PRAGEMA TRAVEL & INSURANCE BV

ALGEMENE VOORWAARDEN

ALGEMEEN

Als u op reis gaat, heeft u bepaalde verwachtingen van uw reis en wat u op uw bestemming aantreft. U wilt genieten van een fijne en zorgeloze vakantie. Pragema Travel & Insurance B.V. probeert zo goed mogelijk aan al uw verwachtingen te voldoen.
Op sommige zaken heeft Pragema Travel & Insurance B.V. echter geen of weinig invloed en ook zijn er feiten waarvan u op de hoogte moet zijn, voordat u uw keuze en reservering bij ons maakt.
Leest u daarom de informatie zorgvuldig door. Hiermee kunt u voorkomen dat u voor teleurstellingen of vervelende situaties komt te staan.

Deelnemers aan een Pragema Travel & Insurance B.V. rondreis dienen te beschikken over een normale conditie en een goede gezondheid. Indien u twijfelt of een reis geschikt voor u is, verzoeken wij u, ons te bellen of op ons kantoor langs te komen voor meer informatie. Indien u hier geen melding van maakt, kan worden overgegaan tot uitsluiting van deelname en vindt geen restitutie van de reissom plaats. We vragen bij boeking altijd naar de naam zoals deze in het paspoort staat.
Bij getrouwde vrouwen blijft de eigen naam (ook wel meisjesnaam genoemd) in het paspoort staan. De vrouw kan zelf kiezen of zij de toevoeging ‘de echtgenote van …’ in het paspoort wil hebben.
Om bij paspoortcontrole in Nederland en in het buitenland problemen te voorkomen, zetten we altijd de eigen (meisjes) naam op het ticket.

Op sommige bestemmingen worden arrangementen aangeboden op basis van de zogenaamde all-inclusive formule. Deze formule is echter niet overal hetzelfde: bij sommige hotels bijvoorbeeld zijn daarbij alleen lokale alcoholische drankjes inbegrepen, bij andere hotels ook bepaalde geïmporteerde drankjes. Veelal zijn een aantal watersport activiteiten eveneens inbegrepen, maar niet duiken en waterskiën. Het is onmogelijk om bij het arrangement een up-to-date specificatie te geven, omdat door het lokale management het een en ander elk moment weer kan worden gewijzigd.

Pragema Travel & Insurance B.V. organiseert reizen naar verre bestemmingen, waar vaak een volstrekt andere cultuur heerst met ander normen en waarden, afwijkende gewoonten en alles wat daarmee samenhangt (andere eetgewoonten, andere hygiënische omstandigheden, die vaak minder ontwikkelde infrastructuur, etc.). Houdt u daar rekening mee.
Afkoelingsperiode & herroepingsrecht Pragema Travel & Insurance B.V attendeert u erop dat boekingen die u via het internet maakt definitief zijn. De zogenoemde ´afkoelingsperiode´, die in de wet ´kopen op afstand´ wordt genoemd, is niet van toepassing op reisproducten (o.a. vliegtickets, pakketreizen, autohuur, hotels en verzekeringen) die u via de website boekt.

ANNULEREN / WIJZIGINGEN

Houd er rekening mee dat conform de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij de meeste vliegtickets niet gewijzigd mogen worden. In geval van annulering is er dan in de meeste gevallen geen teruggave van uw reissom mogelijk. Bij boekingen met een low cost airline* is, bij een annulering, teruggave van uw reissom nooit mogelijk. Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte opdracht(en) kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Indien op verzoek van de opdrachtgever een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in, zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht.
Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annuleringen of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die Pragema Travel & Insurance B.V. moet maken om de annulering c.q. wijziging tot stand te brengen.

Elke annulering dient per e-mail te worden ingediend. Dit dient uiterlijk 3 werkdagen na de gebeurtenis te geschieden doch minimaal 2 werkdagen voor vertrek. Deze annulering dient te geschieden door de persoon, die de reservering heeft gemaakt. In alle gevallen dient u onze ontvangstbevestiging van uw annuleringsverzoek af te wachten, het geen aangeeft dat uw annulering bij ons is ontvangen en door ons wordt verwerkt. Naast de wijziging en annuleringskosten van de luchtvaartmaatschappij brengen wij de volgende administratiekosten in rekening: **Wijzigen 35,- / Annuleren: 65,- per ticket per boeking**. Voor de meeste lijndienst luchtvaartmaatschappijen geldt dat zij hun eigen regels voor annulering hanteren. Afhankelijk van het vluchttarief kan dit variëren van een bedrag vanaf € 200.- tot het volledige tarief. Deze kosten zijn op aanvraag verkrijgbaar.

Voor sommige accommodatieverschaffers en plaatselijke agenten geldt een afwijkend tarief. Bij annulering van een boeking (Rondreizen, Pakketreizen, low cost airline, actie tickets) bedragen de kosten meestal 100%. U kunt het beste vooraf bij ons telefonisch informatie aanvragen over de annulering – of wijzigingskosten van de luchtvaartmaatschappij. In de meeste gevallen zijn deze kosten 100%, het geen betekent dat restitutie niet mogelijk is. Wilt u een flexibele ticket, informeer dan bij onze reservering afdeling naar de mogelijkheden. Flexibele tickets hebben doorgaans wel (veel) hogere tarieven.

Als u niet volgens de voorwaarden van uw annuleringsverzekering annuleert of als u geen annuleringsverzekering heeft afgesloten, dan zijn de (aanzienlijke) annuleringskosten voor uw rekening. Indien de annuleringskosten op uw ticket niet 100% zijn, kunnen wij het ticket voor (gedeeltelijke) refund indienen bij de luchtvaartmaatschappij. De ticket dient binnen een bepaalde periode, verschilt per maatschappij, na de oorspronkelijke vertrekdatum ter annulering te zijn ingediend, anders is de ticket verlopen en kan er géén restitutie meer plaatsvinden. Het te restitueren bedrag wordt aan u overgemaakt, zodra wij het bedrag van de luchtvaartmaatschappij hebben ontvangen. Dit duurt gemiddeld **8 tot 12 weken**, maar kan in sommige gevallen aanzienlijk langer duren (**max. 06 maanden**).

