

ZOMERZONVAKANTIES 2021

ALGEMENE INFORMATIE EN VOORWAARDEN VAN A TOT Z

Aansprakelijkheid	1	Problemen / Klachten ter plaatse	3	Vakantieverwachtingen	4
Accommodatie	1	Reisbescheiden	3	Verantwoord toerisme	4
ANVR Reizigersvoorwaarden	2	Reisdocumenten	3	Verzekeringen	4
Code Reisaanbiedingen	3	Reisduur	3	Vlieg informatie	4
Excursies & autohuur	3	Reserveringskosten	3	Vrijblijvend aanbod	6
Gezondheidsvoorschriften	3	Service ter plaatse	4	Wijziging	6
Baby- & kinderkortingen	3	Stichting Calamiteitenfonds Reizen	4		
Persoonlijke gegevens	3	Stichting Garantiefonds Reisgelden	4		
Preferentie of essentie	3	Transfers op de bestemming	4		

AANSPRAKELIJKHEID

Degene die de reis boekt, is altijd hoofdelijk aansprakelijk voor alle afspraken die door hem/haar, ook voor andere deelnemers worden gemaakt.

ACCOMMODATIE

Aankomst en vertrek

Een internationale regel bepaalt, dat u op de dag van vertrek uw accommodatie tussen 10.00 en 12.00 uur dient te verlaten (zie ook het informatiemateriaal op uw kamer). Deze wordt vastgesteld door de directie van de accommodatie en houdt verband met de tijd die benodigd is voor het schoon- en gereedmaken van de accommodatie voor de op die dag aankomende gasten. Op de dag van aankomst moet u er dan ook rekening mee houden dat uw geboekte accommodatie in de meeste gevallen pas na 15.00 uur beschikbaar is. Wilt u om reden van een late vertrektijd langer gebruik maken van uw kamer, dan kunt u een dag vóór vertrek met de hotelreceptie bespreken of er mogelijkheden zijn voor een zogeheten 'late check-out' of dat de mogelijkheid bestaat tot het boeken (tegen betaling) van een extra nacht. Zij zullen u indien mogelijk van dienst zijn, al dan niet tegen een ter plaatse te betalen vergoeding. Wilt u vooraf deze zekerheid, dan adviseren wij u reeds bij boeking een extra nacht te reserveren!

Classificatie

Bij de publicatie van hotels en resorts in ons programma, hanteren wij de classificatie naar onze professionele mening. Elk land heeft een eigen beoordelingssysteem, waardoor een vergelijking niet altijd goed mogelijk is. Mocht de classificatie dan ook afwijken van hetgeen ter plaatse officieel is, dan vermelden wij de officiële classificatie in de beschrijving van het betreffende hotel/resort. Dit ten einde een onterecht hoog of laag verwachtingspatroon te voorkomen. U kunt hierbij denken aan een 5* hotel welke door ons wordt geclassificeerd als een 4* Deluxe omdat het vanwege het kleinschalige karakter slechts beperkte voorzieningen biedt.

Er zijn enkele hotels in ons programma die een vergrotende trap van luxe bieden, zowel qua uitstraling als serviceniveau. Deze superieure hotels geven wij 6* om dat exclusieve karakter te benadrukken. Ondanks de grote verscheidenheid hebben wij ons beperkt tot zes classificaties, te weten: 4*, 4* Superior, 4* Deluxe, 5*, 5* Deluxe en 6*.

Faciliteiten

In de meeste accommodaties wordt een aantal faciliteiten aangeboden. Indien er ter plaatse betalingen moeten worden gedaan voor het gebruik hiervan geven wij dat, indien ons bekend, aan bij de betreffende bestemming en in de uitgebreide hotelbeschrijvingen. De meest recente informatie vindt u op onze website, die met grote regelmaat en tussen brochureproducties door geupdate wordt. In een enkel geval brengt een hotel bij aanvang van een nieuw seizoen een wijziging aan die wij niet meer in onze brochure op kunnen nemen en waarvoor Silverjet Vakanties dan ook niet aansprakelijk gesteld kan worden.

Kamerindeling

Eenpersoonskamers zijn veelal beperkt verkrijgbaar en zijn vrijwel altijd op aanvraag. In de meeste gevallen heeft Silverjet met het hotel afspraken gemaakt waarbij u wordt geboekt in een tweepersoonkamer voor alleengebruik. Bij een driepersoonkamer kan er sprake zijn van een kamer met drie bedden of een ruimere tweepersoonkamer met bijplaatsing van een derde roll-away-bed, waardoor u een prijsvoordeel geniet. Deze combinatie gaat meestal wel ten koste van enig comfort!

De meeste kamers in de Caribbean beschikken over 2 queensize bedden van 140 x 200 cm en zijn geschikt voor maximaal 2 volwassenen + 2 kinderen tot 12 jaar. Indien de kamer voorzien is van een kingsize bed kan er doorgaans (tegen betaling) een extra roll-away-bed worden bijgeplaatst. Mede gelet op de eveneens aanwezige extra bagage levert u met zo'n combinatie ook hier in op uw comfort en is deze om die reden wellicht niet wenselijk.

Kledingvoorschriften

U kunt ervan uitgaan dat er bij een 5* hotel (en zeker 5* Deluxe en 6*) kledingvoorschriften van toepassing zijn, vooral in verschillende restaurants tijdens het diner. Om die reden is het aan te bevelen om voor de zekerheid een avondjurk, pantalon, colbert en een stropdas in uw bagage mee te nemen. Tijdens feestdagen met mogelijke galadiners is men hier extra streng op.

Maaltijden

Bij arrangementen gebaseerd op alleen logies zijn geen maaltijden inbegrepen. Bij logies en ontbijt begint de verzorging met het ontbijt op de dag ná aankomst en eindigt met het ontbijt op de dag van vertrek. Bij half- en volpension begint de verzorging met het diner of de lunch op de aankomstdag en eindigt met het ontbijt op de dag van vertrek. De geboekte maaltijden voor half- en volpension (lunch en/of diner) worden doorgaans gebruikt in het hoofdrestaurant van het hotel en hierbij gaat het meestal om een buffet. Op à la carte maaltijden en maaltijden in andere restaurants van het complex krijgt u in enkele gevallen een door het hotel vastgesteld credit zodat u in voornoemde restaurants een korting geniet. Roomservice valt niet onder de verzorging en dient ter plaatse te worden afgerekend. Eventueel niet genoten maaltijden, bijvoorbeeld door een vroeg vertrek of late aankomst (ook in geval van vertraging) worden door het hotel niet vergoed en kunnen na terugkeer niet door Silverjet Vakanties worden gerestitueerd. Aanbiedingen als bijvoorbeeld 14=12 betreffen vaak alleen de kamerprijs. Indien de reis wordt aangeboden op basis van logies/ontbijt of halfpension kan dit betekenen dat u over de gratis nachten wel de betreffende maaltijden doorberekend krijgt. Hebt u geboekt op basis van all-inclusive dan start de verzorging in vrijwel alle accommodaties vanaf het moment dat u bent ingecheckt en eindigt de verzorging op het moment dat u uitcheckt.

Naast volpension (ontbijt, lunch en diner) zijn meerdere extra's inbegrepen. Dit kan variëren van lokale (non)-alcoholische drankjes en snacks tot het gebruik van (water-) sportfaciliteiten. In de regel zijn geïmporteerde alcoholische dranken, bepaalde gerechten in à la carte restaurants, gebruik van de minibar en roomservice niet inbegrepen of dient hiervoor een toeslag te worden betaald. Houdt u er rekening mee dat deelname aan Kerst- en Nieuwjaarsdiners in veel gevallen verplicht is. Hiervoor geldt vaak een aanzienlijke toeslag. Gepaste kleding is bij deze diners een vereiste!

