

Aanvullende Algemene voorwaarden Club Med®

Alle in het reisaanbod genoemde reizen worden door ons uitgevoerd. Op al deze reizen zijn de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing (www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf). In aanvulling daarop zijn onderstaande Algemene Voorwaarden van Club Med® van toepassing. De navolgende bepalingen zijn door Club Med zelf vastgesteld. Deze eigen bepalingen kunnen geen afbreuk doen aan de ANVR-Reizigersvoorwaarden, behoudens toegestane afwijkingen.

BETALING

Indien u een reservering maakt, gelden de volgende betalingsvoorwaarden:

- Bij boeking, dient u direct de aanbetaling van de reissom te voldoen. De aanbetaling is 15% van de accommodatiekosten plus de eventueel bijgeboekte services en 100% over het vervoer en de eventuele bijgeboekte verzekeringspremies (zoals reis- en/of annuleringsverzekering en het calamiteitenfonds).
- Zes weken voor vertrek dient het restantbedrag betaald te worden.
- Boekt u binnen zes weken voor vertrek, dan dient het totale bedrag direct aan ons, of het boekingskantoor waar u heeft geboekt, te worden voldaan en kan Club Med® u verplichten de betaling direct per creditcard of per i-Deal te voldoen.
- Indien u ook een vlucht bij ons boekt, sturen wij u een betaallink (en/of i-Deal als u online boekt) om de boeking in orde te maken.
- Na boeking ontvangt u te allen tijde een factuur/ bevestiging. Wij raden u aan deze altijd op juistheid te controleren. Indien daar onjuistheden op staan, dient u dit direct aan ons te melden.

REISSOM

WAT IS INBEGREPEN IN DE REISSOM?

- Kosten van de accommodatie gedurende de gekozen periode.
- Vluchten en transfers van en naar het Resort (bij pakketreizen).
- Luchthavenbelasting, veiligheids- en brandstofheffingen (Club Med® behoudt zich het recht voor om eventuele toeslagen door te belasten).
- All-inclusive gedurende het gehele verblijf.
- Snacks & drankjes zijn inbegrepen (voor champagne, VSOP & XO geldt een toeslag). In de Exclusive Collection (zones van) Resorts, in de Villa's en de Chalet-appartementen is champagne per glas aan de bar vanaf 18.00 uur inbegrepen (indien beschikbaar).
- Kinderopvang vanaf 4 jaar, indien dit als faciliteit aangegeven staat bij het Resort van uw keuze.
- De beoefening (eventueel met hulp van instructeurs) van alle takken van sport die in de beschrijving van het Resort zijn vermeld en de hiertoe benodigde uitrusting, tenzij anders vermeld (bijv. geen duikmateriaal en golfmateriaal).
- Culturele activiteiten in het Resort, zoals folklore, muziekkuitvoeringen, avondvoorstellingen etc.

WAT IS NIET INBEGREPEN IN DE REISSOM?

- Faciliteiten aangegeven bij 'Extra's naar keuze' op de Resortpagina, lokale excursies, wasautomaten, autohuur etc.
- Kosten van reis- en annuleringsverzekeringen.
- Calamiteitenfonds.
- SGR-bijdrage.
- Lokale opgelegde toeristenbelastingen
- Kosten van benodigde reisdocumenten en (gezondheids-)formaliteiten als visa e.d. evenals eventuele inenting.
- Uitgaven van persoonlijke aard.
- Transfers bij eigen vervoer reizen.

PRIJS VAN HET VERBLIJFSARRANGEMENT

De vertrekdatum en de duur van het verblijf zijn bepalend voor de prijs van het verblijfsarrangement. De vluchtprijzen zijn (veelal) speciaal door Club Med® onderhandelde tarieven en zijn pas op het moment van boeken definitief.

Club Med® behoudt zich het recht voor om (eventuele gepubliceerde) reissommen te wijzigen. De uiteindelijke reissom wordt pas definitief op het moment van doorgeven en bevestigen door Club Med® bij boeking, met inachtneming van de aanvullende ANVR-Reisvoorwaarden die van toepassing zijn.

HET BOEKEN VAN DE REIS (Inhoud en vastlegging) Totstandkoming en inhoud overeenkomst

AANBOD EN AANVAARDING

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de Club Med® inclusief de toepasselijke voorwaarden. Een telefonische reservering, waarvan u direct na boeking de bevestiging per e-mail ontvangt geldt als een definitieve reservering. Een reservering kan ook plaatsvinden via een boekingskantoor. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger de bevestiging per email.

