

## Boeking

Als de boeking conform de wensen van de reiziger kan worden uitgevoerd, ontvangt deze een schriftelijke bevestiging van de overeenkomst en een factuur. Hiermee is de reisovereenkomst vastgesteld. De vertrekbrief, met daarin de deelnemerslijst en laatste reisinformatie, ontvangt u uiterlijk 14 dagen voor vertrek. In de meeste gevallen gaat een geplande reis gewoon door. Als de minimale groepsgrootte (4 deelnemers, tenzij anders vermeld bij de betreffende reis) niet wordt gehaald, laten wij u dat minimaal 20 dagen voor vertrek weten. Uiteraard krijgt u bij annulering uw geld terug.

## Garantieregeling STO Garant

Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt De Wandelvaarders gebruik van STO Garant. U kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina ([www.sto-garant.nl/deelnemers](http://www.sto-garant.nl/deelnemers)). Alle informatie over STO Garant vindt u op [www.sto-garant.nl](http://www.sto-garant.nl).

Bij elk (reis)aanbod van De Wandelvaarders wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantieregeling leest u wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden van toepassing zijn. U vindt deze garantieregeling op de website van STO Garant ([www.sto-garant.nl/downloads](http://www.sto-garant.nl/downloads)).

Indien de garantie van STO Garant van toepassing is op uw boeking, dan betaalt u de reissom niet aan De Wandelvaarders, maar aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt uw reissom tot na afloop van uw boeking. Wanneer diensten door financieel onvermogen van De Wandelvaarders niet (volledig en/of tijdig) worden verleend, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantieregeling leest u hoe u daar in dat geval aanspraak op maakt.

## Betalingsprocedure

Om deze garantie te kunnen realiseren maakt STO Garant gebruik van de derdengeldenregeling van Certo Escrow B.V. (Certo Escrow). Als reiziger betaalt u de reissom niet aan De Wandelvaarders maar betaalt u deze aan STO Garant.

Voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom voor vertrek betaald dient te zijn aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow.

Uw reissom wordt automatisch 1 dag na afloop van uw reis vrijgegeven aan De Wandelaars.

Na ontvangst van de factuur van De Wandelaars dient een aanbetaling van 20% van de reissom, en €15,00 voor de garantieregeling te worden voldaan. U ontvangt een e-mail van STO Garant met inloggegevens en een link om deze te activeren, waarna u tot betaling kunt overgaan. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek in het bezit zijn Stichting Derdengelden Certo Escrow. Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet de gehele reissom per direct worden voldaan.

Bij niet tijdige (aan)betaling ontvangt de reiziger een betalingsherinnering van STO Garant met het verzoek het nog verschuldigde bedrag per ommegaande te voldoen. Indien (aan)betaling na vijf werkdagen ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de eerste dag van verzuim. De Wandelaars zal in dit geval de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening brengen.

## Annulering

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, zijn voor iedere reiziger naast eventuele verschuldigde reserveringskosten (vliegticket, bootticket of treinticket) annuleringskosten verschuldigd over het overige bedrag van de reissom. De annuleringskosten worden vastgesteld aan de hand van de volgende bepalingen:

- a. tot 56 dagen voor vertrek: de geldende minimum aanbetaling;
- b. van 56 dagen tot 42 dagen voor vertrek: aanbetaling vermeerderd met 30% van de resterende reissom;
- c. van 42 dagen tot 28 dagen voor vertrek: aanbetaling vermeerderd met 50% van de resterende reissom;
- d. van 28 dagen tot 14 dagen voor vertrek: aanbetaling vermeerderd met 75% van de resterende reissom;
- e. van 14 dagen tot 7 dagen voor vertrek: aanbetaling vermeerderd met 90% van de resterende reissom;
- f. van 7 dagen voor vertrek tot en met de dag van vertrek: 100% van de reissom;
- g. vanaf de dag van vertrek: 100% van de reissom.

## Verzekering

Het is bij al onze reizen verplicht een reis- en ongevallenverzekering af te sluiten. Op het boekingsformulier kunt u de betreffende verzekeringsmaatschappij en uw polisnummer vermelden. Wij raden u aan een annuleringsverzekering af te sluiten. In geval van annulering dient u dit schriftelijk aan ons bekend te maken.