Ongedierte

Op verre bestemmingen en in landen rond de Middellandse Zee komt ongedierte (zoals mieren en kakkerlakken) vaker voor dan wij in Nederland gewend zijn. Dit komt doorgaans niet door onvoldoende hygiëne, maar vloeit voort uit klimatologische omstandigheden als luchtvochtigheid en warmte. Wij adviseren u van de aanwezigheid van ongedierte melding te maken bij de accommodatieverschaffer, zodat deze zijn best kan doen u van dit ongewenste bezoek af te helpen. Ook de aanwezigheid van (zwerv-)katten en honden komt soms voor. De aanwezigheid van deze dieren en ongewenste insecten kan helaas nooit geheel uitgesloten worden.

Schoonmaak

Waar niets wordt vermeld gelden over het algemeen de volgende richtlijnen. Appartementen/bungalows: 3 à 4x per week een schoonmaakbeurt en wisseling van linnengoed. Hotels: dagelijkse schoonmaakbeurt en handdoekwisseling; het linnengoed wordt in een 4* hotel meestal 3x per week verschoond, in 5* hotels vrijwel altijd dagelijks.

Toeristenbelasting

Op diverse bestemmingen zijn de laatste jaren toeristenbelastingen geïntroduceerd die louter ter plaatse bij uw accommodatieverschaffer kunnen worden voldaan. Voor zover bij ons bekend vermelden wij deze belastingen op de reisinformatiepagina's achterin deze brochure.

Waarborgsom

Het is bij alle soorten accommodaties gebruikelijk, dat u bij aankomst een waarborgsom betaalt, die hoog op kan lopen. Kunt u een creditcard overhandigen dan is dit meestal afdoende als garantie voor de borg. Deze borg wordt u bij vertrek terugbetaald, tenzij er aanleiding bestaat tot (gedeeltelijke) inhouding wegens schade of anderszins. Is dat aan de orde vraagt u dan om een rekening en controleer deze op juistheid. In sommige gevallen kunt u deze rekening voorleggen aan uw verzekering voor vergoeding. Een zorgvuldige inventarisatie bij het inchecken voorkomt verrassingen.

Wifi

Vrijwel alle hotels die wij in deze brochure aanbieden beschikken over wifi en bieden deze service gratis aan in de openbare ruimten en/of op de kamer. Daar waar hotels ter plaatse geld voor deze service vragen vermelden wij dit op de betreffende reisinformatiepagina achterin deze brochure. Deze informatie is verzameld in november 2020 en kan sindsdien zijn gewijzigd. De meest recente informatie hierover vindt u op onze website. De kwaliteit en snelheid van de wifi is per land en accommodatie verschillend. Silverjet Vakanties kan hierop geen enkele invloed uitoefenen of bij falen aansprakelijk worden gesteld.

ANVR REIZIGERSVOORWAARDEN & REIS-VOORWAARDEN SILVERJET VAKANTIES

Silverjet Vakanties (KvK 8075155) is aan gesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR). De ANVR hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van reizen en informatie daarvoor. De reizen in deze reisgids en op onze website worden aangeboden onder de ANVR-Reizigersvoorwaarden (ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen en/of ANVR-Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten en/of Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden) die van toepassing zijn op alle aanbiedingen in deze reisgids en op onze website tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is.



Deze ANVR-Reizigersvoorwaarden zijn opgenomen in de ANVR-brochure 'Alles wat je moet weten als je op reis gaat'. De brochure bevat naast de ANVR-Reizigersvoorwaarden ook andere belangrijke informatie. De ANVR-Reizigersvoorwaarden en overige informatie zijn te vinden op www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf.

Indien u een Silverjet vakantie boekt bij een ANVR reisburo of een Zelfstandig Reis Adviseur dan gelden in basis de ANVR-Reizigersvoorwaarden. Wanneer betreffende wederverkoper aanvullende diensten (bv. een huurauto) toevoegt aan de Silverjetreis dan gelden de ANVR GRA-voorwaarden (GRA betekent Gekoppeld Reis Arrangement). Een afschrift daarvan kunt u bij uw wederverkoper verkrijgen. De GRA-voorwaarden zijn ook gepubliceerd op www.anvr.nl

De navolgende bepalingen zijn door Silverjet Vakanties 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 Sociaal-Economische Raad. Behoudens de in de voorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR-Reizigersvoorwaarden 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 reiziger verder te versterken.

Annulering

Silverjet Vakanties hanteert de volgende annuleringskosten op alle arrangementen:

- Bij annulering tot de 30e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de volledige aanbetalings
- Bij annulering vanaf de 30e kalenderdag (inclusief) tot de 15e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom of de volledige aanbetalings als deze hoger is;
- Bij annulering vanaf de 15e kalenderdag (inclusief) de volledige reissom (=100%)

Afwijkende annuleringsvoorwaarden

Wij maken u nadrukkelijk attent op het feit dat sommige hotels in het hoogseizoen, rond feestdagen en in geval van een vroegboekactie regelmatig strengere betalings- en annuleringsbepalingen hanteren. In voorkomende gevallen informeren wij u bij boeking over deze afwijking. Voor afslagtijden bij golfarrangementen zijn wisselende voorwaarden van toepassing, waarover u ook geïnformeerd wordt bij boeking. Voorts gelden bij low cost airlines en bepaalde lijndienstreserveringen eveneens afwijkende annuleringsvoorwaarden, te weten 100% kosten direct na boeking. Wellicht een extra reden om bij boeking een passende verzekering af te sluiten.

Aanbetalingen

Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van tenminste 15% van de totale overeengekomen reissom, verhoogd met (indien van toepassing) de volledige ticketprijs, binnen 8 kalenderdagen te zijn voldaan. Het restaurant van de reissom moet uiterlijk 42 dagen voor vertrek in het bezit zijn van Silverjet Vakanties. Boeken welke gemaakt worden binnen 42 dagen voor vertrek dienen in zijn geheel per omgaande te worden voldaan. Eerst na ontvangst van het volledige bedrag geven wij de reisbescheiden af.

Afwijkende condities, soms van toepassing in geval van specials of bij zeer exclusieve accommodaties met name in het hoogseizoen, worden aan u bekend gemaakt bij boeking. Meestal houdt dit een verhoogde aanbetaling in, soms tot wel 100%. In dergelijke gevallen dient u ook rekening te houden met strengere annuleringscondities.

Aanbetaling low cost airlines en vervroegd geprinte lijndiensttickets

Voor elke zgn. low cost vliegreservering brengen wij de volledige ticketprijs (naast de reguliere aanbetaling voor het hotel, meestal 15%) als aanbetaling in rekening om reden dat direct bij boeking de tickets (automatisch en elektronisch) geprint worden en daarmee direct betaald zijn. Voor dergelijke boekingen hebben wij de betalingsvoorwaarden hierop moeten aanpassen. Deze aanbetaling dient binnen 8 kalenderdagen na boeking in ons bezit te zijn en wordt met de restbetaling verrekenend. Soms kan het ook voor lijndiensten noodzakelijk of voordelig zijn een reservering te maken waarbij de tickets direct geprint moeten worden. Hiervoor gelden dezelfde betalingsvoorwaarden.

