



Algemene voorwaarden Saray Reizen

Onze organisatie is erkend agent van Turkish Airlines.

BOEKINGS- EN RESERVERINGSVOORWAARDEN

Saray Reizen kan een reservering voor u maken. Wij brengen een overeenkomst tot stand tussen u en de door u gekozen dienstverlener. Wij maken reserveringen voor losse vliegtickets, autohuur, hotelkamers en sluiten verzekeringen voor u af.

Saray Reizen is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via haar gereserveerde diensten. Hierop zijn meestal de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotel van toepassing. Deze voorwaarden kunt u rechtstreeks bij de leverancier verkrijgen. Saray Reizen is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door haar zelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.

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, adres, woonplaats, geboortedatum, nationaliteit e.d. Ook bent u er zelf verantwoordelijk voor dat u bij het op reis gaan in het bezit bent van de juiste reisdocumenten (paspoort, visa, inentingsbewijzen).

Saray Reizen zal u in het algemeen direct bij het geven van de opdracht een bevestiging verstrekken. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zal deze u per e-mail of per post toegezonden worden. Saray Reizen kan, mits dit van tevoren aan de klant bekend wordt gemaakt, voor het verlenen van zijn diensten een tarief in rekening brengen.

Wij maken u erop attent dat telefoongesprekken kunnen worden opgenomen voor trainingsdoeleinden.

- [Artikel 1 - Begripsbepalingen](#)
- [Artikel 2 - De opdracht in het algemeen](#)
- [Artikel 3 - De reserveringsopdracht](#)
- [Artikel 4 - Betalingen](#)
- [Artikel 5 - Aansprakelijkheid](#)
- [Artikel 6 - Documenten](#)
- [Artikel 7 - Wijzigingen & Annuleringen](#)
- [Artikel 8 - Rente en incassokosten](#)
- [Artikel 9 - Geschillen](#)



Artikel 1 - Begripsbepalingen

Saray Reizen is de alleen bemiddelaar tussen luchtvaartmaatschappij en de klant.

Artikel 2 - De opdracht in het algemeen

1. De overeenkomst is definitief op het moment dat de opdrachtgever dit op de site van Saray Reizen bevestigt, dan wel per e-mail, fax of telefonisch mondeling de opdracht aan Saray Reizen verstrekt.
2. De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het informeren en adviseren van de reiziger, alsmede het ten behoeve van de reiziger zo mogelijk reserveren van de door hem gewenste diensten.
3. De opdrachtgever is jegens Saray Reizen en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven. Indien voor een dienst van Saray Reizen zelf een vergoeding is verschuldigd, zal Saray Reizen dat vooraf bekend maken.
4. De (opdracht) bevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden ge-e-mailed, in welk geval deze bevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.
5. Losse diensten zijn op verzoek samengesteld en afkomstig van diverse leveranciers. Wij dragen geen zorg voor de inkoop van de diensten en kunnen dan ook niet instaan voor de kwaliteit en betrouwbaarheid van deze diensten.
6. Het reserveren van tickets van verschillende luchtvaartmaatschappijen binnen 1 route is voor eigen risico van de opdrachtgever.
8. De opdrachtgever is zowel jegens Saray Reizen als jegens de dienstverlener voor het geheel aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de dienstverlening door Saray Reizen

Artikel 3 - De reserveringsopdracht

1. De opdrachtgever zal voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan benodigde gegevens betreffende hemzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) verstrekken aan Saray Reizen.



Indien u een reservering heeft gemaakt bij Saray Reizen dan gelden de volgende aanvullende voorwaarden. Het Team van Saray Reizen behoudt te allen tijde het recht om binnen 24 uur na reservering zich te beroepen op de bovengenoemde reisgegevens en tarieven. Dit omdat wij afhankelijk zijn van systemen van derden. Indien uw betaling niet is voldaan binnen 24 uur is de kans aanwezig dat uw vliegtarief is gewijzigd. Indien u niet betaalt en afziet van uw boeking dan zijn de annuleringsvoorwaarden van toepassing en brengen wij annuleringskosten in rekening. Zie artikel 7 Wijzigingen en Annuleringen.

2. De prijzen van gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend. Het tarief & luchthavenbelasting zijn pas gegarandeerd nadat de tickets geprint zijn.

