

## **Aanvullende voorwaarden Dock C CruisePartners B.V.**

### **Algemeen:**

Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de ANVR-Reizigersvoorwaarden die gelden voor boekingen gemaakt vanaf 1 juli 2018

### **1. Inleidende bepalingen:**

Reisorganisator: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt.

### **Reiziger/hoofdboeker:**

1. Onder reiziger verstaan wij: - de wederpartij van de reisorganisator, ook wel hoofdboeker genoemd, of - degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of - degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van de ANVR Reizigersvoorwaarden de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.

2. 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.

3. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de hoofdboeker (of bij betalingen via diens reserveringsnummer)

**Reisovereenkomst:** De overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:

a. vervoer;

b. verblijf;

c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

**Eigen-vervoerreizen:** reizen waarbij de reiziger alleen vakantieaccommodatie reserveert en het vervoer zelf organiseert.

**Boekingskantoor:** het bedrijf dat tussen de reiziger en de reisorganisator bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.

**Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

**Kantooruren:** maandag tot en met vrijdag van 09.00–18.00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

**Europa:** Onder de aanduiding “Europa en de Middellandse Zeelanden” wordt verstaan: het Europese continent, inclusief Spaanse (Canarische) eilanden en Portugese (Madeira, Azoren) eilanden, resp. alle landen in Azië en Afrika grenzend aan de Middellandse Zee.

## 2. (Deel)annuleringen

1. Wanneer u uw geboekte reis onverhoopt geheel wilt annuleren, dan rekenen wij daarvoor afwijkende annuleringskosten ten opzichte van de in artikel 9 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden vermelde annuleringskosten. Onze annuleringskosten zijn als volgt:

- tot 90 dagen voor vertrek : 35% over de totale reissom\*
- vanaf 90 voor vertrek tot 60 dagen voor vertrek : 50% over de totale reissom\*
- vanaf 60 voor vertrek tot 30 dagen voor vertrek : 75% over de totale reissom\*
- binnen 30 dagen voor vertrek : 100% over de totale reissom\*

\*Onder de totale reissom worden de bedragen in Euro zoals vermeld op uw factuur verstaan voor de cruise/hotel/transfers/overige cruise gerelateerde diensten, exclusief de vermelde reserveringskosten, eventuele doorbelaste wijzigingskosten en een eventueel afgesloten annuleringsverzekering, deze kosten worden altijd volledig aan u doorbelast. Voor cruises langer dan 25 dagen en expeditie cruises kunnen strengere voorwaarden gelden.

In geval van bijvoorbeeld zogenaamde ‘non refundable’ reisonderdelen, bedragen de annuleringskosten altijd 100% over de totale reissom. Deze uitzonderingen maken wij op het moment van boeking kenbaar.

Eventueel door Dock C CruisePartners op naam van de reiziger ingeboekte vluchten staan los van bovenstaande annuleringspercentages. Bij een annulering door reiziger wordt de volledige vluchtreissom als annuleringskosten in rekening gebracht.

2. Een deelannulering (indien een deel van de reizigers de geboekte cruise wil annuleren) behoort tot de mogelijkheden.

3. Annuleringen die buiten onze kantooruren worden gemeld, worden geacht te zijn verricht op de eerste volgende werkdag. Onze kantooruren zijn: maandag t/m vrijdag 09.00 – 18.00 uur en op zaterdag zijn wij telefonisch bereikbaar van 10:00 - 14:00 uur maar geldt niet als een werkdag zoals hierboven vermeld.

## 3. Betalingsvoorwaarden

Bij het maken van een boeking dient een aanbetaling van minimaal 35% te worden voldaan plus de reserveringskosten en calamiteitenfonds en eventuele premie van de annulerings- en/of aansluitrisicoverzekering. De restantbetaling dient 90 dagen voor vertrek op onze bankrekening te zijn bijgeschreven. Indien binnen 90 dagen voor vertrek wordt geboekt dan dient de gehele reissom per omgaande te voldoen. In geval van zgn. “non refundable”

aanbiedingen bedraagt de aanbetaling 100%. Indien van toepassing, maken wij dit voor het sluiten van de overeenkomst kenbaar. Voor de volgende rederijen gelden afwijkende betalingsvoorwaarden:

**Norwegian Cruise Line:** Restantbetaling bij suites 120 dagen voor vertrek

**Oceania Cruises:** Restantbetaling 150 dagen voor vertrek

**Seadream:** Restantbetaling 119 dagen voor vertrek

**Silversea Cruises:** Restantbetaling 147 dagen voor vertrek

**Regent Seven Seas Cruises:** Restantbetaling 150 dagen voor vertrek

#### **4. BTW**

Sinds 1 april 2012 is voor zeecruises een niet nader gespecificeerd BTW bedrag bij uw reissom inbegrepen.