Als u wel volgens de polisvoorwaarden van uw afgesloten annuleringsverzekering annuleert, dan betaalt de verzekeringsmaatschappij uw annuleringskosten. Het te restitueren bedrag wordt dan aan u overgemaakt, zodra wij het bedrag van de verzekeringsmaatschappij (als uw verzekeringen is afgesloten via Pragema) hebben ontvangen . Indien er sprake is van restitutie op uw vliegtickets conform de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij, dan betreft dit het totaalbedrag aan vliegtickets inclusief luchthavenbelasting, maar exclusief brandstoftoeslagen en bemiddeling c.q. reserveringenkosten

1. AANSPRAKELIJKHEID

Pragema Travel & Insurance B.V. is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van het personeel en/of derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd.
Vluchten zijn pas gegarandeerd als de tickets zijn bevestigd en betaald. Pragema Travel & Insurance B.V. houdt zich het recht voor om binnen twee werkdagen na ontvangst van de betaling de door het aangeboden en verkochte tarieven te herroepen.

Op vliegtickets zijn de ticketvoorwaarden van het betreffende tarief van toepassing. Deze voorwaarden worden bepaald door de luchtvaartmaatschappij waarmee gereisd wordt. Deze voorwaarden zijn afhankelijk van het tarief waarvoor het vliegticket is afgegeven. De wijziging- en annuleringskosten van de luchtvaartmaatschappij kunnen worden opgevraagd bij Pragema Travel & Insurance B.V. De laagste tarieven van de luchtvaartmaatschappijen worden door gegeven. Op deze tarieven zijn vaak strenge, niet flexibele voorwaarden van toepassing. De specifiek geldende voorwaarden van een tarief kunnen telefonisch opgevraagd worden bij Pragema Travel & Insurance B.V **010-4255506** van Maandag t/m Vrijdag 10.00 t/m 17.30 uur. Alle tariefinformatie zijn een momentopnamen, aan deze doorgegeven informatie kunnen geen rechten worden ontleend.

U bent zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de informatie die nodig is om een correcte reservering tot stand te brengen en uit te voeren. Dit betreft bijvoorbeeld het verstrekken van de juiste naam, adresgegevens, emailgegevens, woonplaats, geboortedatum, nationaliteit. Tevens bent u zelf verantwoordelijk voor het in bezit zijn van de juiste geldige reisdocumenten (paspoort, visa,

inentingsbewijzen). Voor informatie over visa verwijzen wij naar de site www.visumdienst.nl. Pragema Travel & Insurance B.V. helpt graag bij uw visum aanvraag voor bestemmingen zoals Suriname, India, China, Thailand Pragema Travel & Insurance B.V. is niet aansprakelijk voor verkrijgen of afwijzen van uw visa.
Voor reizen naar de Verenigde Staten van Amerika gelden specifieke voorwaarden. Per 12 januari 2009 zijn alle reizigers onder het Visa Waiver Programma verplicht een elektronische reistoestemming te krijgen voordat zij aan boord kunnen gaan van een vliegtuig of schip naar de Verenigde Staten van Amerika. De informatie met betrekking tot de voorwaarden kunt u nalezen op https://www.cbp.gov/.
De aanvraag kan online ingediend worden op de website van ESTA: https://esta.cbp.dhs.gov/.

De reiziger dient zelf bij de betrokken luchtvaartmaatschappij of reisorganisatie de benodigde aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek van zowel de heenreis als de terugreis te controleren of de eerder verstrekte informatie nog correct is, en of er op het eerder afgegeven ticket nog gereisd kan worden. De vluchtnummers en vluchttijden, zoals deze op uw bevestiging of reisschema vermeld staan zijn een momentopname ten tijde van de reservering. De mogelijkheid is aanwezig dat de luchtvaartmaatschappijen schemawijzigingen doorvoeren.
Hierdoor kunnen de vluchtnummers, vluchttijden of de gevlogen routes veranderen. Het is mogelijk dat de ticket door de luchtvaartmaatschappij aangepast moet worden. Voor lijndienstvluchten kan deze informatie opgevraagd worden bij ons tijdens kantooruren 10.00 uur t/m 17.30 uur op telefoonnummer **010 - 4255506**. Ook via schiphol.nl of telefonisch bij Schiphol inlichtingen (0900-0141),

Airport, www.schiphol.nl, of bij desbetreffende luchthaven of luchtvaartmaatschappij. Wanneer het een low cost vliegtickets betreft, dient de opdrachtgever rechtstreeks contact op te nemen met desbetreffende low cost maatschappij.
Pragema Travel & Insurance B.V kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk gesteld worden voor het niet, of niet tijdig aankomen, wijzigingen of informaties, voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het afsluiten van een reis en/of annuleringverzekering of een ziektekostenverzekering), voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf, en evenmin voor schade ontstaan door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig aankomen op de plaats van bestemming.

2. BEREIKBAARHEID PRAGEMA B.V

Pragema Travel & Insurance B.V. is 24 uur per dag telefonisch bereikbaar en staat 365 dagen per jaar voor u klaar, ook voor problemen die u tijdens uw vakantie moeilijk zelf kunt oplossen.
Tijdens kantooruren (van maandag tot en met vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur) zijn wij normaal bereikbaar via ons telefoonnummer **010 - 4255506** en na kantooruren via onze boodschappendienst via nood nummer / WhatsApp: +31 **6-13437445**. U kunt ons tijdens werkdagen e-mailen: **reizen@pragema.nl** **info@pragema.nl** . Houdt u, bij verblijf in het buitenland, rekening met het tijdverschil met Nederland.