Informeer voor het boeken naar de voorwaarden van een ticket. In het algemeen zijn de voorwaarden die de Airlines aan een ticket stelt erg streng. Denk bij deze voorwaarden o.a. aan geldigheid, wijziging- en annuleringskosten, voorwaarden & condities.

3. Bij het online boeken van vliegtickets zijn de kosten opgebouwd uit verschillende onderdelen. Naast de ticketprijs, luchthavenbelastingen en eventuele andere toeslagen als een veiligheidstoeslag. In stap 4 wordt het totale kostenoverzicht getoond inclusief alle kosten en eventueel bijgeboekte producten.

4. Wij willen u erop attent maken dat boekingen die via onze site worden gemaakt definitief zijn. De zogenoemde "bedenktijd", die in de wet "kopen op afstand" wordt genoemd, is niet van toepassing op reisproducten zoals vliegtickets, autohuur, hotels, pakketreizen en verzekeringen. Vanaf het moment dat u op bevestigen hebt geklikt is uw boeking definitief. Indien u niet betaalt en afziet van uw boeking dan zijn de annuleringsvoorwaarden van toepassing en brengen wij annuleringskosten in rekening. Zie artikel 7 Wijzigingen en Annuleringen.

5. Alle mededelingen van Saray Reizen of dienstverlener zullen uitsluitend worden gericht aan de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever een boeking maakt verzekert hij ons gemachtigd te zijn om deze voorwaarden te aanvaarden. De opdrachtgever aanvaardt deze voorwaarden namens zichzelf en namens alle leden van de groep. Indien de opdrachtgever een boeking maakt voor meer dan één persoon, is hij verantwoordelijk voor alle verschuldigde betalingen voor elk groepslid waarvoor een boeking is gemaakt. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever er voor te zorgen dat alle details van de boeking correct zijn alvorens tot de



aankoop over wordt gegaan en dat alle informatie die de opdrachtgever van ons of andere reisorganisatoren heeft ontvangen wordt doorgegeven aan alle leden van de groep. Alle informatie die door ons aan de opdrachtgever wordt overgemaakt zal worden beschouwd als overgemaakt aan elk lid van de groep waarvoor een boeking is gemaakt door de opdrachtgever.

6. Bij reserveringen voor Low Cost luchtvaartmaatschappijen ontvangt de opdrachtgever een boekingsbevestiging per mail. Reserveringen voor Low Cost Luchtvaartmaatschappijen kunnen via www.sarayeizen.nl gemaakt worden. De Wijzigings- en annuleringsvoorwaarden moeten rechtstreeks bij de betreffende luchtvaartmaatschappij worden opgevraagd door de opdrachtgever. Low Cost luchtvaartmaatschappijen kunnen afwijkende bagageregelingen toepassen. De specifieke bagageregelingen dient de opdrachtgever op te vragen bij de Low Cost Luchtvaartmaatschappij waarmee wordt gevlogen.

7. Saray Reizen maakt gebruik van e-tickets, dit is de elektronische versie van het papieren vliegticket. Over het algemeen maken alle airlines gebruik van e-tickets.

8. In de reisbescheiden van de opdrachtgever worden vluchttijden als leidraad weergegeven. Alle vertrek- en aankomsttijden op het e-ticket worden door de desbetreffende luchtvaartmaatschappijen bekendgemaakt. Indien zich wijzigingen voordoen in de vertrek- en/of aankomsttijd kan de opdrachtgever Saray Reizen hier niet verantwoordelijk voor stellen.

9. Saray Reizen heeft geen controle over de toewijzing van stoelen door de luchtvaartmaatschappij. Indien de opdrachtgever een specifieke plaats wenst, dient er zo vroeg mogelijk worden ingecheckt bij de betreffende luchtvaartmaatschappij. Wij kunnen niet garanderen dat aan de wens van de opdrachtgever kan worden voldaan.

Alleen bij Turkish Airlines worden de stoelen 1 week voor vertrek automatisch geregeld door het team van Saray Reizen. Met voorbehoud.

10. Indien een vlucht op het e-ticket als "direct" wordt omschreven betekent dit niet per definitie dat het om een non-stop vlucht gaat. Met een directe vlucht wordt bedoeld dat tijdens de reis niet van vliegtuig veranderd dient te worden.

