ook cruiseschepen. Een notaris of de afdeling burgerzaken van de gemeente kan behulpzaam zijn door het legaliseren van de handtekeningen op een reisverklaring voor minderjarige.

13. Reissom

Rederijen hanteren een dynamisch prijsbeleid. Dat betekent dat verkoopprijzen zowel kunnen stijgen als dalen. De gepubliceerde verkoopprijzen op de website zijn indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Voor de exacte prijzen op het moment, kunt u altijd een offerte aanvragen. Door het plaatsen van een optie kunt u, geheel vrijblijvend, de prijs van de cruise tijdelijk vastzetten. De duur van de optie is afhankelijk van de afvaart en de rederij. Prijzen van vluchten zijn variabel, ook in geval van een optie kan het voorkomen dat de prijs van een vlucht wordt verhoogd of verlaagd.

14. Garantiehutten

Bij een garantiehut garandeert de rederij een verblijf in het door u gekozen huttype of een hogere categorie. In dit geval behoudt de rederij zich het recht de passagiers zonder bijbetaling in een gelijkwaardige hut onder te brengen, ongeacht de ligging, faciliteiten of eventueel een beperkt zicht. Bij een enkele rederij kan het voorkomen dat er tijdens de cruise maximaal één hut wisseling plaatsvindt. Voor de exacte voorwaarden kunt u contact opnemen met de klantenservice van CruiseReizen.nl.

15. Vaarschema

Een rederij kan altijd besluiten het vooraf gecommuniceerde vaarschema aan te passen. De veiligheid van de gasten en het personeel staat namelijk altijd voorop. Door onvoorziene omstandigheden, zoals weer of (politieke) onrust kan een rederij besluiten het schema te veranderen. Zo kunnen bijvoorbeeld in het Caribische gebied in de maanden augustus t/m november tropische stormen voorkomen. De rederij zal dan eventueel de route aanpassen en daarmee de storm ontwijken.

Het aanvaren van specifieke havens kunnen wij daarom niet garanderen. Aangezien er tijdens een cruise meerdere havens worden aangedaan en deze slechts een deel zijn van uw totale cruise beleving, heeft u bij een routewijziging geen recht om kosteloos te annuleren of wijzigen. Hoewel het zelden voorkomt, heeft een

rederij het recht om het vaarschema uit te voeren met een ander schip. Deze schepen zijn dan gelijkwaardig, hoewel de indeling kan afwijken.