3. BETALINGSVOORWAARDEN

Reguliere boekingen Indien uw reservering een reis betreft met vertrek
van binnen 6 maanden, dient het volledige bedrag per omgaande aan ons te worden overgemaakt. In alle andere gevallen dient de verplichte vooruitbetaling van 10% (minimaal € 450.00 per ticket, plus verzekeringspremie binnen deze periode te worden voldaan. Het restantbedrag dient vervolgens uiterlijk 6 maanden voor vertrek in ons bezit te zijn, Tenzij het anders vermeld is op uw factuur / bevestigingen. Last minute en online boekingen worden meteen afgerekend via online betaling.

4. BINNENLANDSE VLUCHTEN

Op sommige reizen wordt er gebruik gemaakt van binnenlandse vluchten. Plaatselijke vertrek- en aankomsttijden kunnen nogal eens gewijzigd worden, zonder verdere opgaaf van redenen. Ook kunnen tarieven plotseling worden verhoogd, waardoor wij – in een dergelijk geval – genoodzaakt zijn deze kosten bij u in rekening te brengen.

5. BONNETJES AFTEKENEN

In de hotels dient u zelf voor de extra's te betalen en meestal kunt u 'op uw kamernummer' aftekenen. Kijkt u later altijd de rekeningen goed na, zodat u weet waar u voor betaalt. De informatie later opvragen is zeer tijdrovend en het verkrijgen van restitutie achteraf is vrijwel onmogelijk.

6. BOEKINGS- EN LEVERINGSVOORWAARDEN

In deze voorwaarden wordt gesproken over informatie, adviezen, bemiddeling en reserveringen van en door Pragema Travel & Insurance B.V. Dit geschiedt door informatie en erratum. Vraagt u altijd voordat u boekt of er op de door u uitgekozen reis een dergelijk erratum bestaat.

7. COMMUNICATIEKOSTEN

Wanneer u woonachtig bent in het buitenland en een boeking bij Pragema Travel & Insurance B.V. maakt, zijn wij genoodzaakt om € 35.00 voor de communicatiekosten in rekening te brengen.

8. CHARTERVLUCHT

Bij georganiseerde vakanties met een chartervlucht weten we de vluchttijden pas als de tickets er zijn (dus ongeveer 10 dagen voor vertrek). Bij lijndiensten weten we dit meteen al bij boeking. U begrijpt dat vluchttijden echter door onvoorziene omstandigheden altijd kunnen wijzigen.

9. PLAATSEN RESERVEREN

Bij georganiseerde vakanties met een chartervlucht wordt dit bij het inchecken op Schiphol ingedeeld. Bij sommige lijndiensten kunnen we bij boeking al plaatsen reserveren. Als u met een chartervlucht gaat, ga dan vroegtijdig naar de luchthaven (ongeveer 3 uur voor vertrek), zodat u meer kans heeft naar uw eventuele speciale wensen ingewilligd te krijgen.

10. HALFPENSION

Onder halfpension verstaat zowel de SGR / ANVR als Pragema Travel & Insurance B.V. : een ontbijt en een warme maaltijd (lunch of diner) per dag.

11. HERBEVESTIGEN TERUGVLUCHT

In principe wordt uw terugvlucht ter plaatse herbevestigd door onze lokale agent (met uitzondering van de 'losse vliegtickets'). Hiervoor dient u uw ticket veelal af te geven aan u reisleid(st)er bij aankomst op uw bestemming. Om misverstanden te voorkomen, raden wij u aan om minimaal 72 uur voor vertrek zelf contact op te nemen met onze vertegenwoordiging ter plaatse, ter controle van bovenstaande en om eventuele wijzigingen in uw vluchtschema te vernemen

12. INCHECKSERVICE OP SCHIPHOL

Als u een groepsreis heeft geboekt (min. 20 personen), wordt u meestal op de dag van vertrek verwelkomd door een medewerker van Pragema Travel & Insurance B.V. op Schiphol . Zij zijn circa 3 uur voor vertrek aanwezig bij de balie van uw luchtvaartmaatschappij. Zij overhandigen u tevens uw tickets en eventueel uw visum en benodigde ander reisdocumenten doe via Pragema is geboekt.

13. JURIDISCHE BEVOEGDHEID VAN DE KLANT

Onze website helpt de klant bij het vinden van reisproducten en bij het maken van de gewenste reserveringen, en bemiddelt bij de daarmee gemoeide transacties met de dienstverleners.
De klant dient tenminste 18 jaar oud te zijn, juridisch bevoegd te zijn om contractuele verbintenissen aan te gaan, gemachtigd te zijn of de vereiste toestemming te bezitten om te handelen voor of namens personen die onderdeel zijn van een boeking, en onze website te gebruiken in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en de gebruiksvoorwaarden van onze website.

De klant is aansprakelijk voor zijn/haar activiteiten op deze website (financieel of anderszins), met inbegrip van mogelijk gebruik van zijn/haar gebruikersnaam en wachtwoord. De klant garandeert dat op de website ingevulde informatie over hem/haar en – indien van toepassing – zijn/haar medereizigers accuraat is. Elk gebruik van de website dat frauduleus is of in strijd is met de onderhavige Algemene Voorwaarden is reden om de klant de aangeboden diensten en andere functies van de website te weigeren.

14. FOUTEN EN ERRATUM

Kennelijke fouten en vergissingen, druk- en zetfouten binden ons niet. Eventuele aanpassingen en correcte prijzen van de desbetreffende reizen worden apart afgedrukt in een zogenaamd erratum. Vraagt u altijd voordat u boekt of er op de door u uitgekozen reis een dergelijk erratum bestaat.

