

## Algemene voorwaarden

**Wij zijn verheugd u als klant te mogen verwelkomen en zullen ons best doen zodat u van een mooie en ontspannen vakantie kunt genieten.**

**Lees de volgende reisvoorwaarden, die u aanvaardt bij de boeking, zorgvuldig door. Ze zijn van toepassing op alle programma's van SolFly B.V. (hierna SolFly genoemd).**

**Let op de afwijkende voorwaarden voor SolFly Smart; het dynamische vliegproduct van SolFly.**

De navolgende bepalingen zijn door SolFly zelf vastgesteld. Hierover heeft wat betreft de inhoud van deze artikelen geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaaleconomische Raad. Behoudens de in de voorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR-Consumentenvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld als aanvulling op de ANVR voorwaarden daar waar dat vermeld staat in de ANVR voorwaarden zelf en/of om de positie van de consument verder te versterken.

### 1) Totstandkoming van de reisovereenkomst

Door de aanvraag sluit de boekende partij een bindende reisovereenkomst af. Door het boeken gelden deze algemene reisvoorwaarden tussen SolFly en de boekende partij zoals opgenomen in de reisovereenkomst. De aanvraag van de reis kan telefonisch, per e-mail, op het reisbureau of via het internet plaatsvinden. Het contract komt met de aanvaarding, die tevens geldt als reservering en reisbevestiging, door SolFly tot stand, voor alle in de reisaanvraag genoemde personen. Indien de inhoud van de reisbevestiging afwijkt van de inhoud van de aanvraag, dan is er sprake van een nieuw aanbod, waaraan SolFly voor een periode van 10 dagen gehouden is. Het contract komt tot stand op basis van dit nieuwe aanbod, wanneer de klant aan SolFly voor de uiterste datum kenbaar maakt het aanbod te aanvaarden, wat ook door onvoorwaardelijke betaling van de reissom of door het afreizen kan gebeuren.

### 2) Betaling

Om de gelden van de klanten te beschermen is SolFly aangesloten bij het SGR (Garantiefonds Reisgelden). De reissom kan worden betaald via overschrijving, automatische incasso, via het boekingskantoor of via de betaalmodule van de website. Bij SolFly Smart dient direct bij boeking **40%** te worden aanbetaald.

De factuur / reisbevestiging en verzekeringsbewijs worden gewoonlijk via e-mail verzonden. Als er geen e-mailadres is, worden de documenten per post verstuurd. De aanbetaling wordt in mindering gebracht op de reissom. Het restant van de betaling moet voor overhandiging van de reisdocumenten, uiterlijk 42 dagen voor de aanvang van de reis volgens de vervaldatum op de factuur / reisbevestiging, worden gedaan. Voor boekingen die binnen 42 dagen voor de aanvang van de reis liggen moet het volledige bedrag direct worden betaald. De kosten voor extra diensten zijn niet bij de reissom inbegrepen. Indien dergelijke kosten ontstaan, moeten deze apart worden betaald. Als de klant niet op de overeengekomen data betaalt, kan SolFly de klant in een proces dat uit meerdere stappen bestaat herinneringskosten tot € 25,00 in rekening brengen. Deze kosten kunnen betrekking hebben op de aanbetaling en de betaling van het restant of de gehele betaling. Het is toegestaan voor de klant te bewijzen dat er geen of aanzienlijk lagere kosten zijn gemaakt. Bij niet tijdige of volledige betaling van de aanbetaling of het restant van de betaling behoudt SolFly zich het recht voor na een aanmaning met een vervaldatum, de opzegging van de reisovereenkomst te verklaren en in overeenstemming met de algemene annuleringsstarieven volgens paragraaf 6 te annuleren.

Zonder volledige betaling kan er geen aanspraak worden gemaakt op het gebruik van de reisdiensten.