Bij boeking via internet richt Club Med® het boekingsproces zodanig in dat de reiziger vóór de aanvaarding erop gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat en welke voorwaarden daarop van toepassing zijn. Door de bevestiging van de boeking is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden nadat hij de gewenste reis heeft geselecteerd en akkoord is gegaan met de algemene voorwaarden.

Tijdens het boekingsproces wordt gevraagd of de namen volgens paspoort zijn.

KENNELIJKE FOUTEN

Kennelijke fouten en/ of kennelijke vergissingen in onze brochures, factsheets of op onze website zijn niet bindend.

AANMELDER

Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.

KINDEREN < 18 JAAR

Minderjarige(n) die zonder ouder/ voogd afreizen naar het buitenland:

In het kader van een vakantie in het buitenland, informeren wij u dat een minderjarige die zonder zijn/ haar wettelijke vertegenwoordiger reist, naast zijn/ haar identiteitsbewijs ook een machtigingsformulier moet hebben om het land te verlaten. Meer informatie hierover kunt u terugvinden op de website van de Rijksoverheid. Vergeet nooit een kopie van uw paspoort bij te voegen.

Het boeken van een minderjarige (onder de 18 jaar)

- Kinderen moeten worden ondergebracht in een kamer die hij/ zij deelt met zijn/ haar ouders en/of begeleider(s) of in een eenpersoonskamer (alleen mogelijke voor kinderen van twaalf (12) jaar en ouder), deze kamer kent een éénpersoonsgebruik toeslag.
- De bedden die worden aangeboden aan kinderen die in de kamer van hun ouders verblijven, zijn vaak slaapbanken (afmetingen worden op verzoek verstrekt).
- Kinderen jonger dan drie (3) jaar worden ondergebracht in de kamer van de ouders en/of begeleiders in kinderbedjes (over het algemeen betreft dit een campingbedje).
- Kinderen jonger dan drie (3) jaar tellen niet mee in de kamerbezetting. Dus, bijvoorbeeld een gezin van vier (4)

personen, twee (2) volwassenen en twee (2) kinderen van tien (10) jaar en twee (2) jaar, zullen worden ondergebracht in een driepersoonskamer met een kinderbedje voor het kind van twee (2) jaar.

- Een alleenreizende ouder met een kind onder de drie (3) jaar zal worden ondergebracht in een eenpersoonskamer met kinderbedje en moeten een eenpersoonstoeslag betalen.
- Indien een minderjarig kind reist zonder een van zijn/haar wettelijke voogden, dienen de contactgegevens van de G.M® die ter plaatse voor hen verantwoordelijk is, alsmede die van het minderjarige kind bij de reservering aan Club Med® worden doorgegeven, zodat indien nodig snel contact opgenomen kan worden.
- Club Med® behoudt zich het recht voor om de juistheid te controleren van de informatie in documenten die worden vereist, en in voorkomend geval, automatisch en zonder enige formaliteiten, het betreffende Pakket van de begeleider te annuleren, waarbij deze annulering geacht wordt te zijn vanwege de G.M® en zonder afbreuk te doen aan eventuele rechtsmiddelen van Club Med® voor geleden schade.

Minderjarige kinderen blijven tijdens hun verblijf in het Resort onder de volledige verantwoordelijkheid van hun ouders en/ of begeleider(s), waarbij het aan de ouders en/ of begeleiders is om te kunnen beoordelen of zij alleen kunnen verblijven (mits zij minstens 12 jaar oud zijn) in een eenpersoonskamer.

Registratie in de kinderopvang van Club Med®

- Wat betreft de inschrijving in de kinderopvang (Baby Club Med®, Petit Club Med®, Mini Club Med®) en de clubs voor tieners (Junior Club Med® en Club Med Passworld®) vindt u de informatie op de website www.clubmed.nl.
- De Baby Club Med® en Petit Club Med® hebben een beperkt aantal plaatsen, niet alleen per leeftijdscategorie (bijvoorbeeld: "2 tot 3 jaar" voor de Petit Club Med®), maar ook per leeftijdscategorie (bijvoorbeeld voor de Petit Club Med Club Med®: "2 jaar" en "3 jaar").
- Inschrijving in een van deze Clubs kan worden geweigerd als het quotum voor de leeftijdsgroep van het kind reeds bereikt is. Club Med® kan een kind alleen inschrijven in een van de bovengenoemde Clubs als het kind de vereiste leeftijd heeft op de dag van aankomst.