Aanpassing reissom

Silverjet Vakanties behoudt zich het recht voor tot 20 dagen voor vertrek de reissom te verhogen i.v.m. wijzigingen van vervoerskosten, brandstofkosten, verschuldigde belastingen, actuele wisselkoersen of eventuele consequenties i.v.m. geluidshindermaatregelen en/of milieubelastingen. Voor zover deze kosten bekend waren bij het vaststellen van de reissommen voor de brochure (november 2020) zijn zij daarin opgenomen. Het is echter niet uitgesloten dat na het verschijnen van de brochure een heffing alsnog moet worden aangepast. Deze zal per omgaande worden aangepast op de website, daar vindt u de meest actuele prijs incl. de laatste wijzigingen. Verhogingen zullen niet worden doorberekend vanaf het moment dat de gehele reissom op de bankrekening van Silverjet Vakanties is bijgeschreven. In geval er niet rechtstreeks aan Silverjet Vakanties wordt betaald dient in een dergelijke situatie het reisbureau de gehele reissom aan Silverjet Vakanties te hebben voldaan.

Uitzondering i.g.v. buitengewone omstandigheden

Er kunnen zich buitengewone omstandigheden voordoen (denk aan een pandemie zoals corona) die wijzigingen in onze voorwaarden wenselijk of zelfs noodzakelijk maken. Op het moment van uitkomen van de brochure Zomerzon 2021 (november 2020) hebben wij in nauwe samenwerking met alle hoteliers en luchtvaartmaatschappijen onze **aanbetalings-, wijzigings- en annuleringsvoorwaarden tot nader order aanzienlijk kunnen versoepelen**. Voor de details en laatste updates van dergelijke tijdelijke afwijkingen in de voorwaarden verwijzen wij u naar de website:

www.silverjet.nl/algemene-voorwaarden

CODE REISAANBIEDINGEN

Volgens de 'Code Reisaanbiedingen' worden de prijzen in deze brochure inclusief toeslagen als voor brandstof, luchthavenbelastingen en overige onvermijdbare kosten aangeboden. De Code stelt de gedragsregels vast voor aanbieders van reis-, recreatie-, vervoers- en verblijfsdiensten inzake openbare reclame-uitingen wat betreft de prijsstelling en de beschikbaarheid van aanbiedingen. Het verplicht de reisaanbieder dat alle kosten die benodigd zijn om de reis te kunnen maken, bij de reissom inbegrepen zijn.

Voor algemene regels inzake reclame-uitingen verwijzen wij u naar de Nederlandse Reclame Code (www.reclamecode.nl). Deze Code is vastgesteld door de brancheorganisaties ANVR, BARIN, HISWA en Vereniging KNV, na overleg met de Consumentenbond, de Stichting Reclame Code en de toenmalige ministeries van Economische Zaken en van Verkeer en Waterstaat en geldt voor de Nederlandse (vakantie-)markt.

Al onze gepubliceerde prijzen zijn gebaseerd op de goedkoopste boekingsklasse van een luchtvaartmaatschappij. Er kunnen wel hogere prijzen ontstaan vanwege een hogere boekingsklasse of de keuze voor een andere luchtvaartmaatschappij, waarbij ook de brandstof- en belastingheffingen omhoog kunnen gaan.

Bij boekingen voor cruises is de reissom pas definitief nadat er een optie is geplaatst. In verband met brandstoftoeslagen kunnen door de rederij naheffingen worden gedaan, hetgeen vermeld staat in de algemene voorwaarden van de rederij.

EXCURSIES & AUTOHUUR

Onze vertegenwoordiging op de vakantiebestemming zal u graag informeren over de plaatselijke activiteiten en middelen bij het boeken van excursies en/of autohuur. De verantwoordelijkheid voor wat betreft de uitvoering van deze niet bij het Silverjet-arrangement inbegrepen diensten berust echter uitsluitend bij de betrokken lokale organisator, resp. autoverhuurbedrijf, boot- of busonderneming. Conform de ANVR voorwaarden is Silverjet Vakanties aansprakelijk voor de diensten die zij via haar brochures en/of website aanbiedt en bij de boeking zijn vastgelegd. Silverjet Vakanties is nadrukkelijk niet aansprakelijk voor eventuele schade en/of vervolgschades welke ontstaan bij door u op de vakantiebestemming en niet bij Silverjet geboekte diensten door derden als auto-, scooterhuur, excursies etc. Ook niet indien onze lokale vertegenwoordiger uit serviceoogpunt hierbij bemiddelt. De via Silverjet Vakanties aangeboden autohuur (die u in Nederland boekt) vallen wel onder verantwoordelijkheid van Silverjet Vakanties en zijn doorgaans goedkoper dan de prijzen ter plaatse.

GEZONDHEIDSVOORSCHRIFTEN

Voor enkele in dit programma aangeboden bestemmingen gelden adviezen, respectievelijk voorschriften op het gebied van uw gezondheid. U dient zich vooraf te informeren of er vaccinaties en/of gebruik van bijvoorbeeld malariatabletten nodig zijn voor uw vakantiebestemming. Voor meer informatie kunt u zich wenden tot uw reisadviseur, huisarts, GG&GD of diverse informatielijnen (zoals www.gezondopreis.nl, www.lcr.nl en www.tropenzorg.nl).

BABY- & KINDERKORTINGEN

Silverjet Vakanties biedt gezinnen met kinderen t/m 11, soms t/m 18 jaar, vaak hoge kinderkortingen. Deze kortingen worden veelal alleen verstrekt indien het kind of de kinderen worden vergezeld door minimaal 2 volbetalende personen. De leeftijd op de dag van vertrek is bepalend voor de reductie.

Baby's t/m 1 jaar krijgen meestal 90% korting op het volwassenentarief van de vlucht of betalen een vastgesteld bedrag voor vervoers-/administratiekosten. Er zijn per luchtvaartmaatschappij en hotel echter dikwijls grote verschillen. Voor de prijzen voor baby's verwijzen wij u dan ook naar onze verkoopafdeling. Baby's hebben geen recht op een eigen stoel in het vliegtuig en veelal geen of beperkte bagagevrijdom, tenzij u ervoor kiest het kindertarief te betalen. In de hotels worden ze op de kamer van de volbetalende gasten ondergebracht. Baby's tellen in een aantal gevallen mee voor de bepaling van de reissom. Eventuele kosten voor maaltijden en babybedjes worden bij sommige hotels vooraf in rekening gebracht en dienen op andere bestemmingen ter plaatse te worden voldaan.

Kinderen van 2 t/m 11 jaar hebben bij de meeste lijndienstmaatschappijen recht op een korting van 25% op het volwassenentarief. Zij hebben recht op dezelfde bagagevrijdom als een volwassene. De maximale leeftijd waarop een kind in hotels voor een korting in aanmerking komt verschilt per accommodatie. In de hotels is de kinderkorting gewoonlijk alleen geldig indien zij op de kamer van de ouders slapen. Enkele hotels geven ook korting indien de ouders voor 2 of 3 kinderen een eigen kamer wensen. Vraag onze afdeling verkoop voor aanvullende informatie! Het is mogelijk dat bij speciale aanbiedingen geen of een afwijkende kortingsregeling van toepassing is.

PERSOONLIJKE GEGEVENS

Artikel 3, lid 2 van de ANVR-reisvoorwaarden vereist de verstrekking van persoonlijke gegevens die voor de juiste uitvoering van de reis van belang kunnen zijn. Deze bepaling betreft niet alleen een geestelijke of lichamelijke handicap, maar ook andere hoedanigheden, die bij de uitvoering van de reis voor de reiziger zelf, de reisorganisatie of de accommodatieverschaffer van belang kunnen zijn. Silverjet Vakanties houdt zich hierbij aan de AVG-wetgeving, zoals deze per 25 mei 2018 is ingegaan. Zie ook de paragraaf: Reisdocumenten.