15. KLACHTEN

De reizigers is verplicht zodra klachten ter plaatse constateert en zodanig beoordeeld van uw reis niet naar verwachting conform overeengekomen boeking worden uitgevoerd, meldt u dit ter plaatse meteen of zo spoedig mogelijk, zodat er naar een oplossing kan worden gezocht ook om het resterende gedeelte van uw reis naar tevredenheid laten verlopen. Daarvoor moet u zich in deze volgorde melden bij onze lokale agent / vertegenwoordiger, accommodatie, autoverhuurders, uw reisleiding of, als deze niet aanwezig of niet bereikbaar is kunt u melden bij Pragema Travel te bellen naar nummer **+31-10-4255506** of **noodnummer 24/7 bereikbaar +31 613437445** of **WhatsApp +31 613437445** u mag ook mailen naar, **reizen@pragema.nl** **en** **info@pragema.nl**

Als een klacht ter plaatse niet naar tevredenheid is opgelost dient u aan te geven bij desbetreffende agent / touroperators / vertegenwoordiger en een aangifte hiervan vragen of een bevestiging zodat er een melding bij Pragema Travel Nederland kan worden gedaan. Het moet uiterlijk binnen een maand na afloop van de reis (c.q. de niet genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Pragema travel Nederland. Dit kan per e-mail (**info@pragema.nl**) of per reguliere post. Mocht de klacht niet tijdig zijn ingediend dan wordt deze niet meer in behandeling genomen.

Als de reiziger bij klachten een alternatief heeft aangenomen dan kunnen achteraf geen enkele wijze klachten meer indienen en worden ze niet in behandeling genomen en heeft geen recht op compensatie / schadenvergoeding mogelijk uitgesloten.
Indien u niet voldoet aan de bovenstaande meldingsplicht Pragema travel, waardoor u niet in de gelegenheid bent gesteld om uw klacht te verhelpen, kunnen wij helaas uw klacht niet in behandeling nemen althans niet voor uw reis tegemoet kunnen komen en verder geen enkele wijze recht op compensatie / schadevergoeding mogelijk is uitgesloten.

16. KLANTENSERVICE EN KWALITEITSBEWAKING

Op al onze bestemmingen wordt er regelmatig geënquêteerd om zodoende onze kwaliteitsnormen te bewaken. Onze reisroutes worden zorgvuldig uitgestippeld en alle hotels worden door ons persoonlijk bezocht. Ondanks alle inspanningen kan het toch voorkomen dat (door technische en/of organisatorische omstandigheden) van de route en/of volgorde van de dag tot dag programma

moeten worden afgeweken. Denk hierbij aan weersomstandigheden, uitvallende vluchten, stakingen, vallende gesteente, uitbarstende vulkanen en andere situaties van overmacht.
Uiteraard wordt dan in samenwerking met onze plaatselijke agent en reisleiding gezocht naar een goede oplossing. Pragema Travel & Insurance B.V. kan echter geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het uitvallen van excursies door plaatselijke feestdagen, vertragingen van treinen, uitvallende vluchten, elektriciteitsstoringen enzovoort, en de gevolgen daarvan.
Indien u op de bestemming tijdens de reis toch meent een gerechtvaardigde klacht te hebben, dient u dit onverwijld aan onze reisleider en/of gids mede te delen. Belangrijk: Pragema Travel & Insurance

B.V. is 24 uur per dag telefonisch bereikbaar, zodat u altijd in de gelegenheid bent om eventuele problemen aan ons kenbaar te maken en wij de mogelijkheid krijgen om actie te ondernemen. Klachten na afloop van de reis hoeven dus niet nodig te zijn. Wordt het probleem ter plekke niet opgelost, dan dient u uw klacht schriftelijk of per e-mail bij ons in te dienen. Groepsklachten kunnen niet in behandeling worden genomen. Klachten die 7 dagen of later na terugkomst worden ingediend, kunnen wij niet meer in behandeling nemen.

17. KLIMAAT

Op de landeninformatie pagina van uw bestemming (**zie pragema.nl**) ,geven wij u informatie over het klimaat van het land. Deze informatie is onder meer verkregen via het verkeersbureau en de nationale meteorologische instituten en geeft het klimaat gemiddelden over vaak tientallen jaren, maar deze kunnen uiteraard afwijken. Dit houdt in dat u het zowel beter als slechter kunt treffen dan de verstrekte informatie aangeeft Pragema Travel & Insurance B.V. kan niet aansprakelijk worden gesteld voor afwijkende temperaturen, aanhoudende moessons, tyfon en, orkanen, overstromingen, extreme koude of droogte, enz. , noch voor de gevolgen daarvan.

18. LOKALE FEESTDAGEN

Ieder land kent zijn eigen feestdagen evenals een voor- en naseizoen. Hierdoor kunnen bepaalde excursies en/of lokale attracties uitvallen en/of sluitingstijden van winkels en banken, Monumenten, etc…wijzigen. Uw reisleider / toeristen bureau kan u hierover ter plaatse informeren, maar vraagt u het bij boeking ook even na bij een van onze reisadviseurs.

19. LOKALE GIDSEN IN HET BUITENLAND

De ervaring leert ons dat in bepaalde landen (met name in Vietnam, China, Maleisië en India) de lokale gidsen altijd iets proberen bij te verdienen door u bepaalde winkels te adviseren (vaak met veel hogere prijzen, waarover zij dan uiteraard een commissie ontvangen). Ook probeert men voor optionele excursies ter plaatse vaak hogere prijzen te vragen dan wij hebben aangegeven.
Hoewel wij er alles aan doen om dit tegen te gaan, valt hier vaak eenvoudigweg niet aan te ontkomen. Wees hierop alert of informeer Pragema Travel & Insurance B.V. of onze lokale vertegenwoordiging ter plaatse. Niet alle lokale gidsen spreken even goed Engels.

20. OPTIONELE EXCURSIES TER PLAATSE

Tijdens uw rondreis wordt eveneens een aantal optionele excursies aangeboden. Indien u besluit om aan één of meerdere optionele excursies deel te nemen, dienen de kosten hiervoor ter plaatse te worden voldaan.
Veelal ontvangt u bij de reisbescheiden een lijst met optionele excursie en de op dat moment geldende prijzen. Het kan ook voorkomen dat de genoemde excursies ter plaatse door andere lokale agenten en reisbureaus voordeliger worden aangeboden. Uiteraard bent u vrij in het maken van een keuze, maar besef dat deze bureaus vaak zonder enige vergunning opereren. Zie ook “Aansprakelijkheid (optionele) excursie ter plaatse”.