### **3) Dienstverlening**

De dienstverleningsverplichting van SolFly blijkt uitsluitend uit de inhoud van de boekingsbevestiging in samenhang met de op het moment van de reis geldende reisbeschrijving op basis van alle in de beschrijving inbegrepen aanwijzingen en toelichtingen. Dit geldt ook voor een door SolFly beschreven reisverloop. Voor zover de klant bij de boeking speciale wensen heeft geuit, zijn deze niet bindend voor SolFly, waarbij SolFly zal proberen deze verzoeken uit te voeren. Speciale bagage (sportuitrusting, rolstoelen, enz.) kunnen eventueel tegen toeslag en na afspraak bij de betreffende luchtvaartmaatschappij of bij ons servicecentrum worden vervoerd. Het vervoer van speciale bagage op de luchthaven van bestemming naar het hotel en terug moet aan het servicecentrum van SolFly worden gemeld, er moet daar naar de vervoersprijs worden gevraagd. Niet elke accommodatie beschikt over de mogelijkheid in de gewenste kamersoort een babybedje te plaatsen. Meer informatie hierover geeft het SolFly servicecentrum op aanvraag.

Belangrijke te wijzigen of aanvullende afspraken voor de in de beschrijving genoemde diensten en de reisvoorwaarden vereisen een expliciete goedkeuring van SolFly.

Alle in de reisbeschrijving genoemde prijzen zijn vermeld in euro's en gelden per persoon.

Voor kinderkorting geldt in het algemeen, dat de leeftijd op de terugreis dag bepalend is. Dit geldt ook voor reizen met een baby, die tijdens het verblijf op de plek van bestemming het 2e levensjaar completeert, omdat vanaf het 2e levensjaar de volledige kinderprijs moet worden betaald.

### **4) Reisdocumenten**

Reisdocumenten worden na betaling van het restant of betaling van de totale reissom uiterlijk 7 dagen voor vertrek per e-mail verzonden. Bij elektronische vliegtickets (e-ticket) worden geen papieren tickets overhandigd. Bij e-tickets wordt met de overhandiging van de reisdocumenten de boekingscode van de vlucht in de vorm van een PDF-document per e-mail verzonden. Als er geen e-mailadres is, worden de documenten per post verstuurd. Papieren tickets worden gebruikelijk per post verstuurd. Voor last minute boekingen (binnen 7 dagen voor vertrek) worden de reisdocumenten na ontvangst van de totale reissom per e-mail verzonden. SolFly moet letten op juiste en correcte informatie van de reizigers. De reiziger is zelf verantwoordelijk dat de e-tickets van SolFly hem ook bereiken op basis van de informatie die door hem is opgegeven en zijn e-mail filterinstellingen. De reiziger is ook verplicht aan SolFly wijzigingen van zijn e-mail adres of telefoonnummer direct door te geven. De reiziger moet er ook op letten dat informatie op zijn boekingsdocumenten overeenstemt met de informatie op zijn paspoort / ID-bewijs. Indien de reizigers de boekingsdocumenten niet op tijd ontvangen, is hij verplicht SolFly dit op tijd te melden.

### **5) Veranderingen van dienstverlening en prijzen**

Wijzigingen of afwijkingen van individuele reisdiensten van de overeengekomen inhoud van de reisovereenkomst, die na het afsluiten van het contract noodzakelijk zijn en door SolFly niet te kwader trouw zijn ingebracht, zijn alleen toegestaan, indien de wijzigingen of afwijkingen niet significant zijn en geen afbreuk doen aan de algemene vorm van de geboekte reis. Eventuele garantieclaims blijven onaangetast, indien de gewijzigde diensten gebrekkig zijn. Alternatieve toepassing: In het geval dat, in tegenstelling tot alle beschermingen, kort voor de aanvang van de reis, bijvoorbeeld op de vakantiebestemming het risico aanwezig is, dat het gewenste hotel overgeboekt blijkt te zijn, dan behoudt SolFly zich het recht voor, de reiziger een gelijkwaardig hotel op de gewenste vakantiebestemming of in de directe omgeving toe te wijzen, voor zover de verandering van de dienstverlening redelijk is voor de reiziger.