#### **5. Luchtvaartmaatschappijen en vertragingen**

Uw 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 vervoeronderdelen, zoals vermeld in de reisbescheiden, zijn onder voorbehoud van tussentijdse wijzigingen door de luchtvaartmaatschappij. Indien van toepassing, informeren wij u. Checkt u kort voor vertrek nog even de website van de luchtvaartmaatschappij voor eventuele last-minute wijzigingen. Het komt sporadisch voor dat wij u met een andere, bij IATA aangesloten luchtvaartmaatschappij vervoeren dan degene die vermeld stond op uw ticket of bevestiging. Het komt voor dat door bijvoorbeeld stakingen, weersomstandigheden, drukte in het luchtruim of op een luchthaven of door overmacht vertragingen ontstaan en dat u mogelijk zelfs uw aansluitende vlucht(en) mist. Wij doen onze uiterste best om u hiervan geen hinder te laten ondervinden. In artikel 5, 6 en 7 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden zijn uw en onze rechten en plichten vastgelegd. Vliegreesen 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. Dock C CruisePartners B.V. kan hier helaas geen invloed op 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.

#### **6. Medische voorschriften**

Medische voorschriften wijzigen regelmatig. Wij raden u aan zich vooraf goed te informeren of er enige gezondheidsrisico's verbonden zijn aan uw vakantiebestemming(en). Voor reizen buiten Europa en/of reizen naar (sub)tropische bestemmingen raden wij u aan tijdig uw boekingskantoor en GGD te raadplegen. De beschikking over de juiste vaccinatiebewijzen blijft te allen tijde uw eigen verantwoordelijkheid.

Wanneer een passagier behoort tot onder andere de volgende groep, dan vraagt een aantal rederijen een in de Engelse taal gestelde verklaring, waarin staat dat u veilig aan boord kunt verblijven: -rolstoel of rollatorgebruikers -dialyse-patiënten -gebruikers van bederfelijke medicijnen -gebruikers van extra zuurstofvoorzieningen. De verklaring dient te zijn ondertekend door een arts en de passagier zelf. Wanneer u zwanger bent tijdens de cruise, dan 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 om aan boord te komen.

## **7. Onvolkomenheden tijdens de reis**

Het is altijd vervelend wanneer er op uw bestemming zaken zijn die niet voldoen aan uw verwachting. Als dat onverhoopt toch zo is, maakt u hiervan dan direct melding bij de rederij, de airline, hotelmanager, de reisleiding of onze andere plaatselijke vertegenwoordiger. Indien u met hen niet tot een oplossing komt, neemt u dan altijd direct contact op met ons. Dat kan vaak ongemak en klachten voorkomen. Zijn uw problemen tijdens uw reis niet naar behoren opgelost en wilt u na de reis een schriftelijke klacht indienen, zorgt u dan dat u tijdens uw reis een klachtrapport heeft laten opstellen. Zie ook artikel 12 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden.

## **8. Klachten na uw reis**

Hoewel wij alle zorgvuldigheid betrachten om uw vakantie zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen, kan er natuurlijk altijd iets mis gaan. Wij vinden het uitermate belangrijk dat onze klanten tevreden zijn en stellen het dan ook bijzonder op prijs wanneer u eventuele aan- of opmerkingen aan ons meldt. Indien u een officiële klacht in wilt dienen, dan verzoeken wij u dit, uiterlijk binnen 2 maanden na terugkomst, uitsluitend schriftelijk te doen.

## **9. Preferenties en essenties**

Aan speciale wensen (preferenties) die u bij uw boeking aangeeft, proberen wij natuurlijk graag te voldoen. Of dat lukt, is afhankelijk van de uiteindelijke dienstverlener, meestal de rederij. Gaat het u om een essentie, namelijk een wens die zo belangrijk is dat het wel of niet boeken van de reis ervan afhangt? Geeft u dit dan voor uw boeking aan. Uiteraard doen wij onze uiterste best om dit zonder kosten voor u in orde te maken. Lukt dat niet dan krijgt u vooraf te horen welke kosten hieraan verbonden zijn. Indien wij niet kunnen garanderen dat een essentie (goed) wordt uitgevoerd, dan zullen wij u dit aangeven.

## **10. Privacy**

Dock C CruisePartners B.V. deelt uw gegevens alleen wanneer de strikt noodzakelijk is. Zo gelden er veiligheidsmaatregelen voor diverse landen. De luchtvaartmaatschappij die uw vlucht uitvoert, is verplicht om Passenger Name Records (PNR data) te verstrekken aan de betreffende autoriteiten. Onderdeel van deze gegevens zijn o.a. uw achternaam, voorletters, vluchtgegevens, boekingsdatum en Special Service Request (SSR's) zoals maaltijden, speciale bagage e.d. Ook dienen reizigers naar o.a. de Verenigde Staten al voorafgaand aan de vlucht in Nederland aanvullende informatie te verschaffen zoals het volledige verblijfadres na aankomst in de Verenigde Staten.