21. PERSOONLIJKE GEGEVENS

De naam van iedere reiziger moet exact overeenstemmen met de naam zoals deze in het paspoort wordt vermeld. In geval u met een ticket reist waarin de naam niet correct wordt vermeld, kan dit leiden tot het weigeren van vervoer door de luchtvaartmaatschappij. Wanneer na het bevestigen van de reservering op de website geconstateerd wordt dat er een verkeerde naam staat of de naam niet correct gespeld is, moet dit meteen telefonisch Pragema **spoedlijn +31 6 13 43 74 45** bij geen gehoor **WhatsApp: +31 613437445** gemeld worden. Pragema Travel & Insurance B.V kan geen garantie geven dat het wijzigen van de naam gegevens door de luchtvaartmaatschappij geaccepteerd wordt.
Het verwerken van de via de website gemaakte reserveringen is een volledig geautomatiseerd proces. De verwerking van de e mails en de reserveringen verloopt niet parallel. Het is mogelijk dat de binnengekomen e-mails later in behandeling genomen worden dan de binnengekomen reserveringen. Pragema Travel & Insurance

B.V. accepteert geen verantwoording als de e mail met de juiste gegevens later verwerkt wordt dan de boeking met de verkeerde gegevens.
U dient daarom altijd de ingevoerde gegevens op juistheid te controleren vóórdat u de reservering op de site bevestigt. De reisvoorwaarden vereist de verstrekking van persoonlijke gegevens die voor de uitvoering van de reis van belang kunnen zijn. Deze bepaling geldt niet alleen bij een geestelijke of lichamelijke handicap, maar ook bij andere hoedanigheden die de uitvoering van de reis voor de reiziger zelf of voor de groep van belang zijn.

22. PARTNERS & TUSSENPERSONEN

Het is mogelijk dat uw reis wordt uitgevoerd door een partner van Pragema Travel & Insurance B.V. In dat geval treedt Pragema Travel & Insurance B.V. slechts op als tussenpersoon; de volledige verantwoording en afhandeling van uw boeking ligt in handen van de partnermaatschappij. Indien uw reis wordt uitgevoerd door een partnermaatschappij, dan wordt dit aangegeven op onze website en in uw reisbescheiden.
Prijsberekening bij overlappende periode Indien uw reisduur twee (of meerdere) verblijfsperiode overlapt, dan wordt een gemiddelde van beide periodes berekend voor de vaststelling van de uiteindelijke reissom. Eventueel vermelde dagprijzen van hotels gelden uitsluitend als verlengingsprijs per dag bij de reissom van de langste verblijfsperiode.

23. REISCHEQUES

Een Pragema Travel & Insurance B.V. reischeques kent de volgende voorwaarde: De reischeques is alleen te gebruiken voor reizen aangeboden en samengesteld door Pragema Travel & Insurance B.V. De reischeques kunnen niet worden verzilverd in contacten of andere waardepapieren. Indien het aankoopbedrag lager is dan het waarde bedrag van de cheques wordt het restant niet in contacten of andere waardepapieren uitgekeerd. De reischeques vervalt één jaar na uitgiftedatum. Na deze datum is de cheques ongeldig. De reischeques is niet geldig in combinaties met andere acties en/of andere reischeques van Pragema Travel & Insurance B.V.. De reischeques kunnen niet gebruikt worden voor al geboekte reizen. De reischeques zijn niet overdraagbaar.

24. REISDOCUMENTEN

Ongeveer 7 dagen voor aanvang van de reis nodigen wij u uit voor uw reis informatie avond/dag. Dan krijgt u de reisbescheiden mee. U bent zelf verantwoordelijk voor een geldig paspoort en vereiste reisdocumenten. Deelnemers die de Nederlandse nationaliteit niet bezitten, dienen bij de ambassade van hun land naar de exacte grensdocumenten te informeren; ook voor eventuele tussenlandingen in andere landen.
De reisduur wordt altijd in hele dagen vermeld, waarbij ook de dagen van vertrek en terugkomst zijn meegeteld; dit met het oog op de reisverzekering.
Reisduur: maximale reisduur. De reisduur kan maximaal 30 dagen bedragen. Het kan voorkomen dat door verlengingen of bijvoorbeeld door de aankoop van een los ticket u toch langer weg blijft dan 30 dagen. Vaak is dan een visum nodig; hier draag u zelf de verantwoordelijkheid voor. Zie ook Visum.

25. RONDREIZEN / PAKKETREIZEN

Indien u een groep – individuele rondreizen / pakketreizen heeft geboekt is uw vliegtickets een onderdeel van uw reis namelijk speciale vliegtickets Charter/touroperator tickets genoemd en hierbij gelden de strikte voorwaarden welk door onvoorziene wijzigingen kan plaats vinden door de luchtvaartmaatschappijen of touroperators het kan voorkomen dat de vertrekdatum / tijden en route wijzigingen aanbrengen daardoor alternatieven worden aangeboden en hierdoor uw tickets en programma's worden aangepast. Deze wijzigingen kan ook plaats vinden zelfs op de dag van vertrek of tijdens uw reis en eventueel tussen vluchten ook,

26. SPECIALE MAALTIJDEN

De meeste luchtvaartmaatschappijen bieden de mogelijkheid om vooraf speciale maaltijden te bestellen zoals hindoe, moslim, koosjer, vetvrij, zoutarm, glutenvrije e.d. helaas is het niet mogelijk deze maaltijden te verkrijgen op onze reisbestemmingen. Heeft een streng dieet en/of doktersvoorschrift met betrekking met uw maaltijden. Houdt u hier rekening met s.v.p.

27. BEDDEN

De ervaring leert dat het derde bed op de kamer vaak niet meer is dan een bijzetbedje op wielen, waarvan de comfort niet te vergelijken is met een gewoon bed. Hoewel wij in goede standerd toeristklasse hotels verblijven, kunnen bedden soms minder comfortabel zijn dan u thuis gewend bent. Vaak zijn de matrassen dunner en de spiralen slapper.