11. Indien de opdrachtgever meer dan 28 weken zwanger is raden wij aan contact op te nemen met de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. Sommige maatschappijen weigeren passagiers toe te laten die op het moment van reizen meer dan 28 weken zwanger zijn. Baby's dienen minimal 6 weken te zijn op het moment van reizen en hebben geen recht op een eigen vliegtuigstoel. Voor kinderen vanaf 2 jaar dient een eigen stoel te worden



geboekt. Een kind kan alleen als baby worden beschouwd als het op de datum van de terugreis jonger dan 2 jaar is.

12. Bij reserveringen voor lijndienstvluchten ontvangt de opdrachtgever per e-mail een boekingsbevestiging en een betalingsbevestiging. Dit is een email waarin gemeld wordt dat het ticket is afgegeven. Indien u geen e-mail met het elektronische ticketnummer ontvangt van Saray Reizen, dient de opdrachtgever contact op te nemen met Saray Reizen.

13. Nadat de opdrachtgever de Algemene boekingsvoorwaarden heeft bevestigd, is weigeren of annuleren niet kosteloos mogelijk. Een boeking is pas akkoord als de opdrachtgever onze bevestigingse-mail heeft ontvangen.

14. Het kan voorkomen dat tarieven vanaf een Europeesche luchthaven met overstap in Amsterdam voordeliger zijn dan tarieven met vertrek vanaf Amsterdam. Dit komt door het verschil in luchthavenbelasting tussen Schiphol en andere Europeesche landen. Het is niet toegestaan om bij vluchten vanaf een andere Europeesche luchthaven op en/of uit te stappen in Amsterdam.

In sommige gevallen kan de luchtvaartmaatschappij de klant hiervoor een boete opleggen.

15. Bij reserveringen van tickets met meerdere vluchtsegmenten dient de klant ten alle tijden gebruik te maken van alle geboekte segmenten. Indien de klant een segment niet gebruikt zal de luchtvaartmaatschappij de vervolg segmenten annuleren. Segmenten die niet worden gebruikt kunnen niet worden gerestitueerd door zowel Saray Reizen als de luchtvaartmaatschappij.

16. De opdrachtgever dient de juiste contactgegevens door te geven aan Saray Reizen tijdens de reserveringsopdracht. Indien de gegevens wijzigen stelt de klant Saray Reizen hiervan op de hoogte. Mocht de opdrachtgever niet bereikbaar zijn via de doorgegeven contactgegevens is Saray Reizen niet aansprakelijk voor de gevolgen die kunnen ontstaan door het niet bereiken van de klant. Onder contactgegevens wordt verstaan: adres, emailadres en telefoonnummer(s).

Artikel 4 – Betalingen

1. De verschuldigde bedragen dienen binnen de door Saray Reizen aangegeven termijn aan Saray Reizen te zijn voldaan en bijgeschreven op één van de giro- of bankrekeningen van Saray Reizen.. Voor online boekingen geldt dat de betalingen binnen de termijn van 24 uur bijgeschreven dienen te zijn op één van de giro-of bankrekeningen van Saray Reizen.

2. Saray Reizen zal bij het verstrekken van de opdracht(en) minimaal een aanbetaling verlangen, welke in ieder geval niet hoger zal zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s).



Bij vrijwel alle luchtvaarttickets hanteert de luchtvaartmaatschappij de regel dat het ticket(s) binnen 2 werkdagen na reservering gemaakt dient te zijn. Het ticket(s) kan en zal pas gemaakt worden na ontvangst van het volledige -voor de gehele opdracht- verschuldigde bedrag.