PREFERENTIE OF ESSENTIE

Silverjet Vakanties zal zich uiteraard optimaal inspannen om aan eventuele preferenties (lees: voorkeuren), bij boeking opgegeven, te voldoen. Echter een garantie hiervoor kan nooit worden gegeven. Wilt u slechts boeken indien aan uw speciale wens(en) wordt voldaan dan is sprake van een essentie. Uw wensen worden schriftelijk aangevraagd en door de leverancier schriftelijk bevestigd, waarmee uw verzoek gegarandeerd is. De kosten voor een essentie bedragen, naast de kosten die sommige hotels in rekening brengen, € 30,- per bevestigde aanvraag. Een aantal van onze accommodaties beschikt over voorzieningen voor rolstoelgebruikers en mindervaliden. Silverjet Vakanties wil v.w.b. de beschikbaarheid altijd zekerheid kunnen bieden en zal de aanvraag van deze speciale voorzieningen als een essentie behandelen. Zij zal de accommodatieverschaffer om een schriftelijke bevestiging vragen.

PROBLEMEN / KLACHTEN TER PLAATSE

Ondanks alle goede voorbereidingen kunnen er onverhoopt toch zaken misgaan. Mocht het voorkomen dat u tijdens de reis of uw verblijf een fout of tekortkoming ontdekt, dan dient u daarvan direct melding te maken bij de verantwoordelijke verstreker van de dienst (bv. vervoerder of hotelier). Blijkt de fout of tekortkoming niet oplosbaar bij de verantwoordelijke verstreker van de dienst, dient u hiervan melding te maken bij onze lokale vertegenwoordiger of eventueel bij Silverjet Vakanties (tel. +31 55 357 5500). U geeft daarmee de gelegenheid de gemaakte fout te herstellen en verder ongemak of een klacht te voorkomen.

Mocht de klacht niet oplosbaar zijn dan dient u uw bevindingen binnen twee maanden na afloop van uw vakantie via uw boekingskantoor schriftelijk aan ons voor te leggen ter verdere zorgvuldige afhandeling. Indien u geen aantoonbare melding heeft gemaakt ter plaatse en daarmee geen gelegenheid heeft gegeven een fout of tekortkoming te herstellen, kunnen wij na afloop van uw vakantie geen klacht hierover in behandeling nemen.

REISBESCHIEDEN

Na tijdige ontvangst van uw betaling ontvangt u ca. 15 dagen voor vertrek via uw boekingskantoor of thuis de reisbescheiden (E-tickets, vouchers e.d.) met algemene en specifieke informatie in een fraai reisetui. Het is zaak deze documenten zorgvuldig te controleren. Met de bevestiging voor uw reis, hotel(s), appartement, villa, bungalow of andere geboekte arrangementen ontvangt u tevens de adres(sen) en telefoonnummer(s), zodat u ook voor thuisblijvers bereikbaar bent. U kunt uw bagage voorzien van de bagagelabels die u bij uw reisbescheiden ontvangt. Bij boekingen kort voor vertrek, waarbij het meestal niet meer mogelijk is de reisbescheiden te versturen, versturen wij alle benodigde reisdocumenten per e-mail.

REISDOCUMENTEN

Bij boeking wordt u geïnformeerd over de benodigde reisdocumenten voor de door u gekozen bestemming, zoals paspoort, visum e.d. Uitgangspunt hierbij is het Nederlandse staatsburgerschap. In dit verband is ook van belang dat elk kind in het bezit dient te zijn van een eigen reisdocument. Bijschrijving in het paspoort van de ouders is niet meer geldig. Reizigers met een andere dan de Nederlandse nationaliteit dienen bij hun reisbureau, ambassade of consulaat te informeren welke reisdocumenten naar de betreffende bestemming voor hen vereist zijn. Reist u met een minderjarig kind met een andere achternaam dan uzelf, dan dient u aan te kunnen tonen dat u toestemming heeft van de personen die het gezag over het kind hebben om met het kind naar het buitenland te mogen reizen. Nadere informatie hieromtrent vindt u op de volgende website van [Rijksoverheid](http://Rijksoverheid.nl).

U dient er zelf voor te zorgen dat u de juiste en complete reisdocumenten bij vertrek ook werkelijk in uw bezit heeft. Silverjet Vakanties draagt geen aansprakelijkheid voor het ontbreken van de vereiste reisdocumenten voor of gedurende uw reis en verblijf op uw vakantiebestemming en de eventueel daaruit voortvloeiende consequenties. Wij maken u attent op het feit dat u altijd de namen dient te hanteren zoals deze in het paspoort vermeld staan! Eventuele schade of boetes als gevolg van het niet volgen van deze procedure kan niet verhaald worden op Silverjet Vakanties.

REISDUUR

De reisduur van onze arrangementen staat vermeld op de betreffende brochurepagina in de prijstabel. U kunt hier desgewenst van afwijken. Bij een aantal accommodaties geldt echter, vooral in het hoogseizoen, een minimum verblijfsduur. Bij het bepalen van de reisduur tellen zowel de eerste als de laatste dag mee als volledige dag, ondanks het feit dat u wellicht 's middags vertrekt of in de ochtend terugkeert.

RESERVERINGSKOSTEN

Wij brengen u voor iedere boeking eenmalig € 35,- reserveringskosten in rekening.

SERVICE TER PLAATSE

Op de meeste bestemmingen beschikt Silverjet Vakanties over een hostess service die in samenwerking met onze lokale vertegenwoordiger wordt uitgevoerd. De host(ess) (waar aanwezig) van ons lokale agentschap zal u na aankomst (meestal de volgende dag) bellen en in overleg een afspraak met u maken voor een ontmoeting bij uw hotelaccommodatie voor het verschaffen van informatie. Daarnaast is onze lokale vertegenwoordiger voor noodgevallen 24 uur per dag bereikbaar. Tevens ontvangt u bij uw reisbescheiden informatie over ons 24-uurs noodnummer in Nederland.

STICHTING CALAMITEITENFONDS REIZEN



Silverjet Vakanties (KvK 8075155) is

aangesloten bij de Stichting

Calamiteitenfonds Reizen. De garantie van het Calamiteitenfonds houdt in dat u als reiziger die deelneemt aan een reis waarop de garantie van toepassing is:

- (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren
- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij u vervroegd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis. Bij een calamiteit kunt u aanspraak maken op de garantieregeling van het Calamiteitenfonds indien en voor zover de regeling daarin voorziet.

Zie ook www.calamiteitenfonds.nl.

STICHTING GARANTIEFONDS REISGELDEN



Silverjet Vakanties (KvK 8075155) is

aangesloten bij Stichting Garantiefonds

Reisgelden (SGR). U kunt dit controleren via www.sgr.nl. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de in vallen de in dit programma en op onze website gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR. Deze SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is dat zijn vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen prestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorggedragen voor de terugreis. Daar waar dit garantiefonds tot op heden (november 2020) kosteloos gedekt was zal (vanwege uitzonderlijke omstandigheden) per 1 februari 2021 een heffing worden ingevoerd van € 5,- per persoon.

TRANSFERS OP DE BESTEMMING

Bij aankomst op uw bestemming wordt u per privétransfer naar uw accommodatie gebracht. De transfer is in principe gebaseerd op vervoer van maximaal 2 of 3 personen en dito aantal koffers. Bent u met meer personen of vervoert u meer dan 3 koffers (incl. handbagagekoffers) dan zullen wij hiervoor een extra of een groter voertuig moeten inzetten, waarvoor een afwijkende prijs geldt. U dient ons daarom bij boeking door te geven of u met meer dan een koffer per persoon gaat reizen. Doet u dit niet en ontstaan daardoor ter plaatse problemen, dan zullen de extra kosten aan u doorberekend worden. Daarnaast is het ook van groot belang dat u, wanneer u extra's meeneemt zoals een buggy, rollator of golfbag, dit bij boeking aan ons doorgeeft. In sommige gevallen zal het ook hiervoor noodzakelijk zijn om aangepast vervoer te regelen.