Voor meer informatie over het boeken van de Baby Club Med of Petit Club Med, kunt u bellen naar 0900 20 20 306 of neem contact op met uw ANVR-reisbureau.

In sommige Resorts (waaronder de Franse) kan een bewijs van inenting (inentingsboekje) of brief van de huisarts waaruit blijkt dat het kind geschikt is voor de kinderopvang worden gevraagd om de inschrijving goed te keuren. In Nederland is het niet gebruikelijk dat huisartsen een gezondheidsverklaring afgeven. Mocht u deze ter plaatse toch nodig hebben, dan raden wij u aan ter plaatse naar een huisarts te gaan en hen te verzoeken een gezondheidsverklaring af te geven (tegen betaling).

Kinderen en tieners blijven onder de volledige verantwoordelijkheid van hun begeleider(s), behalve tijdens de activiteiten die worden georganiseerd in het kader van de kinderopvangstructuren. In Resorts met Club Med Passworld® en in sommige Resorts met Junior Club Med®, biedt Club Med® vrij toegankelijke en exclusieve ruimtes voor tieners, maar er wordt aan herinnerd dat elke tiener onder de volledige verantwoordelijkheid van zijn/haar begeleider blijft.

In sommige Resorts bieden wij de Pyjama Club® service aan, waarbij de kinderen van G.Ms® 's avonds worden opgevangen door een Baby Club Med® of Petit Club Med® G.O.'s®. Prijzen, tijden en leeftijdsgrenzen worden in het Resort vastgelegd. Ook kunt u in sommige Resorts, op verzoek, in contact worden gebracht met onafhankelijke babysitservice. Hierbij neemt u zelf rechtstreeks contact op met de babysitservice. Club Med® is niet verantwoordelijk voor deze service van derden.

ANNULERING/ WIJZIGING DOOR DE REIZIGER

WIJZIGINGEN EN CONTACTGEGEVENS

Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Wij zullen zo spoedig mogelijk over uw verzoek beslissen. Hiervoor kunnen administratiekosten à € 30 per dossier en andere (meer)kosten in rekening worden gebracht. U kunt uw wijzigingsverzoek en andere aanpassingen zoals (deel) annuleringen mailen naar klantenservice@clubmed.com of doorgeven via uw boekingskantoor.

ANNULERINGEN

In afwijking op artikel 9.2 van de ANVR-Reisvoorwaarden, hanteren wij de volgende annuleringsvoorwaarden:

Annuleringsdatum	t/m 180 dagen voor vertrek	van 179 t/m 45 dagen voor vertrek	van 44 t/m 30 dagen voor vertrek	van 29 t/m 8 dagen voor vertrek	vanaf 7 dagen t/m vertrek
Annuleringskosten per persoon voor reizen op basis van eigen vervoer	€ 40	€ 100	25%*	50%*	90%*
Annuleringskosten per persoon voor reizen inclusief vervoer	€ 40 +100% van de totale vervoerskosten	€ 100 +100% van de totale vervoerskosten	25%* +100% van de totale vervoerskosten	50%* +100% van de totale vervoerskosten	90%* +100% van de totale vervoerskosten

*van de totale prijs van het verblijfsarrangement zonder vervoer. Onder reissom wordt in dit kader verstaan de door of namens de organisator gepubliceerde prijs, exclusief verzekeringspremies, SGR-bijdrage en bijdrage Calamiteitenfonds. Het kan voorkomen dat wij op basis van de annuleringsbepalingen van onze leveranciers (bijvoorbeeld een luchtvaartmaatschappij) af moeten wijken van bovenstaande bepalingen. Tijdens het boekingsproces vermelden wij de specifieke annuleringskosten die van toepassing zijn.

DEELANNULERING

Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd volgens bovenstaande tabel. Eventuele meerprijzen i.v.m. wijziging van kamertype als gevolg van een annulering zullen worden doorbelast.

BUITEN KANTOORUREN

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 9:00 – 17:30 uur en op zaterdag van 10:00 – 17:00 uur.

IN-DE-PLAATSTELLING

Indien u de pakketreis wil overdragen aan een ander persoon is artikel 8 van de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing. In aanvulling daarop kan een verzoek tot indeplaatsstelling uiterlijk vijf (5) dagen voor de vertrekdatum worden ingediend voor een reis met eigen vervoer. De administratiekosten hiervoor bedragen € 27,-.