28. SPECIALE WENSEN EN PREFERENTIES

Indien u een bepaalde voorkeur (preferentie) heeft, bijvoorbeeld voor de ligging van een kamer, dan geven wij deze door aan onze lokale agent. In geen enkel geval kunnen wij een dergelijke preferentie aan u bevestigen, noch garanderen dat uw verzoek ter plaatse wordt ingewilligd. Voor het doorgeven van preferenties brengen wij geen kosten in rekening.

Het kan wel voorkomen dat u ter plaatse een toeslag moet betalen voor bijvoorbeeld een kamer met zeezicht.
Essenties Indien een wens voor u zo essentieel is dat een reisovereenkomst alleen als worden gesloten indien vaststaat dat aan deze wens wordt tegemoetgekomen, dan is er sprake van een 'essentie'. Voor deze aanvraag wordt éénmalig € 50.00 in rekening gebracht per land. Dit bedrag wordt overigens ook in rekening gebracht indien de aangevraagde essentie niet kan worden geseponeerd.

29. STANDAARD EXCLUSIEF

Alle gepubliceerde reizen exclusief luchthavenbelasting (tax), Passenger Service Charges (PSC), toeristenbelasting, veiligheidstoeslagen, overige taxen en eventuele overige (op dit moment nog niet te voorziene) toeslagen. Vertrekbelasting dient u ter plaatse in de lokale munt te betalen. Entreegelden, fooien/tips, (optionele) excursies, maaltijden, uitgaven van persoonlijke aard e.d. zijn standaard exclusief, tenzij expliciet anders is vermeld.

30. STICHTING GARANTIEFONDS REISGELDEN

Ons bedrijf is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden. Alle door Pragema Travel & Insurance B.V. uitgevoerde reizen, met uitzondering van de losse vliegtickets, vallen daarom onder de garantieregeling van SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is, zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen, als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst het vervoer omvat en de plaats van bestemming al is bereikt, wordt zorg gedragen calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij u vervroegd moeten repatriëren. De consumentenbijdrage kunt u terugvinden op onze

factuur en wordt door ons aan het Fonds afgedragen. U kunt voor meer informatie op de website van de SGR terecht.

31. TIJDEN EN REISSCHEMA'S

De reisschema's en vertrekdagen zijn gepubliceerd zoals bekend bij het ter perse gaan van het programma. In verband met eventuele wijzigingen van vluchtschema's en/of vluchtdagen kan het voorkomen, dat wij gedwongen zijn uw reisprogramma te wijzigen. Wij kunnen echter geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor wijzigingen in het reisschema door vertragingen, ander onvoorziene omstandigheden e.d. bij luchtvaartmaatschappijen, het missen van aansluitende vluchten en eventueel hieruit voorvloeiende extra kosten en/of aanpassingen aan het programma.

32. TIJDIG AANWEZIG OP SCHIPHOL

Wij raden u aan om minimaal 2,5 uur voor vertrek op Schiphol aanwezig te zijn. De afstanden van de incheckbalie naar u gate kunnen aanzienlijk zijn gezien de enorme drukte en uitbreiding op de luchthaven Schiphol. Afhalers raden wij altijd aan om zich vooraf telefonisch (Schiphol) te laten informeren over de juiste aankomsttijden van de betreffende vlucht of teletekst te raadplegen. Neem ook eens een kijkje op de website van Schiphol Airport.

33. UITSLUITING DEELNAME

Pragema Travel & Insurance B.V. behoudt zich het recht voor om klanten die al hebben geboekt voor vertrek alsnog uit te sluiten van deelname indien hun gedrag hiertoe aanleiding geeft.

34. VACCINATIE

Wie reist, loopt soms gezondheidsrisico's. Andere eetgewoonten en andere hygiëne kunnen uw gestel van streek maken. Ook kunt u in contact komen met bacteriën en virussen die infectieziekten veroorzaken, waartegen wij in Nederland geen weerstand hebben opgebouwd. Gelukkig kunt u de meest gangbare risico's met eenvoudige verzorgmaatregelen voorkomen. Soms worden bepaalde vaccinatie aangeraden, zoals tyfus, DTP en hepatitis A. Soms is ook malaria profylaxe van groot belang. Wees altijd voorzichtig met water, ongeschild fruit, ijsblokjes en niet goed doorbakken vlees. Informeer ook altijd bij uw huisarts en/of GGD. U kunt ook bellen met de informatielijn van KLM Travel **Clinici 0900 – 109 10 96 (€ 0,57 p/m)**, **de Landelijke Informatielijn voor Reizigers 0900 – 9584** of **Tropenzorg 036 – 533 47 11**.

35. VERANDERENDE WEER OMSTANDIGHEDEN

Door mondiale klimaatwijzigingen is het niet meer mogelijk om uit te gaan van een 'droge' periode en een 'natte' periode. Soms blijven moessons langer uit of houden ze veel langer aan dan was voorspeld. Vooral in Azië kunnen langdurige regenbuien voor zeer veel overlast zorgen, zelfs in een 'droge' periode. Het kan voorkomen dat uw reis en/of excursie ter plaatse dient worden aangepast, omdat bijvoorbeeld wegen ontoegankelijk zijn geworden of vliegvelden zijn gesloten. Indien er bijvoorbeeld uitsluitend kan worden gevlogen omdat de weg niet meer toegankelijk is, dienen de extra kosten hiervoor ter plaatse te worden betaald door de deelnemers aan de reis. U dient hierop voorbereid te zijn. Zie ook Klimaat.

36. VERLIES EN DIEFSTAL

Helaas komt het wel eens voor dat u te maken krijgt met verlies en diefstal op uw reisbestemming. Uiteraard zullen wij alle noodzakelijke assistentie verlenen om het een en ander zo soepel mogelijk op te lossen. Echter, de extra kosten die hiervoor moeten worden gemaakt zijn geheel voor eigen rekening.

Bewaar waardevolle spullen nooit in de bus onderweg en maak zoveel mogelijk gebruik van kluisjes in het hotel, indien aanwezig. Bij verlies of diefstal dient altijd ter plaatse een politierapport te worden opgemaakt ten behoeve van de verzekeringsmaatschappij.
Indien uw bagage zoekgeraakt of beschadigt is of als u het vermoeden heeft dat de bagage gestolen is op de luchthaven, dan dient u bij de betreffende luchtvaartmaatschappij een rapport op te laten opmaken of een klacht in te dienen.