SolFly is verplicht de reiziger direct over de veranderingen of afwijkingen van de dienstverlening te informeren. Eventueel zal SolFly een gratis omboeking of een gratis annulering aanbieden.

Een prijswijziging is alleen mogelijk, als de toegestane kostenfactor van invloed is op de reissom, dat wil zeggen in de verhouding 1:1; dit betreft wijzigingen van brandstofkosten, luchthavenbelastingen, veiligheidstoelagen, lokale belastingen, enz.

SolFly wijst erop dat rechtstreekse vluchten niet automatisch non-stop vluchten zijn en tussenlandingen kunnen niet worden voorkomen.

## **6) Annulering door de reiziger, overboekingen, vervangers**

De reiziger kan op elk moment voor de aanvang van de reis annuleren tenzij men gebruik heeft gemaakt van SolFly Smart. Bepalend is de ontvangst van de annulering bij SolFly. De annulering moet voor het voorkomen van misverstanden schriftelijk gebeuren. Het niet op komen dagen van de reiziger geldt als annulering van de reis. Ook tijdens de reis heeft de klant het recht de reisovereenkomst te ontbinden; in dit geval wordt tenminste de ontvangen dienstverlening verrekend met de reissom. Houdt de reiziger zich niet aan individuele reisprestaties door een vroegtijdige terugreis of andere dwingende redenen, dan zal SolFly toezien op terugbetaling van de bespaarde kosten bij de dienstverleners. Deze verplichting vervalt, wanneer het gaat om volledig irrelevante diensten of een vergoeding in strijd met wettelijke of reglementaire bepalingen. In geval van annulering heeft SolFly het recht om te kiezen tussen het berekenen van een schadevergoedingsbedrag. Bij het annuleren van een reiziger in een boeking wordt de totale boekingsom volgens het nieuwe aantal personen berekend. Dit kan tot een hogere prijs per persoon leiden. SolFly raadt het afsluiten van een annuleringsverzekering of een volledig beschermd pakket aan. Wijzigingen van vluchten zijn niet mogelijk. Wijzigingen met betrekking tot de reisdatum, de reisbestemming, de aanvang van de reis op de bestemming, het transport, enz. zijn alleen mogelijk op grond van annulering (zie paragraaf 6) en een nieuwe boeking. Op grond van de tariefbepaling van veel luchtvaartmaatschappijen is het mogelijk, dat door een naamswijziging voor de vlucht annuleringskosten van 100% ontstaan. Indien volgens de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij een annulering van de vlucht en een nieuwe boeking noodzakelijk zijn, moeten de werkelijk gemaakte kosten plus de administratiekosten van € 25,00 per reiziger door de klant worden betaald. Het is daarom dwingend noodzakelijk dat bij de boeking van de reis de correcte spelling van alle reizigers volgens de identiteitsdocumenten wordt opgegeven. Desgewenst voert SolFly, voor zover uitvoerbaar, tot en met 31 dagen voor de aanvang van de reis, een wijziging door in het verblijf. Daarvoor wordt € 50,00 euro per persoon in rekening gebracht. Wijzigingen van het verblijf na de bovengenoemde periode (vanaf de 30e dag voor de aanvang van de reis en wijzigingen buiten de geldende periode van de op de boeking gebaseerde beschrijving van de dienstverlening (paragraaf 3.1), mogen alleen na annulering van een reisovereenkomst voor bepalingen volgens paragraaf 6.2 bij gelijktijdige nieuwe aanmelding worden uitgevoerd. Tot aan het begin van de reis kan de reiziger verlangen, dat een derde persoon zijn rechten en plichten uit de reisovereenkomst overneemt. Dit moet aan SolFly worden medegedeeld. SolFly kan deze toetreding van de derde persoon in plaats van de reiziger weerleggen, wanneer de derde persoon niet voldoet aan de speciale reisvereisten of zijn deelname in strijd is met wettelijke bepalingen of officiële verordeningen. Komt een derde persoon in de plaats van de aangemelde deelnemer, dan is SolFly gerechtigd, extra ontstane kosten tegen de op dat moment geldende reissom en ook de ontstane kosten voor de deelname van de vervangende persoon van € 50,00 te verlangen.