Wijzigingen van een pakketreis waarbij het vervoer is inbegrepen, zijn mogelijk indien de betrokken dienstverlener (bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij) zich hiertegen niet verzet. De kosten van de indeplaatsstelling, waaronder bijvoorbeeld de kosten die de dienstverlener aan Club Med in rekening brengt, worden volledig doorbelasten.

INFORMATIE OVER REISDOCUMENTEN

REISDOCUMENTEN

De gegeven informatie over identiteitskaarten, paspoorten en/of visa is alleen van toepassing op reizigers met de Nederlandse nationaliteit. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bezitten van de juiste documenten zoals een aan alle geldigheidseisen voldoende paspoort of, waar toegestaan, een identiteitskaart en vereist visum.

Ieder minderjarig kind dat alleen, met één ouder of met andere personen dan de ouders naar het buitenland reist, heeft aanvullende reisdocumenten nodig. Deze aanvullende informatie is nodig om aan te tonen dat de personen die het gezag over het kind hebben, hiervoor toestemming geven. Wij verwijzen u hiervoor naar de site van de [Rijksoverheid](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/reizen-met-kinderen): www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/reizen-met-kinderen voor informatie en formulieren en voor mogelijke aanvullende informatie naar de ambassade van het land van uw bestemming.

REISBESCHEIDEN

Na boeking en betaling van de reis worden de reisbescheiden +/- 10 dagen voor vertrek per mail gestuurd. De reisbescheiden dienen altijd op juistheid gecontroleerd te worden. Indien er onjuistheden op staan, dient dit direct aan ons gemeld te worden.

DE REIS

REISDUUR

De reisduur wordt in hele dagen vermeld. De dagen van vertrek en aankomst worden daarbij meegeteld, ongeacht de vertrek- en aankomsttijden. U kunt geen aanspraak maken op terugbetaling van (een deel van) de reissom als u laat vertrekt of vroeg terugkeert uit het Resort, of wanneer uw vluchttijd wijzigt. Dit kan er in sommige gevallen toe leiden dat het feitelijke verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in het reisaanbod is vermeld. Dit is bewust gedaan om u zo duidelijk te maken voor hoeveel dagen u een reisverzekering zou moeten afsluiten.

VERTRAGING

Door overmacht, zoals bijvoorbeeld drukte in het luchtruim, weersomstandigheden of stakingen, kunnen vertragingen ontstaan. Wij kunnen hiervoor geen aansprakelijkheid aanvaarden. Bij een langdurige vertraging verwijzen wij u naar www.rechtenvanvliegtuigpassagiers.nl. Club Med® is niet genoodzaakt een compensatie of vergoeding te geven voor bijvoorbeeld de hierdoor verloren tijd.

MELDEN OP DE LUCHTHAVEN

U dient zich over het algemeen minimaal twee uur voor de op uw voucher vermelde vertrektijd te melden bij de incheckbalie van de luchtvaartmaatschappij waarmee u vliegt. Op sommige bestemmingen en tijdens bepaalde (hoogseizoen) perioden kan dit langer zijn dan twee uur. Dit staat tevens op uw reisbescheiden vermeld. Indien u om welke reden dan ook niet op de vereiste aanmeldtijd aanwezig kunt zijn, kan dit betekenen dat u de vlucht mist en/of uw recht op een (gereserveerde) stoel verliest. In dat geval dient er direct contact te worden opgenomen met Club Med® (eventueel via het noodnummer

0031620542775) om te kijken naar mogelijke oplossingen. Bijkomende kosten voor een eventuele vervangende vlucht zijn voor uw rekening en zullen niet door Club Med worden voorgeschoten.

