

Belangrijk om te weten

Aanvullend op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw krijg je hierbij enkele belangrijke nota's bij verschillende artikels, alsook verklarende informatie en/of aanvullingen De Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw, samen met deze rubriek "Belangrijk om te weten", alsook met de "Bijzondere Reisvoorwaarden en Belangrijke Extra Informatie", maken bijgevolg de op je contract toepasselijke contractsvoorwaarden uit.

Hoe ver ligt je vakantiebestemming?

Voor alle bestemmingen vermelden we het aantal kilometers vanuit Brussel via de autosnelweg. Dit is slechts een indicatie. De door jou gereden afstand en route kan hiervan afwijken.

Aankomst- en vertrektijden

Op je reisdocumenten staan de uiterlijke aankomst- en vertrektijden vermeld. Als je later aankomt, dien je zelf contact op te nemen met de accommodatieverstrekker. Het telefoonnummer vind je terug op de voucher. Kom je later aan of vertrek je vroeger, dan worden de niet-gebruikte maaltijden niet terugbetaald.

Speciale noden

Baby's (0 - 2 jaar)

- Bij de reservering dient je de correcte geboortedatum van de meereizende kinderen op te geven. Alle extra kosten die voortvloeien uit het niet-correct opgeven van de leeftijd, zijn ten laste van de reiziger. Neckermann is niet verantwoordelijk voor eventuele schade voortvloeiend uit het niet correct opgeven van de leeftijd.
- In het vakantieverblijf: het babybed is soms op aanvraag en meestal gratis.
- Op sommige bestemmingen betalen baby's ook verblijfstakingen.

Mensen met een beperking

- Om problemen op de vakantiebestemming te vermijden, dienen specifieke thema's (gezondheid, handicap) bij reservering te worden gemeld aan Neckermann, zodat wij de mogelijkheid hebben specifieke maatregelen te treffen indien nodig. Wij vragen je uitdrukkelijk te melden of je aangepaste voorzieningen nodig hebt, bijvoorbeeld op de kamer (zoals aangepaste breedte deuren, verlaagde lavabo, etc.) De kosten vallen ten laste van de reiziger.
- Helaas bestaat niet overal ter wereld begrip voor de in België geldende opvatting dat mensen met een beperking zich maximaal moeten kunnen integreren in het gewone leven.

Huisdieren

- **Documenten:** alle informatie over de vereiste documenten voor het reizen met huisdieren dien je tijdig bij je dierenarts na te vragen. Als je met de hond of poes op vakantie wil in Europa, moet je huisdier een Europees paspoort hebben (ook bij je dierenarts te verkrijgen). Dit paspoort vervangt een aantal internationale documenten die nodig waren om te bewijzen dat het dier is ingeënt tegen hondsdoelheid. Hiernaast moet je met een bloedproef kunnen aantonen dat het dier genoeg antistoffen tegen het hondsdoelheidvirus in zijn lichaam heeft. Sommige landen eisen nog aanvullende inenting. Het is dus heel belangrijk je hierover tijdig te informeren bij je dierenarts of op www.diplomatie.belgium.be.
- **Hotel:** de hoteltekst vermeldt, bij de faciliteiten van elk hotel, of huisdieren toegestaan zijn of niet. Indien het hotel huisdieren toestaat moet je bij reservering in elk geval je huisdier aanmelden zodat deze kan worden aangevraagd. Hotels die huisdieren toelaten doen dit voor wat de kamer en bepaalde beperkte ruimtes van het hotel betreft. In de meeste hotels zijn huisdieren niet toegestaan in de openbare ruimtes, zoals restaurants, bars en rond het zwembad.
- Vergeet niet je huisdier bij reservering aan te melden bij je Neckermann vakantieadviseur.

Verblijf

Hotelkamer:

- Je hotelkamer is de dag van aankomst in principe ten vroegste beschikbaar vanaf 14 uur. De dag van terugkeer dien je de kamer te verlaten ten laatste om 10 uur. Tenzij anders vermeld op je reisdocumenten.
- Door toevoeging van één of meerdere bedden wordt de beschikbare ruimte in een kamer en de privacy meestal beperkt. Bedden die aan een kamer worden toegevoegd voor een 3^e en/of 4^e volwassene of kind, kunnen bestaan uit slaapbank, bijzetbed, uitschuifbed, vouwbed of opklapbed (eerder geschikt voor kinderen). Door de toevoeging van een extra bed is het eveneens mogelijk dat de zithoek weggenomen wordt.
- De afgebeelde foto's van de accommodatie zijn een "woonvoorbeeld" of "kamerveerbeeld", grootte en/of inrichting kunnen verschillen.