3. Indien er een aanbetaling is verlangd dient het restant van het verschuldigde bedrag uiterlijk op de in de bevestiging, c.q. factuur, genoemde datum door Saray Reizen te zijn ontvangen.
4. Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, is de reiziger in verzuim en worden de overeenkomsten geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. Saray Reizen heeft alsdan het recht de kosten als bedoeld in artikel 3.3 in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Overige gemaakte kosten die voortvloeien uit het incasseren van verschuldigde bedragen worden ook op de opdrachtgever verhaald.
5. Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.
6. Een creditcard is verplicht bij autohuur.
7. Om wijzigingskosten, uwerzijds, te voorkomen dient u voordat de betaling door ons is ontvangen, onjuist vermelde gegevens op de factuur kenbaar te maken.
8. Indien de opdrachtgever naar een risicobestemming reist staat Saray Reizen in haar recht te vragen om een andere betaalwijze dan per creditcard. In het belang van de opdrachtgever en Saray Reizen wordt van reizigers naar risicobestemmingen om een andere betaalwijze gevraagd. Indien geen andere betaling door ons wordt ontvangen wordt er geen ticket afgegeven.
9. Lowcost maatschappijen berekenen toeslagen voor ingecheckte bagage. De toeslagen gelden per stuks bagage en variëren per luchtvaartmaatschappij. Lowcost maatschappijen berekenen ook kosten voor onder andere consumpties aan boord, inchecken op de luchthaven i.p.v. online. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het opvragen van de toeslagen die de lowcost maatschappij berekent.
10. Indien een betaling met creditcard, iDeal, tijdens het boekingsproces niet wordt geaccepteerd of mislukt door een bekende of onbekende reden, is de boeking wel definitief. Er is reeds door u akkoord gegeven door de boeking en de boekingsvoorwaarden te bevestigen in stap 4. De betaling dient binnen 24 uur bij Saray Reizen binnen te zijn.
11. Luchthavens in verschillende continenten kunnen ter plaatse een extra luchthavenbelasting berekenen. Deze luchthavenbelasting staat los van het door u geboekte ticket, maar wordt plaatselijk berekend door de luchthaven. Dit bedrag kan variëren verschillend



per bestemming. Saray reizen stelt zich niet aansprakelijk voor deze kosten daar passagiers wordt verplicht deze op de desbetreffende luchthaven te betalen. De klant dient zelf te informeren naar de hoogte van de kosten voor de desbetreffende bestemming.

Artikel 5 - Aansprakelijkheid

1. Saray Reizen zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.
2. Onverminderd het hiervoor bepaalde aanvaardt Saray Reizen geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie.
Saray Reizen draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal voorzover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.
3. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis en/of annuleringskostenverzekering danwel ziektekostenverzekering), alsmede aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), worden uitgesloten.
4. Saray Reizen is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van zijn 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.
De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van Saray Reizen en/of de door deze ingeschakelde derde.
5. Informeer naar visa & vaccinaties bij betreffende instanties. Saray Reizen kan hiervoor geen verantwoordelijkheid nemen.
6. Consumenten die via www.sarayreizen.nl een boeking gemaakt hebben, ontvangen per mail informatie van Saray Reizen over acties en reisaanbiedingen, mits zij de optie Nieuwsbrief ontvangen hebben uitgevinkt in het reserveringssysteem. Consumenten die zich hebben aangemeld voor de nieuwsbrief worden wekelijks door Saray Reizen geïnformeerd over acties en reisaanbiedingen.
7. Saray Reizen kan niet garanderen dat aan de vraag naar speciale verzoeken kan worden voldaan, omdat we geen directe controle hebben over de manier waarop de diensten worden verleend door onze leveranciers.



8. Saray Reizen kan geen aansprakelijk aanvaarden of enige vorm van compensatie betalen als gevolg van overmacht. Gevallen van overmacht omvatten: ongebruikelijke, onvoorspelbare, onvermijdelijke gebeurtenissen waar Saray Reizen geen controle over heeft, zoals sluiting van een luchthaven door een aswolk, natuurrampen, terroristische activiteiten, brand, slechte weersomstandigheden tijdens vakantie, burgerlijke opstandigheid en oorlog en faillissement van de luchtvaartmaatschappij.

9. Saray Reizen kan geen aansprakelijk aanvaarden bij faillissement van de luchtvaartmaatschappij. Om te voorkomen dat u als klant uw geld kwijt bent als een luchtvaartmaatschappij failliet gaat bieden wij u in samenwerking met de Europeesche Verzekeringen de vliegticketverzekering. Hierdoor bent u er van verzekerd dat u uw geld terugkrijgt bij een faillissement van de luchtvaartmaatschappij, tot een maximum van € 1.500.- per ticket.