VERTREKTIJDEN & LUCHTHAVEN

Tijden, vluchtnummers, de luchthaven van vertrek en/of aankomst en vluchtschema's, zoals vermeld in de reisbescheiden, zijn onder voorbehoud van tussentijdse wijzigingen. De vertrektijden en luchthaven van vertrek vindt u ook op uw voucher. Controleer uw reisbescheiden dus goed. Wijzigingen kunnen altijd (zelfs op de dag van vertrek) plaatsvinden. Wij proberen u zo goed mogelijk op de hoogte te houden van tussentijdse wijzigingen, echter verzoeken wij u kort voor nog de website van de luchtvaartmaatschappij te controleren voor eventuele last-minute wijzigingen. U kunt zelf de status van uw lijndienstvlucht controleren via www.checkmytrip.com (ook te downloaden als app voor uw smartphone of tablet). Hier vult u uw reserveringsnummer (vermeld op uw voucher, bijv.: 9CQT93) en uw achternaam in. U krijgt dan online een compleet overzicht van uw vluchtgegevens en vluchtstatus. Vertrek- en aankomsttijden van chartervluchten kunnen niet via deze mogelijkheid gecontroleerd worden en kunt u via de website van de airline zelf terugvinden. Het is bovendien van belang dat wij over uw meest recente adres- en telefoongegevens beschikken en weten waar u indien nodig, snel, rechtstreeks en persoonlijk bereikbaar bent. Daarnaast wensen wij ook een telefoonnummer van een thuisblijver (SOS) te ontvangen.

NAMEN OP HET VOUCHER

Wij vragen te allen tijde namen en geboortedata van alle (mede)reizigers volgens paspoort te verstrekken. Indien de namen op het vliegticket hiermee niet in overeenstemming zijn en u komt hier voor vertrek achter, kunnen deze namen (veelal) alsnog worden gewijzigd. Hier zijn kosten aan verbonden, die voor eigen rekening zijn. Indien u op de luchthaven constateert dat de naamgegevens niet overeenkomen, kunt u dit in sommige gevallen nog laten wijzigen door de luchtvaartmaatschappij zelf. Club Med® is ook in dit geval niet aansprakelijk voor eventuele kosten. Wij raden aan om direct na reservering de gegevens op uw bevestiging goed te controleren.

SCHADE EN VERLIES VAN BAGAGE

Indien uw bagage niet of beschadigd is aangekomen op de luchthaven van aankomst, dient er een zogenaamd PIR-rapport te worden opgemaakt. U heeft hiervoor uw boardingpass (instapkaart) met het zogenaamde claimbiljet nodig. Gooi deze dus niet weg voordat u heeft vastgesteld dat uw bagage (onbeschadigd) is aangekomen. De eventuele vergoedingen bij verlies, vertragingen of schade van geregistreerde bagage is per luchtvaartmaatschappij verschillend.

Kostbare en kwetsbare artikelen (camera's/juwelen) en medicijnen dienen als handbagage in de cabine te worden meegenomen in verband met mogelijk verlies of een verlate aankomst van uw koffer. Noch de luchtvaartmaatschappij noch Club Med® zijn aansprakelijk voor het op een latere vlucht afleveren van uw bagage. Wij raden u aan om een (reis)verzekering af te sluiten voor dit soort gebeurtenissen.

OVERIGE INFORMATIE

AANKOMST- EN VERTREKTIJD OP BASIS VAN EIGEN VERVOER

Doorgaans kunt u tussen 15:00 en 20:00 uur inchecken bij de receptie van het Resort. Indien u eerder aankomt kunt u tegen betaling in het Resort lunchen, afhankelijk van de beschikbaarheid van de restaurants.

Op de dag van vertrek dient u voor 10:00 uur uw kamer te verlaten en voor 17:00 uur het Resort (ontbijt en lunch zijn inbegrepen op de dag van vertrek).

ACCOMMODATIE

De kamerindeling gebeurt ter plaatse in het Resort. Hierop kan vooraf geen invloed uitgeoefend worden.

Superior/ Standaard kamers kunnen met een bezetting van één persoon worden geboekt (met toeslag), mits er voldoende beschikbaarheid is. Gelieve contact op te nemen met uw boekingskantoor voor meer informatie.

DRESSCODES

Bij Club Med is er elke avond een andere dresscode. De medewerkers in het Resort zullen gedurende de avonden altijd de juiste dresscode dragen, daaraan herken je hen gemakkelijk. Wij vinden het erg leuk als onze gasten meedoen aan deze dresscodes, dit is uiteraard niet verplicht. Over het algemeen gelden vaak de volgende dresscodes: geheel wit, elegant, zwart-rood, casual, blauwe jeans & wit.