## 11. Rederijen en voorbehouden

De rederij kan het aan u toegekende hutnummer wijzigen binnen dezelfde of hogere categorie, zonder u hierover vooraf in te lichten. Ook de ligging van de hutten bij of naast elkaar en/of faciliteiten in de hut (bijv. bad), zijn daarom niet gegarandeerd. Wanneer u een garantiehut (hutnummer bij inscheping) heeft geboekt, dan kan het soms voorkomen dat u gedurende de reis eenmalig van hut dient te wisselen. 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 (politieke) onrust of logistieke redenen 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 aanlopen van specifieke havens kunnen wij daarom niet garanderen. Aangezien tijdens een cruise meerdere havens worden aangedaan en deze slechts een deel zijn van uw totale cruisebeleving, heeft u bij een routewijziging geen recht om kosteloos te annuleren of wijzigen. Tevens heeft u bij een routewijziging geen recht op een compensatie of op teruggave van reeds gemaakte (vervoers-)kosten en zijn eventuele extra (vervoers-)kosten voor eigen rekening. 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 meestal afwijkt. Een cruisevakantie bestaat soms uit meer dan alleen uw cruise. Denk hierbij aan vluchten, transfers en excursies. Wanneer u vertraging oploopt met door ons georganiseerd vervoer en u maakt daardoor aanvullende kosten, dan kunt u ons daarvoor niet aansprakelijk stellen. Wij zullen er alles aan doen om u zonder extra kosten toch op de plaats van bestemming te krijgen. Wij adviseren een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten.

## 12. Reisbescheiden

De reisbescheiden worden, daar waar mogelijk, uiterlijk 10 dagen voor vertrek per e-mail naar u toegestuurd, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen niet haalbaar is. Dit laatste zal onder meer het geval zijn indien de volledige betaling van de reissom nog niet heeft plaatsgevonden. De vertrek- en aankomsttijden voor vervoeronderdelen, zoals vermeld in de reisbescheiden, zijn onder voorbehoud van tussentijdse wijzigingen. Indien van toepassing, informeren wij u. U bent zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een paspoort dat nog 6 maanden na terugkomst geldig is, de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. Indien u de reis niet (geheel) kunt maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, zijn alle gevolgen voor uw eigen rekening.

## 13. Reisdocumenten

Reist u naar het buitenland en heeft u een Nederlands paspoort? Dan hebt u een paspoort nodig dat bij terugkeer in Nederland nog (vaak 6 maanden) geldig is. De vereiste geldigheidsduur is per land en per rederij verschillend. Omdat deze vereiste geldigheidsduur regelmatig wijzigt, adviseren wij u altijd te reizen met 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 uw cliënten in het bezit zijn van een geldig visum. Omdat tijdens een cruise meerdere landen worden bezocht, zullen wij voorafgaand of bij de boeking de benodigde algemene informatie verstrekken over de vereiste reisdocumenten inclusief eventuele benodigde visa. U dient er echter zelf voor te zorgen dat u bij vertrek en tijdens de reis in het bezit bent van alle benodigde documenten. Daartoe zult u tijdig moeten nagaan of de eerder verkregen informatie nog correct is. Zie ook de ANVR-Reizigersvoorwaarden artikel 2.

#### **14. Reissom**

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze bij ons bekend waren ten tijde van publicatie ervan. Het kan voorkomen dat wij na boeking de reissom moeten aanpassen. Wij doen dat alleen wanneer wijzigingen in de vervoerskosten en/of verschuldigde heffingen daar aanleiding toe geven. Aanpassingen in de reissom worden altijd netto, dus zonder opslag, doorberekend. Dit gebeurt alleen indien deze kosten bij het vaststellen van de reissom nog niet bekend waren. De reissom kan bijvoorbeeld worden verhoogd door stijging van de brandstofkosten. Een nabelasting is mogelijk. Indien u de nabelasting afwijst, dient u dit zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 2 werkdagen na ontvangst van de mededeling aan ons kenbaar te maken.

#### **15. Wijzigingskosten**

Wij doen onze uiterste best om eventuele wijzigingen of toevoegingen aan uw geboekte reis zonder kosten door te voeren. Lukt dit niet zonder kosten, dan laten wij u vooraf weten of, en tegen welke kosten wij de wijziging voor u kunnen uitvoeren.