10. Accommodaties

a. Saray Reizen wijst u er op dat de informatie met betrekking tot de afstand tussen het stadcentrum en de locatie van accommodaties op de voorziene kaarten louter informatief zijn. Indien u een accommodatie wenst binnen een bepaalde afstand van het stadcentrum of nabij een specifieke locatie, dient u vóór de boeking contact op te nemen met de accommodatie in kwestie.

b. Indien Saray Reizen de gewenste accommodatie niet kan bevestigen, nemen wij telefonisch contact op met de opdrachtgever om een alternatieve accommodatie naar wens te vinden.

c. Saray Reizen is niet verantwoordelijk voor mogelijke beperkingen in faciliteiten als gevolg van de aanwezigheid van andere hotelgasten en hun activiteiten. Accommodaties mogen hun faciliteiten veranderen zonder Saray Reizen daarbij eerst op de hoogte te stellen. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om de faciliteiten met de accommodatie te bevestigen tijdens de reis. Seizoensgebonden faciliteiten kunnen door de accommodatie, zonder vooraankondiging, in of buiten gebruik worden gesteld. Maaltijden zijn alleen inbegrepen indien vermeld op de zoekresultaten van de accommodatie en op de boekingsbevestiging.

d. Saray Reizen wijst u er op dat er ter plaatse een toeristenbelasting berekend kan worden. Dit bedrag, afhankelijk van uw bestemming wordt per persoon per nacht berekend en dient ter plaatse aan de accommodatie te worden betaald Saray Reizen kan niet aansprakelijk worden gesteld voor deze kosten.

13. Auto- en Camperreserveringen

a. Autoverhuurbedrijven hanteren een minimumleeftijd om een auto te mogen huren zonder een extra toeslag te moeten betalen; deze minimumleeftijd is 21 jaar of ouder. In de



huurvoorwaarden van de desbetreffende huurmaatschappij leest de opdrachtgever alle toeslagen die de maatschappij hanteert.

b. Verhuurmaatschappijen berekenen veelal een no show fee en deze is in sommige gevallen de volledige huurprijs. Bij no show kan de opdrachtgever geen aanspraak maken op enige vorm van compensatie.

c. Indien de huurprijzen door verhuurmaatschappijen worden verhoogd is Saray Reizen genoodzaakt deze kosten op het moment van verhuur aan de opdrachtgever te berekenen. Omdat prijsverhogingen worden opgelegd door derden, zijn deze extra kosten niet te voorkomen.

11. De opdrachtgever gaat er mee akkoord dat de voorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij of transportbedrijf voor de geboekte reis van toepassing zijn. Saray Reizen is uitsluitend erkend als organisator voor reizen en vakanties en controleert of exploiteert geen enkele luchtvaartmaatschappij, vervoersbedrijf of spoormaatschappij.

12. Indien volgens onze mening of volgens die van onze leveranciers, het gedrag van de opdrachtgever ongepast is of gevaar, belediging, leed of schade aan derden veroorzaakt of waarbij het risico bestaat op beschadiging van de eigendom van anderen, kunnen wij en/of onze leveranciers de nodige actie ondernemen teneinde de veiligheid en het comfort te verzekeren van andere klanten, hun eigendom en die van onze leveranciers, inclusief het beëindigen van de reis van de opdrachtgever, in welk geval onze verantwoordelijkheid en die van onze leverancier tegenover de opdrachtgever onmiddellijk ophoudt te bestaan. De opdrachtgever zal aansprakelijk worden gesteld voor de vergoeding van alle kosten die wij uit noodzaak hebben moeten maken als gevolg van een dergelijke beëindiging van de reis.

13. Indien de opdrachtgever gehandicapt of hulpbehoevend is, over een beperkte mobiliteit beschikt of om een bepaalde reden speciale bijstand vereist dient de opdrachtgever ons hiervan op de hoogte te brengen op het ogenblik van boeken. Als deze vereisten vóór de afreis veranderen, dient de opdrachtgever ons daarvan op de hoogte te stellen. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor eventueel verlies dat de opdrachtgever lijdt indien wij of onze leveranciers niet in staat zijn om aan de vereisten te voldoen.

14. Saray Reizen verkrijgt bij sommige airlines haar vlucht informatie door middel van 'screenscraping'. In enkele gevallen kan een airline besluiten passagiers te weigeren die niet dmv haar eigen website zijn geboekt maar door middel van een website van derden, in dit geval die van Saray Reizen. Indien een passagier door deze regel geweigerd wordt, is Saray Reizen niet verantwoordelijk voor het verzorgen van vervangend vervoer voor de klant,



aangezien wij die hiervan vooraf aan het maken van de boeking op de hoogte hebben gebracht. Annulering van betreffende ticket in dat geval, voorwaarden van luchtvaartmaatschappij geldig.