37. VERTREK UIT UW HOTEL

Volgens de internationale hotelvoorwaarden dient u de kamer in het algemeen tussen 10.00 en 12.00 uur te verlaten. Men is echter, afhankelijk van de bezetting van het hotel, vaak bereid om u de kamer (tegen extra betaling) langer ter beschikking te stellen.

38. VERZEKERINGEN

Goed verzekerd op reis gaan is een absolute noodzaak. Onderschat het niet. Dokters- en ziekenhuiskosten kunnen in bepaalde landen enorm zijn, om, maar niet te spreken over repatriëringkosten. Verwacht wordt, dat alle deelnemers een deugdelijke reisverzekering (**werelddekking)** hebben afgesloten, zie polisvoorwaarden.
Pragema Travel & Insurance B.V. kan heel makkelijk uw reis- en annuleringsverzekering afsluiten. Als gerenommeerd bedrijf sluiten wij al onze verzekeringen af bij een van de grotere verzekeringsmaatschappijen.

39. ANNULERINGSVERZEKERING

Deze kunt u tot maximaal 7 dagen na boeking bij Pragema Travel & Insurance B.V. afsluiten. De Annuleringsverzekering van Allianz partner verzekeringen vergoedt honderd procent van de reissom wanneer u onverwacht niet op vakantie kan (door geldige reden). Ook heeft u met deze verzekering recht op een vergoeding voor eventuele niet genoten reisdagen doordat u bijvoorbeeld door vertraging te laat op uw bestemming komt, maar ook als u genoodzaakt bent om uw reis af te breken, mits dubbel zekerheid is afgesloten.
Indien u elders een reisverzekering heeft afgesloten, dient u bij uw boeking naam een polisnummer van de desbetreffende maatschappij aan ons door te geven.

40. VISUM

Voor sommige landen heeft u en geldige visum nodig en douanepapieren. De douanepapieren zijn verplicht. Dit kunt u zelf regelen, maar wij kunnen dit ook voor u verzorgen. Hiervoor worden echter wel kosten berekend voor de visum. Indien u door ons het visum laat verzorgen, dan bereken wij afhankelijk van de bestemming een ‘totaalbedrag per persoon’ voor het visum, inclusief ‘handeling’ kosten. In dit geval dient u uw paspoort aangetekend aan ons te verzenden of bij ons kantoor te brengen. U ontvangt van ons tijdig het visumaanvraagformulier, maar houdt u rekening met minimaal 4 weken tijd.

Uw paspoort en visum worden aan u op de dag van vertrek op de luchthaven of op de informatieavond/dag overhandigd. Indien u heeft besloten om zelf het visum te regelen en u dit niet in uw bezit heeft op de dag van vertrek, zijn de gevolgen die hieruit voortvloeien voor uw rekening.
Indien u niet de Nederlandse nationaliteit bezit, dient u altijd zelf met de luchtvaartmaatschappij waarmee u vliegt contact op te nemen om te controleren of u een visum nodig heeft. Pragema Travel & Insurance B.V. aanvaart geen aansprakelijkheid voor de gevolgen indien u nalaat dit te doen.
Iemand met de niet-Nederlandse nationaliteit dient tevens zelf te controleren bij Pragema Travel & Insurance B.V. of bij de desbetreffende instantie, het consulaat of de ambassade van het land waar de tussenlanding wordt gemaakt, of hier een visum voor nodig is en deze zo nodig te regelen.

42. VLIEGVERKEER OP SCHIPHOL / VERBODEN VOORWERPEN

De aangekondigde beperkingen voor het vliegverkeer van Schiphol kunnen leiden tot veranderingen in vluchtdagen, vertrek- en aankomsttijden, luchtvaartmaatschappijen, alsmede tot aanpassingen van de reissommen. Ook is het niet uitgesloten dat de autoriteiten besluiten tot het invoeren van een toeslag in verband met geluidshinder, veiligheid of toeslagen voor milieubelastingen.
Door genoemde beperkingen van het aantal vluchtbewegingen en landingsbanen op Schiphol (en diverse buitenlandse luchthavens) kunnen vertragingen ontstaan, waardoor luchtvaartmaatschappijen het risico lopen om hun slottijden te verliezen (schematijden). Mede hierdoor is de luchtvaartmaatschappij vaak genoodzaakt overstaptijden (zeer) ruim te nemen.
Op verzoek van de overheid zijn de veiligheidsmaatregelen op alle luchthavens in Nederland aangescherpt. Zo is het verboden op scherpe of puntige voorwerpen in de handbagage mee te nemen of in/op de kleding te dragen. Hiertoe behoren ook zakmesjes, (das)spelden, nagelvijlen, schaartjes, scheermesjes, etc.
Zulke voorwerpen mogen wel vervoerd worden in de ruimbagage. Aanbevolen wordt om dergelijke voorwerpen voor het inchecken in uw koffer(s) te doen. Als de genoemde voorwerpen bij de veiligheidscontrole toch in uw handbagage worden aangetroffen, zal u daarvan afstand moeten doen.

43. VLUCHTEN, OVERSTAPPEN EN AANSLUITENDE VLUCHTEN

Indien u een vlucht heeft geboekt met overstap, dient u er rekening mee te houden dat overstaptijden meestal ruim worden ingepland door de luchtvaartmaatschappijen. Ook Pragema Travel & Insurance B.V. wil niet het risico lopen dat u uw aansluitende vlucht mist (door eventuele vertragingen, verlies slottijden en dergelijke). Vandaar dat de overstaptijden meestal ruim worden genomen.
Door beperkingen van het aantal vluchtbeweging op Schiphol en buitenlandse luchthavens kunnen vertragingen ontstaan, waardoor luchtvaartmaatschappijen de kans lopen om hun zogenaamde slottijden te verliezen. Mede hierdoor probeert de betreffende luchtvaartmaatschappij ervoor te zorgen op tijd te vertrekken.