VAKANTIEVERWACHTINGEN

Een vakantie in het buitenland is altijd anders: andere mensen, andere gewoonten, maar met enig aanpassingsvermogen zult u zich snel thuis voelen waardoor uw vakantie extra aantrekkelijk wordt.

Het kan zijn dat er bouwactiviteiten plaatsvinden op de bestemming. In voorkomende gevallen zullen wij u, voor zover ons dit bekend is, altijd bij boeking dan wel voor vertrek informeren. Over bouwwerkzaamheden door derden buiten het hotel of resort worden wij helaas zelden geïnformeerd. Hiervoor kan Silverjet Vakanties niet aansprakelijk worden gesteld. Elk seizoen kent zijn positieve en negatieve aspecten, het is daarom van belang dat u zich daarover laat adviseren door uw reisadviseur. **O.a. door weersomstandigheden en bezetting moet u in het voor- en naseizoen rekening houden met een beperkte openstelling van winkels en uitgaansmogelijkheden en een beperkt aanbod van openbaar vervoer en/of hotelfaciliteiten, zoals restaurants, boetieks en zwembaden** (op sommige bestemmingen is uitsluitend in het hoogseizoen alles geopend). Daarentegen bieden juist de voor- en naseizoenen een vaak uiterst aantrekkelijke rust en sfeer. Ook bij culturele festiviteiten moet u er rekening mee houden dat niet altijd van alle faciliteiten gebruik kan worden gemaakt. Zo zijn er in islamitische landen bijvoorbeeld tijdens de Ramadan beperkingen in de openstelling van restaurants en het gebruik van alcohol en entertainment. In veel hotels in populaire bestemmingen is het in het hoogseizoen en tijdens vakantieperiodes erg druk. In die periodes worden allerlei sportieve en gezellige activiteiten georganiseerd waaronder live muziek en sommige bars sluiten dan pas diep na middernacht. De normen voor geluidsoverlast zijn in vakantielanden toleranter dan in Nederland. Wanneer rust tijdens uw vakantie voor u een belangrijk item is, dan dient u hier nadrukkelijk op te letten bij de keuze van uw accommodatie. Indien wij in de tekst melding maken van een levendige omgeving, een centrale ligging of in de nabijheid van barretjes en restaurants, dan is er vaak sprake van een gezellige drukte van uitgaansgelegenheden en dit kan geluidsoverlast veroorzaken. Tevens kan het voorkomen dat medevakantiegeers er een andere opvatting van vakantieplezier en overlast op na houden dan u. Hierop hebben Silverjet Vakanties en de accommodatieverschaffer geen invloed en kunnen voor dit gedrag niet verantwoordelijk worden gesteld.

VERANTWOORD TOERISME

Duurzaamheid

Bij het samenstellen van onze reizen houden we rekening met mensen, milieu, natuur en cultuur, zodat de vakantie niet alleen voor u bijzonder is, maar ook komende generaties kunnen genieten van aantrekkelijke bestemmingen. Of het nu gaat om vakanties waarbij u geniet van ongerepte natuur, de lokale cultuur beleeft, nieuwe mensen ontmoet of een heerlijk lokaal gerecht proeft; samen werken we aan vakanties die zorgen voor betere plekken en mooiere ervaringen. En daarmee leveren we een belangrijke bijdrage aan de duurzame ontwikkelingen op de bestemming. Voor u als reiziger, maar ook voor de mensen die op de vakantiebestemming wonen.

Bestrijding seksuele uitbuiting kinderen



Wij steunen actief de ANVR en Defence for Children – ECPAT in de bestrijding van kinderuitleiding in vakantielanden. En nodigen u uit om met ons alert te zijn en vermoedens van kindermisbruik te melden op www.meldkinderseksuetoerisme.nl.

GreenSeat



Silverjet Vakanties realiseert zich goed dat de schoonheid van de natuur onderdeel is van een onvergetelijke vakantie en steunt daarom GreenSeat. GreenSeat biedt u de mogelijkheid de schadelijke uitstoot van uw vliegreis te compenseren door de aanplant en bescherming van bossen wereldwijd.

wereldwijd. Zo kunt u eenvoudig een steentje bijdragen aan het tegengaan van het klimaatprobleem en tegelijkertijd de prachtige natuur op aarde in stand houden, zodat u blijvend kunt genieten van de mooiste vakantiebestemmingen. Meer weten en meedoen? Ga naar www.greenseat.nl.

VERZEKERINGEN

Bij het afsluiten van een reis- en/of annuleringsverzekering wordt altijd uitgegaan van het totaal aantal reisdagen. Wij raden u met nadruk aan een reisbagage-, een ziektekosten- en een annulerings-/onderbrekingsverzekering af te sluiten. Hiermee behoedt u zich voor de financiële gevolgen van ongeval en ziekte voor of tijdens uw vakantie en annulering of voortijdige onderbreking van uw vakantie. Uw ANVR-reisadviseur zal u hierover alle informatie kunnen verstrekken. Stem tevens met uw reisadviseur af of de geboekte reissom ook daadwerkelijk door de betreffende verzekering gedekt wordt. Uiteraard kan ook Silverjet Vakanties u hiermee behulpzaam zijn. In het geval u over een doorlopende reis- en/of annuleringsverzekering beschikt, controleer dan of deze ook voor uw medepassagiers van toepassing is!

VLIEGINFORMATIE

Bagage

Bij nagenoeg alle maatschappijen, zowel low cost als lijndienst, mag u in de Economy Class 8 tot 10 kg. handbagage per persoon, meestal gebonden aan bepaalde maximale afmetingen, vrij meenemen en één stuk ruimbagage van 20 tot 23 kg. Voor reizigers die Business Class vliegen is naast handbagage doorgaans 32 kg. ruimbagage toegestaan (max. 2 stuks met ook weer een maximale omvang). Bij de meeste Midden- en Verre Oosten luchtvaartmaatschappijen is de toegestane ruimbagage 25 tot 30 kg. (Economy Class) resp. 40 kg. (Business Class). Op het reisschema dat wij toevoegen aan de reisbescheiden vindt u het exacte aantal toegestane kilo's ruimbagage dat voor u van toepassing is. Bij steeds meer luchtvaartmaatschappijen wordt de regel voor toegestane bagagevrijdom steeds strenger gehanteerd! Houdt u er rekening mee dat de vrijdom per persoon niet mag worden opgeteld voor twee personen en als één koffer met een dubbel gewicht worden aangeboden. De luchtvaartmaatschappij kan u in dergelijke situaties een behoorlijk bedrag aan overbagage in rekening brengen. Hiervoor kan Silverjet Vakanties niet aansprakelijk worden gesteld. Afwijkende bagage, zoals een rolstoel, golfbag en duikuitrusting, dient vooraf te worden aangemeld. Rolstoelen mogen in het algemeen gratis meegenomen worden maar moeten wel voldoen aan strikte eisen die per luchtvaartmaatschappij kunnen verschillen. Golfclubs, duikuitrusting en andere bijzondere bagage tellen soms mee in het totale gewicht aan ruimbagage, maar meestal moet hiervoor separaat een toeslag betaald worden.

Baby's die geen eigen stoel hebben betalen bij nagenoeg alle luchtvaartmaatschappijen 10% van de volwassenenprijs en hebben dan ook geen recht op volledige bagagevrijdom. Bij Transavia en TUI fly betalen zij een vast bedrag van ca. € 50,-. In het algemeen mag voor hen 10 kg. ruimbagage meegenomen worden en een inklapbare buggy of Maxi-Cosi.