15. Wanneer de klant besluit meerdere afzonderlijke tickets te boeken bij Saray Reizen en/of een andere reisorganisatie, is de klant zelf verantwoordelijk voor eventuele omboekkosten wanneer vluchten door wijzigingen en/of annuleringen vanuit de luchtvaartmaatschappij niet meer op elkaar aansluiten.

16. Vertrektijden die staan vermeldt op het door Saray Reizen uitgegeven E-tickets zijn ten allen tijden lokale tijden. De klant is zelf verantwoordelijk om op de hoogte zijn van de actuele vertrektijd en minimaal 3 uur voor vertrek aanwezig zijn betreffende luchthaven.

17. Saray Reizen is niet aansprakelijk voor incheckkosten die een lowcost maatschappij berekend. De klant wordt via het e-ticket op de hoogte gesteld van deze regel en de werkwijze voor het online inchecken.

18. E-mail

a. De informatie in een door Saray Reizen verzonden e-mailbericht is vertrouwelijk en is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of verstrekking van deze informatie aan derden is, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Saray Reizen niet toegestaan. Saray Reizen kan niet garanderen dat een verzonden e-mailbericht vrij is van virussen. Indien het e-mailbericht niet aan u is gericht, verzoeken wij u vriendelijk doch dringend het e-mailbericht te retourneren aan de verzender.

Artikel 6 - Documenten

1. Voor alle reizen naar het buitenland zijn geldige reisdocumenten vereist. De reiziger dient ervoor zorg te dragen dat hij bij vertrek in het bezit is van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties. Afhankelijk van de nationaliteit van u en/of uw medereiziger(s) en uw reisbestemming(en) gelden hiervoor verschillende bepalingen. U kunt deze bepalingen terugvinden op de website van de Visumdienst. Via deze dienst kunt u tevens uw visum aanvragen op www.visumplus.nl. Let wel: deze site gaat uit van de Nederlandse nationaliteit. Voor actuele informatie voor andere nationaliteiten kunt u terecht bij de ambassade(s) van het land van uw bestemming(en).

2. Voor een groot aantal buitenlandse bestemmingen zijn vaccinaties en/of malariatabletten noodzakelijk. Het niet hebben van bepaalde inentingen kan tot gevolg hebben dat u de toegang tot een land geweigerd kan worden. Ook bij een kort verblijf, bijv. een overstap, kunnen vaccinaties van toepassing zijn. Meer informatie hierover kunt u vinden op de websites www.thuisvaccinatie.nl, www.ggd.nl of www.havenziekenhuis.nl.



3. Saray Reizen kan op uw verzoek per e-mail algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied verstrekken.
4. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de benodigde aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerdere informatie nog correct is. 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 luchtvaartmaatschappijen schemawijzigingen doorvoeren waardoor de vluchtnummers, vluchttijden of de gevlogen route veranderen. Saray Reizen streeft ernaar u voor vertrek op de hoogte te stellen van deze wijzigingen. Daar wij hiervoor geen garantie kunnen bieden, danwel dat de informatie ons niet tijdig bereikt bent u zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste vluchtnummers en vertrektijden. Deze informatie kunt u verkrijgen op Teletekst: vertrek-en aankomsttijden Schiphol, telefonisch bij op internet: www.schiphol.nl, www.dus-int.de, www.brusselsairport.be, www.ataturkairport.com, enz.
5. Daar vluchtnummers en -tijden ook tijdens uw reis kunnen veranderen dient u tijdig voor vertrek van iedere vlucht deze informatie te controleren.
6. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het in het bezit hebben van alle juiste reisbescheiden. Saray Reizen kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor onjuistheden, of het niet ontvangen van de reisbescheiden (vouchers/tickets).
7. De opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de naam op het paspoort exact overeenkomt met de naam op het ticket. Bij een onjuiste benaming op het ticket is het mogelijk dat de opdrachtgever niet mag reizen en de eventuele afgesloten reisverzekering ongeldig is. Indien de opdrachtgever, na het boeken van een vakantie maar vóór het afreizen, van naam verandert, bv. als gevolg van een huwelijk, moet Saray Reizen hier onmiddellijk van op de hoogte worden gebracht, zodat we de nodige aanpassingen kunnen maken op de reisdocumenten.
8. Wij raden de opdrachtgever aan een geschikte reisverzekering af te sluiten om (tot een minimum) de kosten te dekken die men oploopt bij een reisannulering of voor dringende medische bijstand, inclusief repatriëring, in geval van ongeval of ziekte terwijl de opdrachtgever zich in het buitenland bevindt. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever na te gaan of de verzekering die wordt afgesloten geschikt is en volstaat aan de specifieke behoeften.