Het kan dan ook voorkomen dat overstaptijden zeer ruim worden genomen. (Pragema Travel & Insurance B.V. heeft hierop geen enkele invloed) De incheckbalie op Schiphol sluit dus altijd strikt op tijd!
Het kan voorkomen dat er op een bestemming gebruik wordt gemaakt van een binnenlandse vlucht die aansluit op uw intercontinentale vlucht die wordt gemist, kan Pragema Travel & Insurance B.V. niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen hiervan. Dit geldt tevens voor alle doorverbindingen van onderling verschillende luchtvaartmaatschappij (zogenaamde ‘code-sharing”).

44. VLUCHTEN / KLASSENINDELING

Pragema Travel & Insurance B.V. boekt zijn vluchten in een bepaalde ‘touroperator-klasse’. Mocht deze klasse volgeboekt zijn, dan kunnen wij u meestal (met toeslag) in een duurdere klasse boeken.

45. VLUCHTTOESLAGEN

Sommige reizen worden gecalculeerd op een bepaalde klasse van luchtvaartmaatschappijen. In bepaalde gevallen staat dit bij de betreffende reis vermeldt (bijvoorbeeld: ‘gebaseerd op Q-klasse’). Luchtvaartmaatschappijen hebben in het algemeen bepaalde aantallen stoelen beschikbaar per klasse.

Het kan voorkomen dat op het moment dat u bij ons boekt, de klasse waarop de reis is gecalculeerd niet meer beschikbaar is. Pragema Travel & Insurance B.V. dient uw reis dan in een andere klasse te boeken (tegen een toeslag, uiteraard met uw toestemming). Voor alle duidelijkheid: deze aanduiding van klasse heeft overigens niets te maken met de kwaliteit van de vliegtuigstoelen.
Het kan ook voorkomen dat de goedkopere klasse die aanvankelijk is door de luchtvaartmaatschappij als niet meer beschikbaar werd opgegeven, uiteindelijk toch weer beschikbaar komt in een later stadium, meestal kort voor vertrek. Helaas is dan de restitutie niet meer mogelijk. Pragema Travel & Insurance B.V. kan op bovenstaande helaas geen enkele invloed uitoefenen.

46. VOORBEHOUD TOESLAGEN

In het kader van de overzichtelijkheid van de prijzen zijn niet altijd alle toeslagen voor bijvoorbeeld hoogseizoen, brandstoftoeslag, e.d. vermeld. Houdt u hier s.v.p. wel rekening mee en vraag Pragema Travel & Insurance B.V. altijd om details.

47. WIJZIGING REISSOM

Wij behouden ons het recht voor om de reissom te wijzigen, indien wijzigingen in de vervoerskosten of verschuldigde heffingen zoals brandstoftoeslag, veiligheidstoeslagen, luchthavenbelasting en wisselkoersen daartoe aanleiding geven.
Alle reizen van Pragema Travel & Insurance B.V. zijn gecalculeerd op de wisselkoersen, zoals die bij ons berekend zijn op het moment van het uitbrengen van de meest recente brochure.

48. WIJZIGINGEN VERVOER TER PLAATSE

Het kan voorkomen dat ter plaatse wijzigingen worden aangebracht in het type vervoer, bijvoorbeeld door weeromstandigheden. Zo kan het bijvoorbeeld gebeuren dat een geplande treinreis of vlucht wordt uitgevoerd per bus of andersom. Veelal horen wij dit pas ter plaatse. Wij verwachten van onze deelnemers flexibele instellingen.

49. ZORG VOOR NATUUR & MILIEU

Pragema Travel & Insurance B.V. is lid van de SGR Reisorganisatoren en onderschrijft een beleid voor duurzaam toerisme. Beschermde planten en dieren (inclusief koraal) mogen niet worden geïmporteerd.

50. DISCLAIMER/VOORBEHOUD

Pragema Travel & Insurance B.V. – publicaties kennelijke fouten en vergissingen, druk- en zetfouten binden ons niet. Eventuele aanpassingen en correcte prijzen van de desbetreffende reizen worden apart afgedrukt in een zogenaamd erratum. Vraagt u altijd voordat boekt of er op de door u uitgekozen reis een dergelijk erratum bestaat.

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan, noch aanspraak gemaakt worden op de inhoud van de Pragema Travel & Insurance B.V. website, brochures, flyers, advertenties en overige Pragema Travel & Insurance B.V. publicaties. Hoewel bij de samenstelling van de inhoud van onze publicaties de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt betracht, bestaat de mogelijkheid dat bepaalde informatie (na verloop van tijd) verouderd of niet (meer) correct is. Pragema Travel &

Insurance B.V. is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die zou kunnen voortvloeien uit het gebruik van gegevens uit de door Pragema Travel & Insurance B.V. gecreëerde internetsites, brochures, flyers, advertenties en overige publicaties en kan geen garanties geven met betrekking tot de aard en de inhoud van onze publicaties.
Pragema Travel & Insurance B.V. wijst hierbij uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van het gebruik van de door Pragema Travel & Insurance B.V. gepubliceerde gegevens of gegevens waarnaar links op onze internetsite(s), brochures e.d. verwijzen, af. Verwijzingen of verbindingen naar andere internetsites of bronnen die niet eigendom zijn van PRAGMEA TRAVEL zijn slechts opgenomen ter informatie van de gebruiker van de internetsite. Pragema Travel & Insurance

B.V. is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van deze internetsite of bronnen.
Pragema Travel & Insurance B.V. is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade of verlies veroorzaakt door of in verband met het gebruik van of door het afgaan op de inhoud, goederen of diensten als aangeboden voor het foutloos en ononderbroken functioneren van de Pragema Travel & Insurance B.V. website, brochures, flyers, advertenties en overige publicaties.

De gegevens op onze website, brochures, flyers, advertenties en overige publicaties kunnen te allen tijde zonder waarschuwing en zonder opgaaf van reden door Pragema Travel & Insurance B.V. vakanties worden gewijzigd.