## Aansprakelijkheid

De Wandelaars is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die in redelijkheid bij de reiziger zijn gewekt. Indien de reis verloopt overeenkomstig de gewekte verwachtingen is De Wandelaars niet verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij er sprake is van een tekortkoming die aan De Wandelaars is toe te rekenen of aan de persoon van wiens hulp De Wandelaars bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt. Een aanspraak van enige deelnemer op schadevergoeding wegens gederfde vakantievreugde, indien De Wandelaars hiervoor aansprakelijk is te stellen, kan nimmer verder gaan dan een vergoeding van ten hoogste eenmaal de reissom. De Wandelaars is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- a. Tekortkomingen in de uitvoering van de reisovereenkomst op grond van omstandigheden die zijn toe te rekenen aan de reiziger, waaronder begrepen schades die het gevolg zijn van de gezondheidsconditie van de reiziger.
- b. Handelingen en invloeden van niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden; De Wandelaars kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor gevolgen die voortvloeien uit annuleringen, vluchtwijzigingen of vertragingen van spoorwegen, bus-, luchtvaart- of veerdienstmaatschappijen. In genoemde gevallen kan geen aanspraak gemaakt worden op restitutie van (delen van) de reissom.
- c. De reiziger is verplicht een volledige dekking verschaffende verzekering af te sluiten voor risico's die worden gedekt door de gangbare reisongevallen- en bagageverzekeringen. De reiziger dient De Wandelaars te vrijwaren voor de consequenties en schade die het gevolg zijn van het feit dat de reiziger geen adequate reisongevallen- en bagageverzekering heeft afgesloten.

d. De Wandelaars is niet aansprakelijk in geval de reiziger niet aan de reis, of onderdelen daarvan, kan deelnemen ten gevolge van tekortkomingen in zijn reisdocumenten.

e. Wanneer foutieve persoonsgegevens op een reeds geboekt ticket moeten worden gewijzigd kan de vliegmaatschappij hiervoor vergoedingen vragen. Deze kosten moeten door de deelnemer worden betaald. Indien de gegevens door De Wandelaars verkeerd worden overgenomen bij boeking van het ticket, worden deze kosten uiteraard door De Wandelaars vergoed.

f. De Wandelaars is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of het verloren gaan van bagage, reisbescheiden en reisdocumenten.

De Wandelaars heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade in geval:

a. het aantal aanmeldingen kleiner is dan het minimum aantal vermeld in de publicatie en de opzegging binnen de daarvoor gestelde termijn wordt gedaan;

b. van overmacht, waaronder wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden, die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden. Onder overmacht wordt onder andere verstaan politieke onrust, oorlog, natuurrampen, schaarste, algemene stakingen, etc. Bij het vaststellen van overmacht zal rekening worden gehouden met de lokale omstandigheden in de bijzondere reisbestemmingen waarop de reisovereenkomst betrekking heeft.

## Algemeen

De reisbegeleider(s) (m/v) van De Wandelaars is gerechtigd van de aangegeven reisroute af te wijken, indien hij/zij dit in het belang acht van de groep. Tevens is hij gerechtigd een deelnemer (m/v) van verdere deelneming uit te sluiten, als lichamelijke of geestelijke afwijkingen of een onvoldoende conditie/uitrusting van een deelnemer, de voortgang van de reis ernstig belemmeren. Alle daaruit voortvloeiende gevolgen en kosten zijn dan voor de betrokkene, die dan ook geen recht heeft op restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan. Als een deelnemer vrijwillig besluit een reis te verlaten kan hij/zij geen aanspraak maken op restitutie of vergoeding van extra kosten die gemaakt worden i.v.m. met het verlaten van de reis.

## Klachten

Eventuele klachten die het niveau van een enkele op- of aanmerking overschrijden, dienen op de plaats van bestemming en/of op de plaats waar de klacht ontstond, zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden ingediend bij de reisbegeleiding of plaatselijke vertegenwoordiger van De Wandelaars en indien van toepassing, wanneer mogelijk bij de betrokken dienstverlener. Klachten die niet op deze manier op schrift zijn gezet worden bij terugkeer niet in behandeling genomen.