Artikel 7 - Wijzigingen en Annuleringen 1. Vliegtickets

Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte opdracht(en) kunnen alleen via het e-mail of telefonisch op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Indien onze medewerkers informatie verstrekken over annuleringen, kosten en /of gevolgen hiervan, is Saray Reizen niet verantwoordelijk voor onjuiste of onvolledige informatie. Saray Reizen heeft altijd de mogelijkheid om mondelinge of schriftelijke



toezeggingen te herroepen. Indien op verzoek van de opdrachtgever een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in reeds gemaakte reserveringen, zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, ook de kosten zijn die Saray Reizen moet maken om de annulering c.q. wijziging tot stand te brengen. Naast de door ons gepubliceerde wijzigings-en annuleringskosten brengen wij de volgende kosten in rekening:

Nadat ticket geprint is: (dit is nadat uw betaling door ons ontvangen is)

Wijzigen: € 70,- per persoon + de doorberekende kosten van de airline (deze kosten zijn vaak 100%)

Annuleren: Dit is zeer afhankelijk van de voorwaarden. Vaak zijn de kosten 100%, in het gunstige geval zijn de kosten vanaf 35% van het totaalbedrag.

Indien de opdrachtgever wil annuleren om reden van een tijdswijziging en/of annulering vanuit van de airline, geldt dat minimaal de reserveringskosten gehandhaafd blijven met een maximum tot 100% kosten van de reissom. Dit laatste is echter afhankelijk van verschillende factoren zoals voorwaarden van de airline en/of het tarief.

Indien u eventueel teruggave verwacht van de airline naar aanleiding van een klacht, wijziging of annulering, kan dit lang duren. Wij zijn hiervoor afhankelijk van de leverancier. Wanneer wij het eventueel terug te storten bedrag van hen ontvangen hebben, zullen wij het zo snel mogelijk aan u over maken. U dient er rekening mee te houden dat luchtvaartmaatschappijen in dergelijke gevallen erg traag kunnen zijn en de procedure minstens een paar maanden kan duren. Hiervoor kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld.

2. Lijndienstvluchten

Per airline kunnen de annulerings- en wijzigingsvoorwaarden verschillen voor een lijndienstvlucht. Voor het wijzigen van de reis hanteert Saray Reizen een fee van € 70,- per ticket naast de kosten die de airline berekent. De opdrachtgever dient het wijziging- of annuleringsformulier in te vullen om de procedure na te vragen voor de desbetreffende reis is. De kosten zijn per Touroperator, bestemming en vertrekdatum verschillend.

3. Low cost vluchten

De annuleringskosten voor Low Cost Airlines bedragen 100%, dit betekent dat de opdrachtgever bij annulering van deze vlucht helaas geen restitutie kan verkrijgen via Saray Reizen of de airline. Indien de opdrachtgever een annuleringsverzekering heeft afgesloten, adviseren wij bij de verzekeringsmaatschappij te informeren of de reden van annuleren valt onder de dekking van de afgesloten annuleringsverzekering. Indien de opdrachtgever een annuleringsverzekering heeft afgesloten via Saray Reizen dan moet er contact worden opgenomen met de Europeesche verzekeringsmaatschappij, te bereiken via 020-6515253.



Voor het wijzigen van een low cost vlucht hanteert World Ticket Center een fee van € 70,- per ticket naast de kosten die de airline berekent.