Let u bij het afgeven van uw bagage op de eindbestemming die op de label vermeld staat. Wanneer u moet overstappen onderweg is het van groot belang uw bagage (voor zover mogelijk) door te laten labelen naar uw eindbestemming! In de meeste gevallen zat dit geen probleem zijn, maar soms wordt uw bagage (al dan niet per ongeluk) gelabeld tot uw overstapbestemming. In dat geval moet u uw bagage op de luchthaven waar u overstapt op nieuw inchecken.

Een vervelende en vooral ook tijdrovende bijkomstigheid, maar wel van groot belang om op de eindbestemming niet zonder koffer te staan! Wij raden u ten eerste aan hier alert op te zijn bij het afgeven van uw bagage.

Bagageregels KLM

Zowel binnen als buiten Europa mag u alleen gratis ruimbagage meenemen in Business Class. In Economy Class kunt u slechts ruimbagage meenemen tegen betaling van € 50,- (Europa) tot € 80,- (buiten Europa) per retour wanneer deze vooraf is aangemeld. Biedt u uw ruimbagage aan op de luchthaven zonder deze vooraf aangemeld te hebben dan betaalt u een hoger tarief. Wij gaan er vanuit dat iedere passagier een koffer meeneemt op reis en baseren om die reden al onze pakketreizen op vluchten incl. één stuk ruimbagage (van max. 23 kg.) per persoon. Tevens mag bij KLM voor baby's, naast de bagagevrijstelling van 10 kg., een inklapbare buggy of Maxi-Cosi worden meegenomen. Voor aanvullende informatie over standaard en bijzondere bagage: www.klm.com/travel/nl/nl/prepare_for_travel/baggage/all_about/index.htm

Bagageregels Low Cost luchtvaartmaatschappijen

Zogeheten "low cost airlines" als Transavia en Easyjet hanteren vaak afwijkende voorwaarden op gebied van bagage, check-in procedures, maaltijden aan boord en stoelreserveringen. Houdt u er rekening mee dat regels bij dergelijke luchtvaartmaatschappijen uiterst streng gehanteerd worden en dat niet iedere speciale aanvraag gehonoreerd wordt. Wordt uw aanvraag wel gehonoreerd dan worden hiervoor vaak extra kosten in rekening gebracht.

Ook bij dit soort luchtvaartmaatschappijen baseren wij iedere pakketreis op vluchten incl. 1 stuk ruimbagage (meestal 20 kg.). Wilt u hiervan geen gebruik maken dan dient u dit bij boeking nadrukkelijk aan te geven. Houdt u er rekening mee dat wanneer u vooraf geen ruimbagage hebt aangemeld maar deze alsnog op de luchthaven aanbiedt hiervoor het dubbele tot driedubbele tarief in rekening wordt gebracht. Daar waar mogelijk boeken wij vluchten op basis van een inclusief pakket. Dit houdt in dat bij deze luchtvaartmaatschappijen zowel 20 kg. ruimbagage standaard inbegrepen is als ook de mogelijkheid om vooraf gratis een (standaard) stoelkeuze te maken. Daar waar dit niet mogelijk is boeken wij separaat 20 kg. ruimbagage bij en raden wij u aan tegen betaling stoelen te reserveren.

Naast ruimbagage mag u bij Transavia altijd gratis één stuk handbagage zoals een rolkoffer (max. 55x35x25 cm.) en één accessoire zoals een kleine handtas (max. 40x30x20 cm.) gratis meenemen. Samen mag de handbagage maximaal 10 kg. wegen. Het accessoire kan altijd gegarandeerd mee aan boord. Van de grotere handbagage-items accepteert Transavia alleen de eerste 70 stuks aan boord. De rest wordt (gratis) in het ruim vervoerd en dient dan bij aankomst te worden afgehaald bij de bagageband in de terminal.

Bij Easyjet mag u één klein stuk handbagage met een maximale omvang van 101 cm (45x36x20) gratis meenemen. Deze hoeft niet aan een bepaald gewicht te voldoen, maar moet onder uw stoel passen. Wie een groter stuk handbagage mee wil nemen (max. 56x45x25 cm.) moet een stoel met extra beenruimte of voorin het toestel reserveren en betalen om deze toch mee te mogen nemen aan boord. Als alternatief kan de (te grote) handbagage worden ingecheckt. Deze wordt dan alsnog vervoerd in het ruim en hiervoor moet dan bijbetaald worden. De koffer dient vervolgens bij aankomst te worden afgehaald bij de bagageband in de terminal.

Voldoet u niet aan één van bovengenoemde max. afmetingen dan dient u uw koffer altijd af te geven tegen de ter plaatse geldende kosten.

Bijkomend voordeel, indien u vluchten boekt incl. stoelreserveringen met extra beenruimte of voorin (tegen betaling), is dat u tevens in aanmerking komt voor "Speedy Boarding", oftewel als eerste aan boord gaan.

Voor baby's mag bij Transavia maximaal 10 kg. ruimbagage meegenomen worden (dit kan bv. een koffer of een buggy of een Maxi-Cosi zijn). Baby's hebben geen recht op handbagage. Alles wat u voor uw baby bij u moet hebben in het vliegtuig is onderdeel van uw eigen handbagage.

Bij Easyjet mag voor een baby geen ruimbagage meegenomen worden, maar uitsluitend twee babyartikelen als handbagage, zoals een buggy, Maxi-Cosi, autostoeltje of reisbedje en daarnaast een extra luiertas van max. 5 kg. (max. 45x36x20).

Voor het vervoer van een golfbag en andere bijzondere bagage als een duikuitrusting wordt door deze luchtvaartmaatschappijen een extra bedrag per uitrusting in rekening gebracht. Alle bijzondere bagage dient vooraf bij boeking te worden aangemeld. Voor meer informatie:

- www.transavia.com/hv/nl-NL/service

- www.easyjet.com/nl/help/bagage

Bagageregels TUI fly

Ook wanneer u vliegt met TUI fly baseren wij iedere pakketreis op vluchten incl. 1 stuk ruimbagage (van max. 20 kg.). Wilt u hiervan geen gebruik maken dan dient u dit bij boeking nadrukkelijk aan te geven. Vliegt u in Deluxe Class dan is 40 kg. ruimbagage, Fast Lane bij de handbagage controle en Priority Boarding bij het instappen standaard inbegrepen in de reissom. Daarnaast mag u gratis één stuk handbagage van maximaal 10 kg. meenemen (d.w.z. inclusief handtas, laptop, paraplu, camera enz.) met een maximale afmeting van 120 cm (55x40x25). Bij ruimtegebrek in de bagagebakken in de cabine wordt grote handbagage alsnog in het ruim vervoerd en dient de koffer bij aankomst te worden afgehaald bij de bagageband in de terminal. Ook bij TUI fly geldt dat wanneer u vooraf geen ruimbagage hebt aangemeld maar deze alsnog op de luchthaven aanbiedt hiervoor het dubbele tot driedubbele tarief in rekening wordt gebracht en dat de van toepassing zijnde regels uiterst streng worden gehanteerd. Speciale aanvragen worden niet altijd gehonoreerd maar indien wel dan worden hiervoor meestal extra kosten in rekening gebracht. Baby's die op schoot meereizen betalen een vast bedrag van € 50,- (peildatum november 2020) en hebben recht op max. 10 kg. ruimbagage. Daarnaast mag voor hen een inklapbare buggy of Maxi-Cosi tot max. 10 kg. meegenomen worden. Baby's hebben geen recht op handbagage.

www.tui.nl/vliegtickets/services/bagage/

Luchtvaartmaatschappijen zien steeds strenger toe op hun bagageregels en voeren steeds vaker een extra controle op handbagage uit aan de gate. Blijkt daar dat deze de maximaal gestelde afmetingen of het gewicht overschrijdt dan wordt de handbagage alsnog ingenomen en in het ruim vervoerd. Tevens loopt u het risico dat u, naast de kosten voor het vervoer van de koffer als ruimbagage, een flinke boete te moeten betalen die direct met pinpas of creditcard afgerekend moet worden.