## **7) Ontbinding van de overeenkomst wegens buitengewone omstandigheden**

Indien de reis door overmacht, die niet te voorzien was bij het afsluiten van de overeenkomst, aanzienlijk moeilijker, gevaarlijker of beïnvloed wordt, kunnen zowel SolFly als de reiziger de overeenkomst ontbinden. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, kan SolFly voor de al reeds uitgevoerde of voor beëindiging van de reis nog uit te voeren dienstverlening een passende schadevergoeding verlangen; de reiziger kan ook gelijke rechten claimen. Verder is SolFly verplicht, de noodzakelijke maatregelen te nemen, met name wanneer de overeenkomst de terugreis omvat, de reizigers terug naar huis te brengen. De meerkosten voor de terugreis worden door elke partij voor de helft gedragen. De overige meerkosten komen voor rekening van de reiziger of het Calamiteitenfonds.

## **8) Aansprakelijkheid van SolFly**

SolFly is op grond van de zorgplicht van een goed zakenman aansprakelijk voor:

- de gewetensvolle voorbereiding van de reis,
- de zorgvuldige selectie en controle van de dienstverlener,
- de juistheid van de beschrijving van alle via het internet genoemde reisdiensten en 4. de correcte verstrekking van de overeengekomen reisdocumenten.

## **9) Garantie**

Oplossingen: Indien de reis niet volgens de overeenkomst wordt uitgevoerd, kan de reiziger oplossingen verlangen. SolFly kan ook zorgen voor een gelijkwaardige vervangende dienstverlening, indien dit redelijk is voor de reiziger. SolFly kan echter de oplossing weigeren, indien dit leidt tot een onevenredige inspanning. Contactpersoon tijdens de reis: Tijdens het reisverblijf beschikt de reiziger over een contactpersoon van SolFly waarmee telefonisch contact opgenomen kan worden bij noodgevallen, klachten en andere uitzonderlijke gevallen. Voor telefoonnummers verwijzen wij naar uw reisdocumenten.

## **10) Beperking van de aansprakelijkheid**

De contractuele aansprakelijkheid voor schade, met uitzondering van letselschade, is beperkt tot de reïssom:

- a) voor zover de schade van de reiziger niet opzettelijk is veroorzaakt of te wijten is aan grove nalatigheid of
- b) voor zover SolFly alleen verantwoordelijk is voor de schade opgelopen door de reiziger veroorzaakt door een dienstverlener.

SolFly is niet aansprakelijk voor problemen met de dienstverlening in verband met diensten, die alleen als diensten van derden worden verkregen (bijvoorbeeld: excursies, huurauto) en die in de reisbeschrijving uitdrukkelijk als diensten van derden worden gekenmerkt.

Een aanspraak op schadevergoeding van SolFly is in zoverre beperkt, als op grond van wettelijke voorschriften, die af te wenden zijn op een door dienstverlener uit te voeren diensten, en een aanspraak op schadevergoeding tegen de dienstverlener alleen op grond van de bepaalde voorwaarden of beperkingen van toepassing zijn.

## **11) Verplichting tot samenwerking**

De reiziger is verplicht, bij het ontstaan van storingen in de dienstverlening in het kader van de wettelijke bepalingen, mee te werken eventuele schade te vermijden of zo laag mogelijk te houden, zijn klacht onmiddellijk aan de plaatselijke reisleiding te melden en om oplossingen te vragen. Deze moet zo snel mogelijk voor hulp zorgen, als dit mogelijk is.

Indien er geen eigen reisleiding van SolFly is en hiertoe volgens de contractuele afspraken ook niet verplicht is, is de reiziger verplicht, in eerste instantie bij de dienstverlener (hotel, luchtvaartmaatschappij enz.) direct het gebrek te melden. Als er geen oplossing volgt, is de reiziger verplicht het reisgebrek direct aan de SolFly klantenservice te melden.