EUROPESE WET PAKKETREIZEN

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Club Med® is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Club Med® beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt. Meer informatie over basisrechten kunt u teruglezen op: <http://ns.clubmed.com/fbs/2019/314/voorwaarden/Formulairepakketreizennl.pdf>

EXCURSIES

Al onze aangeboden excursies kunt u ter plaatse boeken. Het is per Resort verschillend of Club Med de excursie aanbiedt en organiseert of dat dit wordt gedaan door een lokale organisatie die is vertegenwoordigd in ons Resort. De lokale organisatie waar u de excursie boekt is aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering. Controleer altijd of zij voldoende dekking bieden of dat deze is opgenomen in uw reis-/ annuleringsverzekering. Voor eventuele schade, dient u direct met de lokale organisatie af te handelen.

FOTOGRAFIE

Tijdens uw verblijf kan elke volwassene of minderjarige G.M® worden gefotografeerd (deze foto's kunnen als souvenir gekocht worden) of gefilmd worden voor Resort entertainment doeleinden. Mocht u dit niet wensen, dan raden wij u aan dit direct bij de fotograaf en het management van ons Resort te melden.

GEZONDHEID

Voor de meest actuele informatie over de geadviseerde of vereiste vaccinaties verwijzen wij u naar uw huisarts, GGD of de Travel Clinic. Bij de boeking kunnen wij doorgaans aangeven of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met een beperkte mobiliteit. Bij een lichamelijke handicap of een beperkte mobiliteit, wat van invloed kan zijn op de uitvoering van de reis, bent u volgens de ANVR-Reisvoorwaarden verplicht hiervan melding te maken bij boeking. In overleg wordt bepaald of de reis van uw keuze geschikt is. Bij in gebreke blijven, kan worden overgegaan tot uitsluiting van deelname en vindt geen restitutie van de reissom plaats. Eventuele meerkosten die ter plaatste ontstaan zijn voor eigen rekening.

HUISDIEREN

Het meenemen van huisdieren is bij Club Med niet toegestaan. Een blindengeleidehond is welkom op voorwaarde dat de luchtvaartmaatschappij de hond wil vervoeren en de hond in het gastland niet in quarantaine hoeft. U dient het bij de boeking te melden als u een blindengeleidehond meeneemt.

INTERNET/ WIFI

In onze Resort bieden wij Wifi aan. De kwaliteit en snelheid van de Wi-Fi is per land en Resort verschillend. Voor het tijdelijk niet beschikbaar zijn van internet, kunnen wij geen aansprakelijkheid aanvaarden daar wij hier geen enkele invloed op kunnen uitoefenen. Indien de kwaliteit en snelheid niet voldoende voor u is, is het in veel Resorts mogelijk om bij de receptie een premium Wi-Fi-abonnement af te sluiten. De premium Wi-Fi is niet standaard inbegrepen in uw pakket en hier worden ter plaatse kosten voor berekend.

KLACHTEN

Indien u op de bestemming een fout of een onvolkomenheid constateert, dan wordt van u verwacht dat u daarvan meteen melding doet bij de receptie. Dit kan vaak ongemak en klachten voorkomen (artikel 12 van de ANVR- Reisvoorwaarden). Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van uw verblijf dient u zonder enige vertraging dit direct te melden bij Club Med klantenservice@clubmed.com of +31(0)207159240 en buiten kantooruren +31(0)620542775 of bij uw reisagent. Indien u de tekortkoming vanaf uw bestemming niet zoals omschreven heeft gemeld, kunnen wij achteraf helaas uw klacht niet in behandeling nemen. Indien de klacht/ onvolkomenheid niet naar tevredenheid is opgelost, vragen wij u ons hiervan schriftelijk (per e-mail) en binnen 2 maanden na terugkomst op de hoogte te brengen. Een klacht die niet tijdig wordt ingediend, zal niet in behandeling worden genomen.

ONGEDIERTE

In het buitenland hebben wij te maken met een ander klimaat dan in Nederland. Hierdoor komt ongedierte (zoals mieren en kakkerlakken) vaker voor dan wij in Nederland gewend zijn. Ongedierte zijn veelal ongevaarlijk en hebben meestal niets te maken met het niveau van de hygiëne ter plaatse. Bij overlast door ongedierte adviseren wij u dit te allen tijde direct te melden bij de receptie ter plaatse, zodat zij hun uiterste best kunnen doen om u van dit ongewenste bezoek af te helpen. Club Med Nederland kan hier geen verantwoordelijkheid voor aanvaarden, indien bovenstaande een negatieve invloed heeft op uw verblijf.