4. Stedentrips

Voor het wijzigen van een stedentrip hanteert Saray Reizen een fee van € 70,- per persoon naast de kosten die de leveranciers van vluchten en accommodaties berekenen. De opdrachtgever dient het wijzigingsformulier in te vullen, zodat Saray Reizen de procedure kan opvragen voor de stedentrip bij de desbetreffende leverancier. De kosten voor een wijziging van een stedentrip zijn per leverancier, bestemming en vertrekdatum verschillend. Indien een gewenste datumwijziging mogelijk is bij de leverancier kan er een tariefverschil optreden, dit bedrag zal de opdrachtgever aan Saray Reizen moeten voldoen. De kosten voor een annulering van een stedentrip zijn ook per leverancier, bestemming en vertrekdatum verschillend. Een annulering van een stedentrip is over het algemeen non-refundable, dit betekent dat er 100 % kosten worden berekend door de leveranciers.

5. Naamswijzigingen

De voorwaarden voor naamswijzigingen verschillen per airline. Helaas is het in geen geval mogelijk om een naam geheel aan te passen naar een ander persoon. In de meeste gevallen dient er een geheel nieuw ticket te worden betaald + wijzigingskosten van € 70,- zie voorwaardes van luchtvaartmaatschappij.

6. De Algemene Voorwaarden van Saray Reizen kunnen op elk moment worden gewijzigd, zonder dat de opdrachtgever hiervan op de hoogte worden gesteld. Voorwaarden waarin een wijziging is aangebracht gaan van kracht op het moment dat ze worden getoond op www.sarayreizen.nl en de opdrachtgever de desbetreffende voorwaarden heeft aanvaard.

7. Significante wijzigingen

Significante wijzigingen worden gewoonlijk beschouwd als een wijziging van meer dan 12 uur in de vertrektijd van de opdrachtgever; een wijziging in een overzeese bestemming; een wijziging van accommodatie tot een lagere classificatie dan de opdrachtgever heeft geboekt. Indien de vlucht van de opdrachtgever wordt afgelast zullen de rechten en rechtsmiddelen van de opdrachtgever beheerst worden door de vervoersvoorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij.

8. Indien onze medewerkers informatie verstrekken over annuleringen, kosten en /of gevolgen hiervan, is Saray Reizen niet verantwoordelijk voor onjuiste of onvolledige informatie. Saray Reizen altijd de mogelijkheid om mondelinge of schriftelijke toezeggingen te herroepen.



9. Schemawijzigingen

Luchtvaartmaatschappijen zijn bevoegd uw reisschema ten alle tijden te wijzigen en of te annuleren. Saray Reizen zal in overleg met de klant en de desbetreffende luchtvaartmaatschappij een passend alternatief zoeken. In het geval de passagier niet akkoord gaat met het alternatief is er in de meeste gevallen mogelijkheid tot annuleren. De toestemming om het ticket te annuleren vraagt Saray Reizen aan bij de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. Bij annulering heeft Saray Reizen het recht om € 70,- per persoon annuleringskosten te berekenen naast de dossierkosten. De restitutie procedure bij de luchtvaartmaatschappijen duurt gemiddeld 3 tot 6 maanden.

Artikel 8 - Rente en incassokosten

1. De reiziger die in verzuim is, is de wettelijke rente verschuldigd tenzij de voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener een hoger rentepercentage voorschrijven.
2. Voorts is de reiziger gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke kosten gemaakt door Saray Reizen ter incasso van de vordering, gelijk aan 15% van het gevorderde met een minimum van EUR 45,-,tenzij dit bedrag de incassowerkzaamheden in aanmerking nemende, onbillijk is.

Artikel 9 - Geschillen

1. Op alle geschillen tussen Saray Reizen en de reiziger is Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.
2. Klachten over een door Saray Reizen gemaakte reservering of verstrekte adviezen en informatie moeten binnen 7 dagen na terugkeer van de gereserveerde dienst schriftelijk en gemotiveerd bij Saray Reizen worden ingediend. Indien de reis niet heeft plaats gevonden dienen klachten, over een door Saray Reizen gemaakte reservering of verstrekte adviezen en informatie, uiterlijk binnen één maand na de officiële vertrekdatum (staat in de reisbescheiden) schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.
3. Ieder vorderingsrecht vervalt één jaar na afloop van de gereserveerde dienst (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke tiketingdatum), dan wel indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door Saray Reizen één jaar na deze dienstverlening.