Beperkende voorwaarden vervoer handbagage

Elektronische controle van handbagage vindt op alle luchthavens plaats. Scherpe voorwerpen als zakmessen, nagelschaartjes maar ook aanstekers dient u nadrukkelijk in uw koffer te vervoeren, niet in uw handbagage. Deze zullen bij de controle ingenomen worden. Daarnaast gelden strenge regels voor wat meegenomen mag worden aan vloeibare stoffen en poeders.

Een vervelende en vooral ook tijdrovende bijkomstigheid, maar wel van groot belang om op de eindbestemming niet zonder koffer te staan! Wij raden u ten eerste aan hier alert op te zijn bij het afgeven van uw bagage. Vloeistoffen en toiletartikelen (bv. tandpasta, scheerschuim, gel, etc.) mogen alleen in kleine hoeveelheden (max. 100 ml per stuk) en op de juiste manier, verpakt in een hersluitbare transparante plastic zak van max. 1 liter, in de handbagage worden meegenomen. Reist u naar de USA dan mag u niet meer dan 350 gram poeder (grootte van een blikje frisdrank) in uw handbagage vervoeren. Houdt u er rekening mee dat bij vervoer van apparaten met batterijen, zoals Smart Bags, steeds strengere regels worden gehanteerd en dat deze per luchtvaartmaatschappij kunnen verschillen. Op de website van iedere maatschappij wordt aangegeven aan welke specifieke voorwaarden u zich dient te houden. Reist u buiten Europa en moet u tijdens uw reis overstappen binnen de EU, dan raden wij u af om taxfree vloeistoffen (bv. parfum, drank) te kopen. Deze mogen meestal op de aansluitende vlucht, waar wederom controle plaatsvindt, niet worden meegenomen. Paspoort, reisbescheiden, medicijnen en waardevolle zaken neemt u natuurlijk wel mee in uw handbagage.

Brandstofheffing

Wij maken u er nadrukkelijk op attent, dat wij geen enkele invloed kunnen uitoefenen op de soms onverklaarbare prijsverschillen in brandstofheffingen die de diverse luchtvaartmaatschappijen hanteren. Elke luchtvaartmaatschappij stelt deze zelf vast, waardoor per maatschappij soms aanzienlijke prijsverschillen ontstaan! Deze heffingen kunnen gedurende het seizoen fluctueren en kunnen resulteren in een naheffing. (Zie ook 'Reissommen en aanbetalings')

Denied Boarding Compensation

In geval van overboeking, kort voor vertrek geannuleerde vluchten en langdurige vertragingen, niet veroorzaakt door een calamiteit, worden in Europa geregistreerde luchtvaartmaatschappijen gedwongen de passagier schade te vergoeden. Silverjet Vakanties kan hier niet op worden aangesproken, maar kan wel bemiddelen in geval u een klacht wilt indienen.

E-ticketing & online inchecken

Alle luchtvaartmaatschappijen maken gebruik van E-ticketing, zogenaamde elektronische tickets. Bij de meeste luchtvaartmaatschappijen kunt u via Internet veelal vanaf 24 uur voor vertrek (voor sommige airlines waaronder KLM en Transavia vanaf 30 uur en Emirates zelfs vanaf 48 uur voor vertrek) inchecken. U kiest zelf uw stoel aan boord voor zover wij deze nog niet voor u gereserveerd hebben (bij TUI fly wordt u automatisch een stoel toegewezen als u deze niet al tegen betaling gereserveerd had) en u print uw instapkaart thuis uit of kunt deze (in de meeste gevallen) downloaden op uw mobiele telefoon. Op diverse luchthavens waaronder Schiphol kunt u zelf uw bagage wegen, labelen en op de band zetten of u geeft uw bagage af bij één van de bagageafgiftepunten. Hebt u om wat voor reden uw instapkaart thuis niet uitgeprint dan kunt u deze alsnog op de luchthaven uitprinten. Uiteraard blijft inchecken bij een balie op de luchthaven mogelijk en kan ook hier uw instapkaart nog worden uitgeprint. Houdt u er wel rekening mee dat sommige low cost airlines hiervoor (aanzienlijke) extra kosten berekenen!

Lounge bij vertrek en terugkomst

Indien u een volledige pakketreis heeft geboekt (vlucht+transfer+accommodatie) kunt u voor vertrek op de luchthaven van Schiphol, Eindhoven, Düsseldorf of Brussel gratis gebruik maken van een Executive Lounge. Geniet in een relaxte omgeving van gratis drankjes, hapjes en diverse dagbladen. Ook voor de terugreis vanaf de bestemming kunnen wij op veel luchthavens een loungebezoek voor u regelen voor de prijs van € 25,- per persoon. Deze dient echter voor vertrek in Nederland geboekt en betaald te worden en is niet restitueerbaar. Kinderen betalen dezelfde prijs, baby's zijn gratis.

Luchthavens

Alle gepubliceerde arrangementen van Silverjet Vakanties zijn gebaseerd op vliegen in Economy Class met vertrek vanaf Amsterdam. U kunt er voor kiezen vanaf een andere luchthaven te vertrekken, zoals Eindhoven, Rotterdam, Brussel of Düsseldorf. Wij informeren u graag over de vertrekmogelijkheden en de van toepassing zijnde (soms scherpere) prijzen vanaf deze alternatieve luchthavens.

Meldingstijd op de luchthaven en bij de gate

In het algemeen adviseren wij u, mede i.v.m. de tijd-rovende veiligheidscontroles, zich voor intercontinentale vluchten minimaal 3,5 uur voor vertrek bij de betreffende incheckbalie of het bagage afgiftepunt te melden. Business en First Class passagiers raden wij aan zich uiterlijk 2,5 uur voor vertrek te melden. Aangezien steeds meer passagiers met uitsluitend handbagage reizen en de security controles daardoor steeds meer tijd in beslag nemen introduceren luchtvaartmaatschappijen, om vertragingen te voorkomen, tevens een sluitingstijd bij de gate. KLM hanteert bv. voor Europese vluchten een sluitingstijd van 10 minuten voor vertrek, Easyjet zelfs 30 minuten voor vertrek. Pas op, te late komst (voor zowel de check in als ook bij de gate) kan uitsluiting van uw vlucht betekenen. Alle daaruit voortvloeiende kosten zijn voor eigen rekening. Het missen van een vliegtuig geeft geen recht op restitutie. Het (indien mogelijk) omboeken naar een later vertrek brengt meestal extra kosten met zich mee die ook voor eigen rekening zijn.

Ongemakken en/of schade als gevolg van vertraging

Silverjet Vakanties hanteert de ANVR-reizigersvoorwaarden, doch is niet aansprakelijk voor mogelijke schade van gemiste vakantiedagen of -uren, zoekgeraakte bagage en/of (te) late aankomst op de bestemming of bij terugkomst. Een goede reisverzekering zal in veel gevallen uitkomst bieden.

Prijsverschil binnen een klasse

Alle luchtvaartmaatschappijen verdelen de beschikbare stoelcapaciteit binnen eenzelfde klasse in verschillende tariefniveaus zonder dat daar een afwijkende dienst of service tegenover staat, maar waardoor wel vluchttoeslagen kunnen ontstaan. Silverjet Vakanties kan hier helaas geen invloed op uitoefenen. In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat vroeg boeken doorgaans de voordeligste prijs biedt met uitzondering van vertrekken in het hoogseizoen en rond feestdagen.

