

Reizigersvoorwaarden en informatie

AutiTravel is een handelsnaam van Stichting Het Buitenhof en is aangesloten bij de volgende brancheverenigingen en organisaties:

ANVR Reizigersvoorwaarden



Stichting Het Buitenhof (KvK 41149019) is aangesloten bij de ANVR. De ANVR hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van reizen en van de informatie daarover. De reizen in deze reisgids worden aangeboden onder het beding dat de ANVR Reizigersvoorwaarden van toepassing zijn op alle aanbiedingen in deze reisgids, tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is. Je kunt de ANVR-Reizigersvoorwaarden vinden op www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf

Stichting Garantiefonds Reisgelden



Stichting Het Buitenhof (KvK 4114 9019) is aangesloten bij SGR. U kunt dit controleren via www.sgr.nl. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling (www.sgr.nl/garantieregeling) vallen de in dit programma gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR. Deze SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen prestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis.

Calamiteitenfonds



Stichting Het Buitenhof (KvK 4114 9019) is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de in dit programma gepubliceerde reizen 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.

Aanvullende touroperator voorwaarden

De navolgende bepalingen zijn door Stichting Het Buitenhof, waarvan AutiTravel een onderdeel is, zelf vastgesteld en gelden in aanvulling op de ANVR Reizigersvoorwaarden. Behoudens de in de voorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR Reizigersvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld om de positie van de consument verder te versterken.

VOORWAARDEN VOOR DEELNAME AAN EEN VAKANTIE MET AUTITRAVEL

Onze deelnemers

De deelnemers aan een vakantie met AutiTravel zijn 18 jaar en ouder en hebben een stoornis aan het autismespectrum. In een aantal gevallen is het noodzakelijk dat de deelnemer toestemming heeft van zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger (ouders of begeleiders). De deelnemer machtigt AutiTravel automatisch om zo nodig informatie in te winnen bij derden (bijvoorbeeld begeleiders).

Uitsluiten van deelnemers

Indien daar aanleiding toe is behoudt AutiTravel zich het recht voor deelnemers niet te laten vertrekken of vervroegd naar huis te doen afreizen. Redenen kunnen zijn:

- Herhaald voorkomen van niet corrigeerbaar gedrag, psychoses of onaangepast gedrag waardoor het vakantieplezier van andere reizigers vermindert of verdwijnt;
- Gedrag waardoor contacten met politie en justitie onvermijdelijk zijn;
- Onvolledige of onjuiste informatie op het aanmeldingsformulier (webboeking) over gezondheid, beperking en medische begeleiding;
- Niet hebben voldaan aan de financiële verplichtingen behorend bij de geboekte reis;
- Niet beschikken over de juiste grensdocumenten.

Wanneer AutiTravel genoodzaakt is een reiziger voortijdig naar huis te sturen, is zij ook genoodzaakt de extra gemaakte kosten voor vervoer en begeleiding naar huis, aan de reiziger of zijn wettelijk vertegenwoordiger door te belasten.

Reiskeuze

De deelnemer (of zijn wettelijk vertegenwoordiger) is verplicht bij de reiskeuze een goede afweging te maken of de reis wel past bij het lichamelijk, verstandelijk en/of psychisch vermogen van de deelnemer. Als daar bij AutiTravel gerede twijfel over bestaat, behoudt zij zich het recht voor om in overleg met de deelnemer en wettelijk vertegenwoordiger de reiskeuze te wijzigen of de deelnemer niet toe te laten op een reis.

Aanmelding

Let erop dat je bij het boeken alle gegevens en kenmerken van de deelnemer meedeelt, die van belang kunnen zijn voor de reisuitvoering (ANVR Reizigersvoorwaarden artikel 3). Dit vermeld je op het aanmeldingsformulier op de website: Op dit formulier moeten bijzonderheden over gedrag en medische zaken vermeld worden. Het is belangrijk dat dit zorgvuldig wordt ingevuld, omdat op grond hiervan wordt beoordeeld of iemand met een bepaalde reis meekan. Als blijkt dat de informatie niet volledig of naar waarheid is ingevuld, of dat bij inschrijving blijkt dat een deelnemer niet in de gewenste vakantiereis past, dan heeft AutiTravel het recht deelnemers te weigeren.

Het kan voorkomen dat de coördinator van de vakantie naar aanleiding van de vragenlijst nog vragen heeft over de deelnemer. In dat geval neemt de coördinator contact op met de (ouder/verzorger van de) deelnemer om een afspraak voor een huisbezoek te maken of kiest voor een nadere kennismaking bij zg. kennismakingsbijeenkomst. Indien de coördinator naar aanleiding van de aanvullend verkregen informatie twijfels heeft over de deelname aan de vakantie, dan wordt dit met AutiTravel en (ouder/verzorger van) de deelnemer besproken.

Gaat AutiTravel naar aanleiding hiervan over tot het annuleren van de vakantie voor de betreffende deelnemer, dan komen de kosten daarvan voor rekening van AutiTravel. Daarnaast zal de deelnemer natuurlijk een bericht met argumentatie voor de annulering door AutiTravel ontvangen.