Appartement of woning:

- Aantal personen per woning: wij geven steeds duidelijk de maximumcapaciteit van de vakantiewoningen door. Bij boeking ben je verplicht het juiste aantal personen op te geven. Elke wijziging dien je te melden. Wanneer je met meer personen aankomt dan op de voucher staat vermeld, kan je de toegang worden ontzegd of een toeslag worden aangerekend.
- Je appartement of woning wordt in principe niet schoongemaakt gedurende je verblijf, tenzij anders vermeld. De eindschoonmaak is (afhankelijk van de gekozen residentie): inbegrepen, (verplicht) tegen betaling, of zelf te doen. Informatie daarover vind je terug bij de beschrijving van je residentie.

Airconditioning:

- Er bestaan meerdere systemen, van individueel regelbaar over individueel activeerbaar tot centraal gestuurd. Naargelang de plaatselijke omstandigheden (energiebesparingen ingevolge plaatselijke reglementeringen, stroomonderbrekingen, etc.) kan het functioneren ervan beperkt worden tot een aantal uren per dag en/of nacht.

Terminologie:

- "*Bad met douche*": je beschikt over een badkamer met bad en je kunt in de badkuip een douche nemen. "*Bad en douche*" betekent dat je over een badkamer met bad én douche beschikt.
- Bij een appartement vermelden we telkens het aantal kamers. We tellen de woonkamer of de woon-/slaapkamer en alle afsluitbare slaapkamers (af te sluiten met min. een schuifwand). Dus een slaapcabine, open slaapgedeelte op de verdieping of een slaaphoek tellen niet mee. De badkamer en de keuken tellen ook niet mee. Een studio staat dan bv. beschreven als een 1-kamerappartement, een 2-kamerappartement is een appartement met 1 woonkamer (of woon-/slaapkamer) en 1 afsluitbare slaapkamer, etc.
- De termen "*familiekamer*" of "*juniorsuite*" worden gebruikt om aan te geven dat de beschikbare ruimte meer dan gemiddeld is. In deze gevallen zijn er echter geen afzonderlijke kamers, tenzij anders beschreven.
- Met een "*satelliet-tv*" ontvangt men niet noodzakelijk Nederlandstalige zenders. Indien je over meerdere ruimtes beschikt, bevindt het tv-toestel zich meestal in de woonkamer.
- Indien een kamer vast tapijt heeft wordt dit niet apart vermeld. Enkel indien wij op de hoogte zijn dat de kamer beschikt over andere vaste vloerbekleding (bv. parket, laminaat, natuursteen) wordt dit apart vermeld.

Maaltijden

Bij de meeste hotels staat vermeld of het hotel buffetten of vaste menu's serveert. Alle prestaties starten steeds met het avondmaal (bij halfpension, volpension of all inclusive) op de dag van aankomst en eindigen met het ontbijt op de dag van vertrek.

Halfpension:

- Bestaat uit het ontbijt en één hoofdmaaltijd (meestal het avondmaal) per overnachting.

Volpension:

- Bestaat uit het ontbijt, de lunch en het avondmaal per overnachting.

All Inclusive:

- Een selectie van maaltijden en dranken zijn inbegrepen gedurende het hele verblijf (volgens beschrijving in de hoteltekst). In de meeste hotels stopt de all inclusive om 12 uur op de dag van de terugreis.

Dranken:

- Bij halfpension en volpension zijn de dranken voor middag- en avondmaaltijden niet inbegrepen, tenzij anders vermeld.
- Bij all inclusive zijn meestal enkel lokale (alcoholische) dranken inbegrepen, tenzij anders vermeld. Het komt voor dat bepaalde dranken of bepaalde bars tegen betaling zijn.

- Personen jonger dan 18 jaar worden in sommige hotels verboden om alcohol te consumeren.

Ontbijt:

- *Continental ontbijt:* wordt aan tafel geserveerd of staat al op tafel. Meestal bestaat het uit een croissant, een broodje of sneetjes brood. Bepaalde belegsoorten bepaal je ter plaatse.
- *Uitgebreid ontbijt:* een steviger of iets uitgebreider ontbijt dat aan tafel wordt geserveerd of al op tafel staat. Keuze uit meer belegsoorten dan bij een continentaal ontbijt.
- *Beperkt ontbijtbuffet:* een iets steviger ontbijt in buffetvorm. Je krijgt meestal nog één of twee extra producten. Dit kan beleg zijn, yoghurt, fruitsap, zoete broodjes...
- *Ontbijtbuffet:* keuze uit verschillende soorten brood en beleg in buffetvorm. Meestal is er fruitsap, verschillende soorten yoghurt, harde kazen, ontbijtgranen, fruit...

Buffet/bediening aan tafel:

- De hoteldirectie heeft het recht om tijdens een seizoen, bij bijvoorbeeld een te lage bezetting, het buffet te vervangen door bediening aan tafel en vice-versa. Bovendien heeft de wijze van bediening niet noodzakelijk een invloed op de kwaliteit van de maaltijden.

