

## Vacansoleil algemene voorwaarden

In aanvulling op de ANVR-Reisvoorwaarden zijn de onderstaande Vacansoleil algemene voorwaarden van toepassing op onze dienstverlening en op de met ons gesloten overeenkomsten.

### Artikel 1 Aanmelder

1. Degene die (mede) namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
2. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de (door de aanmelder aangemelde) reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.
3. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.

### Artikel 2 Eigen-vervoerreizen

Reizen waarbij de reiziger alleen (een) vakantieaccommodatie(s) reserveert en het vervoer zelf organiseert.

### Artikel 3 Essenties

1. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door Vacansoleil aangeboden reis worden gevraagd (medische essenties). Vacansoleil zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van Vacansoleil.
2. Vacansoleil heeft in geval van een medische essentie het recht de volgende kosten in rekening te brengen:
  - aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten van € 35,-;
  - communicatiekosten;
  - eventuele door de bij de dienstverlening betrokken derde in rekening te brengen extra kosten.
3. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt Vacansoleil alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft Vacansoleil het recht om de volgende kosten in rekening te brengen:
  - de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van € 35,-;
  - communicatiekosten;
  - eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte, extra kosten.

Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Vacansoleil.

### Artikel 4 Betaling

1. Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 30 % van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan, alsmede de reserveringskosten. Indien een annuleringsverzekering via Vacansoleil is afgesloten moeten de kosten hiervan gelijktijdig met de aanbetaling voldaan worden.
2. Het restant van de reissom en de bijdrage Calimiteitenfonds van € 2,50 per boeking moet uiterlijk zes weken voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf in het bezit te zijn van Vacansoleil.
3. Indien de overeenkomst binnen zes weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

### Artikel 5 Overige kosten

1. De reserveringskosten bedragen € 27,- per boeking.
2. De wijzigings- en/of vervangingskosten bedragen € 35,- per wijziging/vervangings.
3. De preferentiekosten bedragen € 5,- per preferentie. Een preferentie is een voorkeur en biedt geen garantie. Aan het niet doorgaan van een preferentie kunnen geen rechten worden ontleend. De preferentiekosten zijn administratiekosten en kunnen dan ook achteraf niet worden gerestitueerd.

### Artikel 6 Wijzigingen door de reiziger

1. Wijzigingsverzoeken kunnen na de totstandkoming van de overeenkomst door de reiziger schriftelijk (c.q. per e-mail) bij Vacansoleil worden ingediend.
2. Als wijzigingsverzoeken worden beschouwd verzoeken waarbij het aantal deelnemers aan de reis verandert (meer of minder) met uitzondering van boekingen voor z.g. staanplaatsen, aanpassing van de gegevens van de reiziger(s), verlenging van de reisduur of het bijboeken van extra diensten (zoals verzekering, huisdier, babypakket, bedlinnen e.d.).
3. Als een wijziging van de overeenkomst mogelijk is, geldt dat de reiziger de gewijzigde reissom, onder aftrek van het reeds betaalde deel van de reissom, voldoet, alsmede de aan het wijzigingsverzoek verbonden kosten als bedoeld in artikel 5.2.
4. Een wijziging van de vertrek- of aankomstdatum, het inkorten van de reisduur of een wijzigingsverzoek van de accommodatie of camping en het verlagen van het aantal deelnemers bij een boeking voor een staanplaats wordt beschouwd als een (deel)annulering, waarop de annuleringsbepalingen van artikel 7 van toepassing zijn.
5. Als het verzoek wordt afgewezen, blijft de oorspronkelijk geboekte overeenkomst in stand, tenzij de reiziger deze opzegt (annuleert) in welk geval de annuleringsregels van artikel 7 van toepassing zijn.
6. Als naar de mening van Vacansoleil het verzoek niet valt onder een van de hiervoor omschreven situaties bepaalt uitsluitend Vacansoleil onder welke categorie het verzoek wordt gebracht.

### Artikel 7 Annulering door de reiziger

Voor eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals stacaravans, tenten en campingstaanplaatsen zijn naast de verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag

(inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;

- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

### Artikel 8 Reisbescheiden

1. Vacansoleil stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 kalenderdagen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van Vacansoleil kan worden gevergd.
2. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 kalenderdagen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf geeft Vacansoleil aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.

Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij Vacansoleil.
3. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening.

### Artikel 9 Klachten

Vacansoleil benadrukt de te volgen klachtenprocedure met betrekking tot het melden van eventuele klachten. Dit dient te geschieden overeenkomstig artikel 12 van de ANVR-Reisvoorwaarden. In aanvulling daarop gelden de volgende regelingen:

#### Tijdens de reis :

Klachten tijdens de vakantie dienen direct (of zo spoedig mogelijk) gemeld te worden bij de Vacansoleil campinghost of, indien deze niet aanwezig is, bij de campingreceptie die namens Vacansoleil optreedt. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost dient u (tijdens openingstijden) vervolgens direct (of zo spoedig mogelijk) telefonisch contact op te nemen met Vacansoleil via +31408447745. Als een tekortkoming dan nog niet bevredigend wordt opgelost dient u dit in een klachtrapport schriftelijk te laten vastleggen door de Vacansoleil campinghost. Indien geen Vacansoleil campinghost aanwezig is kunt u de melding indienen per e-mail aan [aftersales@vacansoleil.com](mailto:aftersales@vacansoleil.com) of via het contactformulier op [www.vacansoleil.com](http://www.vacansoleil.com).

#### Na de reis :

Een klacht die ter plaatse (ondanks uw melding tijdens de reis) niet tot tevredenheid is opgelost, moet schriftelijk binnen 2 maanden na afloop van de reis worden ingediend bij Vacansoleil t.a.v. de afdeling Aftersales. Dit kan per brief, per e-mail aan [aftersales@vacansoleil.com](mailto:aftersales@vacansoleil.com) of via het contactformulier op [www.vacansoleil.com](http://www.vacansoleil.com). Indien beschikbaar voegt u een kopie van het klachtrapport toe. Vacansoleil zal uiterlijk 1 maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

### Artikel 10 Geschillen

In aanvulling op artikel 13 van de ANVR-reisvoorwaarden kunt u een geschil ook indienen via het ODR-platform op <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.