Stoelreserveringen

Steeds meer luchtvaartmaatschappijen, waaronder KLM, Emirates en TUI fly, bieden Economy Class passagiers de mogelijkheid vooraf, meestal tegen betaling, een stoel te reserveren. Bij zogeheten "low cost airlines" boeken wij voor zover mogelijk een pakket incl. ruimbagage en een gratis (standaard) stoelreservering. Bij de meeste maatschappijen is dit mogelijk vanaf het moment van boeken tot 48 uur voor vertrek en kan gekozen worden tussen standaard stoelen, stoelen met extra beenruimte, bij de nooduitgang, aan het raam of voorin.

Bij TUI fly kunnen deze stoelen geboekt worden vanaf 30 dagen tot 48 uur voor vertrek. Bij slechts enkele luchtvaartmaatschappijen kunt u nog (onder bepaalde voorwaarden) gratis stoelen reserveren, echter bijna altijd nadat de tickets geprint zijn. Soms krijgt u korting wanneer u lid bent van een spaarprogramma, zoals KLM's Flying Blue. Hiervoor dient u ons direct bij boeking uw lidmaatschapsnummer door te geven.

Niet iedereen mag overigens een stoel bij de nooduitgang boeken. Vanwege veiligheidsregels is dit verboden voor bepaalde groepen passagiers, zoals zwangere vrouwen en kinderen. Wanneer u vliegt in Premium Economy -, Business of First Class is het in het algemeen mogelijk zonder bijbetaling vooraf uw stoel te reserveren.

Verzorging aan boord

In de Economy Class van Europese vluchten worden aan boord bij de meeste vliegmaatschappijen sandwiches, soepen, (warme) snacks en koude, warme en alcoholische dranken tegen betaling aangeboden. Bij slechts enkele lijndienstmaatschappijen kunnen nog dieetwensen kenbaar gemaakt worden, mits deze bij boeking (uiterlijk 96 uur voor vertrek) worden doorgegeven. Aan de hand van een menukaart kunt u een keuze maken uit het assortiment.

Reist u in Business Class dan mag u rekenen op een gratis aanbod van maaltijden en drankjes.

Vliegschema's

De gepubliceerde vliegschema's achterin de Zomerzon brochure 2021 zijn gebaseerd op de informatie voor zover bekend per november 2020 en om die reden onder voorbehoud. Bij lijndienstvluchten zijn de aangegeven tijden min of meer gegarandeerd. Slechts bij hoge uitzondering worden hierin wijzigingen aangebracht. Redenen zijn dan meestal onverwachte calamiteiten die hun invloed hebben op een correcte uitvoering van een vlucht, zoals weersomstandigheden, technische problemen, stakingen e.d. Deze oorzaken kunnen leiden tot een verandering van vertrektijd maar ook in het ergste geval in verandering van vertrekdatum en luchthaven. TUI fly opereert als een chartermaatschappij en maakt om die reden vliegtijden niet vroegtijdig of onder sterk voorbehoud bekend. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat in een later stadium twee bestemmingen met elkaar worden gecombineerd, waardoor u een vooraf niet bekende tussenlanding moet maken. Vanaf ongeveer vier weken voor vertrek kunt u min of meer zeker zijn van uw vliegschema.

VRIJBLIJVEND AANBOD

In de ANVR-reizigersvoorwaarden is sprake van een vrijblijvend aanbod dat door de reisorganisator in bijzondere omstandigheden kan worden herroepen. Dit geldt bijvoorbeeld als de reis is volgeboekt of als het reisaanbod om andere redenen niet meer beschikbaar is, dan wel indien er sprake is van een fout in de berekening van de reissom of van andere fouten.

WIJZIGINGEN

Voor vertrek:

- € 30,- voor elke wijziging of aanvulling (zoals wijziging van verzorging, type kamer, naam, preferentie/essentie of vervoer) vanaf de dag na de boekingsbevestiging. Geheel afhankelijk van wat de aanpassing/wijziging is wordt deze binnen 28 dagen voor vertrek niet beschouwd als een wijziging maar als een annulering.
- Low cost airlines berekenen wijzigingskosten volgens de door hen gehanteerde voorwaarden, in de meeste gevallen 100%.

- Lijndiensten berekenen wijzigingskosten volgens de door hen gehanteerde voorwaarden plus eventuele extra kosten die de luchtvaartmaatschappij in rekening brengt vanwege bijvoorbeeld een duurdere boekingsklasse.

Na vertrek:

- Tijdens uw verblijf verlengen of eerder terugkeren € 60,- p.p. exclusief de aanvullende en van toepassing zijnde kosten, die hotels en/of luchtvaartmaatschappijen in rekening brengen.

Eerder naar huis

Indien een deelnemer om welke reden dan ook het verblijf voortijdig moet afbreken dan wordt dit in eerste instantie beschouwd als een annulering van het resterende arrangement (100% kosten). Houdt u er rekening mee dat er vliegtoeslagen kunnen ontstaan bij de betreffende luchtvaartmaatschappij of dat zelfs soms een geheel nieuw ticket aangeschaft moet worden. Indien u de wijziging door Silverjet Vakanties laat verzorgen brengen wij u hiervoor € 60,- per persoon in rekening. Gaat u om medische redenen eerder naar huis, neemt u dan eerst contact op met uw verzekeringsmaatschappij. Zonder hun toestemming kan het recht op restitutie ter discussie komen! Onze lokale vertegenwoordiger kan assisteren en adviseren met betrekking tot mogelijkheden en kosten.

Ter plaatse omboeken

Mocht u ter plaatse om wat voor reden dan ook van accommodatie willen wisselen, houdt u er dan rekening mee dat het in eerste instantie door u geboekte hotel niet altijd de kosten van de niet gebruikte nachten restitueert, ondanks eventuele mondelinge toezeggingen door het hotelpersoneel. In basis gelden de voorwaarden zoals vastgelegd in de ANVR-reizigersvoorwaarden (zie ook www.anvr.nl). Neemt u in voorkomende gevallen altijd contact op met onze lokale vertegenwoordiging of indien niet aanwezig met Silverjet Vakanties in Nederland. Zij zullen u hierbij te allen tijde behulpzaam zijn en adviseren. Ter plaatse dient u zelf de kosten voor de nieuwe accommodatie te voldoen, dit vaak tegen de dan geldige dagprijzen van het hotel.

Verlenging verblijf

Indien u ter plaatse de wens te kennen geeft uw verblijf te willen verlengen dan kunt u dit aanvragen bij onze lokale vertegenwoordiger of bij Silverjet Vakanties in Nederland. Verlenging is niet altijd mogelijk en hangt mede af van de beschikbaarheid van accommodatie en vliegtuigstoelen. Indien verlenging mogelijk is wordt naast de kosten voor de extra overnachtingen en de wijzigingskosten voor de vliegtickets € 60,- per persoon aan bemiddelingskosten in rekening gebracht.

Silverjet Vakanties is een handelsnaam van:

Traveljet Vakanties BV, Kvk nr 8075155

Dit programma wordt u aangeboden door:

SILVERJET VAKANTIES, Nederland

Vlijtseweg 230, 7317 AN APELDOORN

T 055-357 5597

info@silverjet.nl / www.silverjet.nl

Silverjet Vakanties is lid van IATA

(International Air Transport Association).



IATA deelnemersnummer 57 2 1252 5

ANVR deelnemersnummer 4213

SGR deelnemersnummer 2686

COPYRIGHT Silverjet Vakanties

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd of opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand zonder schriftelijke toestemming van Silverjet Vakanties. Voor alle aanbiedingen, de gewenste reisduur en de juiste prijs vraag uw reisadviseur of kijk op www.silverjet.nl.

01-12-2020