PARKEREN

Onze Resorts beschikken over parkeergelegenheid voor uw auto. Gebruik maken van een parkeerruimte is niet inbegrepen in uw pakket. Reist u op basis van eigen vervoer, adviseren wij u te allen tijde om vooraf een parkeerplaats bij ons te reserveren, omdat het aantal plaatsen beperkt is.

PERSOONSGEGEVENS – GEHEIMHOUDING

Het bedrijf Club Méditerranée Holland B.V., geregistreerd onder het nummer 33233493 bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam, hecht veel waarde aan uw persoonlijke gegevens en volgt nauwgezet de Algemene Verordening Gegevensbescherming op. Zie voor meer informatie www.clubmed.nl/l/cookies

PREFERENTIES

Indien u speciale wensen, oftewel preferenties, heeft ten aanzien van het reisaanbod, dan kunt u deze bij boeking doorgeven. Club Med Nederland zal deze preferenties ter kennisgeving doorgeven aan het desbetreffende Resort. Daar het een preferentie betreft, en geen essentie kan een garantie hiervoor nooit worden gegeven. Uiteraard zal het Resort zich optimaal inspannen om aan eventuele preferenties te kunnen voldoen.

SERVICE

Wij raden u aan de gewenste extra services, zoals bijvoorbeeld de Baby Club Med, privélessen tennis, duiken of bijv. greenfees vroeg te reserveren (bij voorkeur bij boeking). Dit vanwege het feit dat het aantal plaatsen beperkt is. Indien u geen gebruik heeft gemaakt van de gereserveerde voorzieningen, zullen wij niet overgaan tot restitutie van het bedrag.

ONVERMIJDBARE EN BUITENGEWONE OMSTANDIGHEDEN

In geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, zoals bijvoorbeeld stakingen, lokale werkzaamheden en weersomstandigheden, is Club Med niet aansprakelijk als dat negatieve gevolgen heeft op de reis.

VERZEKERING

Wij raden u aan een goede reis- (bagage-, ongevallen-, ziektekosten-) en annuleringsverzekering af te sluiten. Een goede verzekering met een uitgebreide dekking (buitenland, ski) kan u in geval van schade, letsel of ziekte een hoop onnodige kosten en ellende besparen.

WIJS OP REIS

Voor een volledig reisadvies van het Ministerie van Buitenlandse Zaken verwijzen wij u graag naar:

www.nederlandwereldwijd.nl/landen. Tevens raden wij u ook aan om voor vertrek de Reisapp BZ te downloaden, dan blijft u goed op de hoogte van alle ontwikkelingen. U bent zelfverantwoordelijk om het actuele reisadvies en de geldende (veiligheids/gezondheids-) formaliteiten te controleren.

My CLUB MED APP

Via Apple of Android kunt u de “My Club Med app” downloaden, hier vindt u de meest up to date informatie omtrent ons Resort en zo ook de dresscode.

EXTRA

ANVR

Club Méditerranée Holland BV (KvK 33233493) is aangesloten bij het ANVR. Het ANVR hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van reizen en informatie daarover. De Club Med reizen worden aangeboden onder de ANVR-Reisvoorwaarden.

SGR

Club Méditerranée Holland BV (KvK 33233493) is aangesloten bij de SGR. U kunt dit controleren via www.sgr.nl. De SGR-garantie houdt in dat u als klant verzekerd bent dat de door uw vooruitbetaalde reisgelden worden terugbetaald als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen prestatie niet kan nakomen.

SGRZ

Club Méditerranée Holland BV (KvK 33233493) is tevens lid van SGRZ. Dit lidmaatschap biedt dekking aan de retail: een dekking op producten van touroperators die boekingen maken via retailers (reisbureaus).

CALAMITEITENFONDS

Club Méditerranée Holland BV (KvK 33233493) is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de reizen van Club Med onder de garantie van het

Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

- (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.

DUURZAAM TOERISME

Duurzaam toerisme is niet anders dan reizen en rekening houden met milieu, mensen, natuur en cultuur, zodat ook aan volgende generaties aantrekkelijke bestemmingen kunnen worden aangeboden.

TEGEN KINDERPROSTITUTIE

ECPAT werkt wereldwijd aan het tegengaan van commerciële seksuele uitbuiting van kinderen. De basis hiervoor is het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind van de Verenigde Naties, waarin staat dat alle kinderen recht hebben op bescherming tegen iedere vorm van handel, seksueel misbruik en uitbuiting. Meer weten? Ga naar www.ecpat.nl