Optie

Het is mogelijk om telefonisch of per e-mail vrijblijvend een optie te nemen op één van onze reizen voor de duur van maximaal 5 dagen.

Op aanvraag

Indien je een reis "op aanvraag boekt", dan wordt deze beschouwd als een definitieve boeking en is de boekingsovereenkomst bindend; deze kan niet meer kosteloos worden geannuleerd

Minimum aantal deelnemers

Per reis wordt een minimaal en een maximaal aantal deelnemers vermeld. Indien minder deelnemers hebben geboekt dan dat wordt vermeld, behoudt AutiTravel zich het recht voor om de reis te annuleren en de reiziger een alternatief aan te bieden. Het kan zijn dat hierdoor de oorspronkelijke vertrekdatum wijzigt. Indien dit het geval is, ontvang je uiterlijk 21 dagen voor vertrek bericht.

Bevestiging, factuur

Binnen twee weken na boeking ontvangt de deelnemer een bevestiging via mail of eventueel per post. Dit is tevens de factuur. Wij verzoeken je deze bevestiging/factuur op juistheid te controleren. Eventuele aanpassingen kunnen binnen 5 werkdagen na verzenddatum kosteloos worden aangepast. Vanaf dag 6 na dagtekening zullen wijzigingskosten en eventuele kosten die onze leveranciers in rekening brengen doorbelast worden aan de reiziger. Alleen de touroperator kan de boeking na aanvaarding herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de reissomberekening is toegestaan, zie artikel 4 van de ANVR Reizigersvoorwaarden; herroeping wegens verhoging van de reissom dient te voldoen aan de vereisten van artikel 5 van de ANVR Reizigersvoorwaarden.

Betalingsvoorwaarden

- Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 30% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan.
- Er kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden, bijvoorbeeld voor lijn-dienstvluchten, cruises en dagtochten. Indien dat van toepassing is, wordt daarvan bij boeking melding gemaakt.
- Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken vóór de vertrekdag voldaan zijn.
- Indien de overeenkomst binnen zes weken vóór de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

Annuleringsvoorwaarden

Je kunt de reisovereenkomst voor het begin van jouw vakantie opzeggen, wanneer je dit schriftelijk aan ons kenbaar maakt. Na ontvangst van de schriftelijke bevestiging wordt de reis geannuleerd conform onderstaande voorwaarden, gebaseerd op het tijdstip van annulering. Dit betekent dat er kosten verbonden zijn aan een annulering.

Tenzij afwijkende annuleringsbepalingen met jou zijn overeengekomen, zal Het Buitenhof naast reserveringskosten en de kosten voor een eventueel afgesloten annuleringsverzekering de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

- * bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- * bij annulering vanaf de 42e kalenderdag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- * bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 21e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- * bij annulering vanaf de 21e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- * bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 5e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- * bij annulering vanaf de 5e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- * bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Afwijkende annuleringsvoorwaarden:

Er kunnen tevens afwijkende annuleringsvoorwaarden gelden, bijvoorbeeld voor lijndienstvluchten, cruises en dagtochten. Indien dat van toepassing is, wordt daarvan bij boeking melding gemaakt.

Betalingsvoorwaarden

- Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 30% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan.
- Er kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden, bijvoorbeeld voor lijndienstvluchten, cruises en dagtochten. Indien dat van toepassing is, wordt daarvan bij boeking melding gemaakt.
- Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken vóór de vertrekdag voldaan zijn.
- Indien de overeenkomst binnen zes weken vóór de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

WAT JE NOG MEER MOET WETEN OVER DE REISSOM

De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen zoals deze bij AutiTravel bekend waren ten tijde van publicatie en onder voorbehoud van kennelijke fouten en vergissingen.

INBEGREPEN in de reissom:

- Alle overnachtingen en maaltijden
- Alle consumpties in de accommodatie (met uitzondering van consumpties in hotels)
- Vervoer van de opstapplaats naar de bestemming en v.v. (in het geval van vakantie naar het buitenland)
- Kosten voor reisbegeleiding
- Excursiegeld voor uitstapjes en activiteiten
- Reis-, bagage- en ongevallenverzekering "Comfort" van a.s.r.

NIET INBEGREPEN in de reissom:

- Persoonlijke uitgaven
- Extra consumpties
- Optionele excursies
- Annuleringsverzekering
- Reserveringskosten à € 20,00 per boeking (verplicht)
- Bijdrage SGR à € 5,00 per persoon (verplicht)
- Bijdrage Calamiteitenfonds à € 2,50 (verplicht in geval van vakanties naar het buitenland)

Zakgeld

Voor alle uitgaven van persoonlijke aard zoals souvenirs, consumpties etc. adviseren wij je zakgeld mee te nemen, à € 20,00 per dag.