Kinderporties en babymaaltijden:

- Als kinderen gratis op basis van kamer met ontbijt, in half- of volpension of in all inclusive verblijven of grote kortingen krijgen, heeft de hotelier het recht kinderporties of kindermenu's te serveren.

Avondkledij:

- In heel wat hotels wordt van de heren verwacht dat ze een lange broek dragen in het restaurant, zeker voor het avondmaal. Niet zelden wordt een korte broek of short geweigerd.

Infrastructuur/Faciliteiten

In de mate van het mogelijke worden alle gratis hotelfaciliteiten zoals safe, minibar, ligstoelen en sportfaciliteiten duidelijk vermeld. Indien de vermelding gratis niet voorkomt bij bepaalde faciliteiten betekent dit dat deze ofwel betalend zijn, ofwel dat het ons niet bekend is of deze al dan niet gratis zijn.

Zwembaden:

- In onze beschrijvingen geven we soms de precieze periode op wanneer een openluchtzwembad open of verwarmd is. Dit is evenwel afhankelijk van het weer. Het spreekt immers voor zich dat het zwembad niet zal worden verwarmd of geopend indien het regent of stormt. Indien er niet duidelijk in de tekst staat dat het zwembad verwarmd is, mag je ervan uitgaan dat dit niet het geval is.
- Onder een "privézwembad" verstaat men een zwembad voor privégebruik: dit betekent dat andere gasten geen gebruik mogen maken van dit zwembad; dit betekent niet dat het zwembad volledig onttrokken is aan de blikken van andere gasten.

Internet en Playstation:

- Het gebruik van internet, Playstation en andere spelconsoles is steeds tegen betaling, tenzij anders vermeld in de hotelbeschrijving.
- In heel wat accommodaties kun je tegenwoordig wel gebruik maken van gratis wifi. Daarvoor dien je uiteraard over een eigen laptop te beschikken.

Laagseizoen

- Het kan op enkele bestemmingen voorkomen dat strand- en sportvoorzieningen, zwembaden, glijbanen, restaurants, verhuurbedrijven e.d. tijdens een deel van het seizoen gesloten zijn en bijvoorbeeld het openbaar vervoer minder vaak rijdt. Bovendien kan het gebeuren dat animatieprogramma's in de hotels in deze periode geen of slechts gedeeltelijk doorgang vinden. Helaas ligt dit buiten onze invloed.
- Sommige voorzieningen (zoals bv. een buitenterras van het restaurant) kunnen afhankelijk van de weersomstandigheden, niet het hele seizoen beschikbaar zijn.

Bouwwerken

- *Nieuwbouw:* in dit aanbod vind je ook een aantal vakantieverblijven die nog gebouwd of afgewerkt moesten worden bij het publiceren van dit aanbod. In zo'n geval vermelden wij dit met de term "maquette". Deze vakantieverblijven hebben we dus niet vooraf kunnen bezoeken en hierdoor kan het gebeuren dat onze beschrijving niet 100% overeenstemt met de uiteindelijke realisatie. Soms kan een bouwwerkzaamheid door onvoorziene omstandigheden vertraging oplopen. Wij proberen dit steeds zo goed mogelijk op te volgen en signaleren je tijdig eventuele problemen (voor zover we er natuurlijk zelf van op de hoogte zijn).
- *Werkzaamheden buiten je vakantieverblijf:* het kan voorkomen dat in de buurt van je vakantieverblijf bouwactiviteiten plaatsvinden. Meestal gaat het dan om de aanleg van nieuwe wegen en/of gebouwen. Wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor daden van

derden waarmee we geen contract hebben. Het spreekt voor zich dat we u op de hoogte houden over werken waarvan we op de hoogte zijn.

- *Werkzaamheden in of aan je vakantieverblijf:* indien er werkzaamheden uitgevoerd worden waardoor geluidsoverlast en visuele hinder ontstaat of waardoor bepaalde faciliteiten niet toegankelijk zijn, stellen wij je hiervan in de mate van het mogelijke vóór afreis op de hoogte.

Garage/parking:

- In verschillende van onze hotels kun je gratis parkeren op de openluchtparking of in de parkeergarage van het hotel. Dit staat vermeld bij de tekst van het desbetreffende hotel.
- Daar het aantal parkeerplaatsen beperkt kan zijn, is dit steeds volgens beschikbaarheid. Indien er geen plaatsen meer beschikbaar zijn, heb je geen recht op enige tegemoetkoming.
- Neckermann aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor diefstal van of schade aan voertuigen.

Vakantieoordteksten

De inleidende teksten van de vakantiebestemmingen zijn gebaseerd op informatie van het hoogseizoen 2011. Deze teksten werden gecorrigeerd en goedgekeurd, toch zijn wijzigingen mogelijk.