Indien bagage van de reiziger bij een vliegreis verloren gaat of beschadigt raakt, moet de reiziger dit direct binnen zeven dagen na de ontdekking van de schade, in het geval van een vertraging uiterlijk 21 dagen, nadat de bagage van de reiziger wordt verstrekt, een claim (P.I.R.) op de locatie bij de luchtvaartmaatschappij melden, die het transport heeft uitgevoerd.

De reiziger is verplicht bij de aanmelding ervoor te zorgen dat de namen van alle reisdeelnemers juist gespeld zijn volgens de mee te nemen ID-documenten. Bij een noodzakelijke naamswijziging voor een reeds geboekte reis kan dit bij sommige hotels en luchtvaartmaatschappijen alleen gebeuren door het annuleren van de reisdeelnemers en een nieuwe boeking tegen de huidige dagprijs. Eventuele hierdoor ontstane extra kosten komen voor rekening van de reiziger.

## **12) Uitsluiting van aanspraken en verjaring**

Aanspraken uit hoofde van de reisovereenkomst moeten binnen een maand gerekend vanaf de contractuele einddatum van de reis tegenover SolFly geldend worden gemaakt, tenzij de reiziger buiten zijn schuld om de termijn niet kan nakomen.

## **13) Paspoort- en gezondheidsvoorschriften**

SolFly wijst in de reisdocumenten op de toelatingseisen op het moment van de aanbidding van de reis. Daarbij wordt aangenomen dat de reisdeelnemer staatsburger van Nederland is. Dit betekent echter niet dat de reiziger voor het moment van vertrek voor de reis ontslagen wordt van de verplichting te beschikken over de dan geldende toelatingseisen. Buitenlandse reizigers moeten informatie inwinnen bij hun relevante ambassade of het consulaat van hun land van herkomst. SolFly is in dit geval niet aansprakelijk voor de informatie van derden, zoals bijvoorbeeld door reisbureaus. Bijschrijvingen van kinderen in het paspoort van de ouders zijn vanaf 26 juni 2012 niet meer geldig. Sinds 26 juni 2012 zijn bijschrijvingen van kinderen in het paspoort van de ouders niet meer geldig en het kind heeft geen recht meer om de grens over te steken. Daarom moeten kinderen vanaf die datum voor het reizen naar het buitenland over een eigen reisdocument beschikken. Ook bij een reis naar Schengenlanden moet het kind een dergelijke identificatie bij zich hebben.

## **14) Privacy en algemene bepalingen**

De contractuele tekst / dienstenbeschrijving en de op het moment van de boeking geldende algemene voorwaarden zijn zoals gebruikelijk niet direct toegankelijk, maar worden door SolFly op verzoek van de klant beschikbaar gesteld.

Persoonsgegevens waar SolFly voor de afwikkeling van het reiscontract de beschikking over krijgt, zijn beschermd tegen misbruik volgens de Wet op de Privacy.

De door de reiziger overgedragen gegevens worden bij SolFly door geschikte technische en organisatorische middelen beveiligd, om deze te beschermen tegen toevallige of opzettelijke manipulatie, verlies, vernietiging of toegang door onbevoegden.

## **15) Slotbepalingen**

Vervoer van dieren: Het meenemen van huisdieren is alleen mogelijk na de bevestiging van de betreffende dienstverlener.

De nietigheid van een deel van het reiscontract leidt niet tot nietigheid van het hele reiscontract. Hetzelfde geldt voor de onderhavige reisvoorwaarden.

Het Nederlandse recht is van toepassing.

Deze reisvoorwaarden en mededelingen gelden voor alle programma's onder het merk SolFly en SolFly Smart.

SolFly B.V.

Studio's Aalsmeer te Aalsmeer

Managing Director: Hans Mosselman

Email: info@solfly.nl

KvK: 61572829

BTW nummer: NL854396871.B.01

Per: februari 2018