Reisverzekering

De reisverzekering (pakket a.s.r. Comfortdekking inclusief personen hulp, bagage, geneeskundige kosten, contant geld en ongevallen) is bij al onze reizen inbegrepen in de reissom, omdat in praktijk blijkt dat er tijdens de vakantie zaken kunnen gebeuren waar wij en de thuissituatie (ouders en/of verzorgers) geen rekening mee hebben kunnen houden. Denk hierbij aan erge last van heimwee, een onverwachte gebeurtenis waardoor het gedrag totaal verandert en de reiziger niet meer in een groep functioneert. Op zo'n moment moeten wij besluiten de reiziger naar huis te halen. Dit zijn slechts twee voorbeelden waarbij wij zonder problemen een beroep kunnen doen op de a.s.r. Indien de thuissituatie geen helpende hand kan bieden zorgt de a.s.r. ervoor dat de reiziger op kosten van de verzekeraar naar huis gaat en dat er eventueel begeleiding geregeld wordt. Normaal gesproken valt dit niet onder een reisverzekering en moeten de deelnemers dit zelf betalen. Zo zijn er nog meer afspraken gemaakt met de a.s.r. die afwijken van andere reisverzekeringen. Daarnaast is het voor onze begeleiding van belang om te weten dat iemand gegarandeerd en goed verzekerd is.

Let op: er geldt een eigen risico per gebeurtenis van € 50,00

Allrisk annuleringsverzekering

De Allrisk annuleringsverzekering is **niet** bij de reissom inbegrepen. De kosten voor deze verzekering staan per reis aangegeven, zowel op de website als in onze brochure. Wanneer je een annuleringsverzekering wilt afsluiten kan je dit aangeven op het aanmeldingsformulier.

Wij adviseren je dringend om een deze verzekering af te sluiten. Immers, annuleren of afbreken van een reis brengen kosten met zich mee. Bij a.s.r. ben je (deels) verzekerd als je jouw reis wilt annuleren of vervroegd wilt afbreken om een aantoonbare reden die voor jou persoonlijk belangrijk is. Deze reden moet buiten jouw schuld en onvoorzien zijn. Op onze website tref je meer informatie aan over de allrisk annuleringsverzekering en de vergoeding.

Wijzigingskosten

Het kan voorkomen dat je een wijziging wilt aanbrengen in jouw reservering, bijvoorbeeld van opstapplaats, vertrekdatum of naam. In deze gevallen berekenen wij € 27,00 administratiekosten, naast de eventuele kosten die worden berekend conform onze annuleringsvoorwaarden of in rekening worden gebracht door onze leverancier.

WAT JE NOG MEER MOET WETEN OVER DE REIS

Accommodaties

Wij hebben met uiterste nauwkeurigheid accommodaties geselecteerd met de gemakken die horen bij de vakantiecategorie die voor jou van toepassing is. Zo kunt je altijd genieten van een onbezorgde vakantie. Wij hanteren de sterrenclassificatie zoals is vastgesteld in het desbetreffende land. Deze kan eventueel afwijken van de Nederlandse kwalificatie.

Kamerindeling

Eénpersoonskamer

Je hebt alleen recht op een éénpersoonskamer als dit bevestigd staat op de factuur en je de toeslag hiervoor betaald hebt. In alle andere gevallen deel je een kamer met één of meer deelnemer(s). Voor veel hotels geldt dat er slechts een beperkt aantal éénpersoonskamers beschikbaar zijn. Ondanks het feit dat je veelal een toeslag betaalt, is de kamer vaak iets minder van kwaliteit en grootte, ligging en/of faciliteiten dan een tweepersoonskamer. Dit is helaas een internationaal gegeven, waarop wij geen invloed hebben.

Twee- of meerpersoonskamer

Indien je geen éénpersoonskamer hebt geboekt en niet hebt aangegeven dat je graag een kamer deelt met een bekende, deelt AutiTravel je in op een twee- of driepersoonskamer. Je moet dus bereid zijn om een kamer te delen. Met name in Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland kan voorkomen dat je, samen met een medereiziger, slaapt in een lits-jumeaux. Dit is één bed met aparte matrassen en dekens, maar wel in één ombouw.

Er slapen geen begeleiders op kamers van deelnemers, met uitzondering van de kampeervakanties.

Diëten

Wanneer je aan een dieet gebonden bent, geef dit dan bij boeking aan ons door. Wij kunnen het dieet daarentegen niet garanderen. Eventuele meerkosten voor het aangevraagde dieet worden aan je doorberekend. Wij kunnen nimmer garanderen dat er glutenvrije (ontbijt)producten in de accommodatie beschikbaar zijn.

Aansprakelijkheid t.a.v. de accommodatie

De reiziger is te allen tijde aansprakelijk voor schade aan de accommodatie en/of inventaris, ongeacht of deze schade het gevolg is van hygiënische ongelukjes, nalatigheid of daden van de reiziger zelf of derden. Kosten om schade te vergoeden zijn voor rekening van de reiziger. Bij ernstige misdragingen kan de begeleiding en/of accommodatieverschaffer genoodzaakt zijn passende maatregelen te nemen. Voor deze maatregelen en de eventueel daaruit voortvloeiende kosten kan Het Buitenhof geen aansprakelijkheid aanvaarden.

Activiteiten en excursies

Het programma ter plaatse kan door omstandigheden afwijken van het genoemde aanbod in de brochure. De begeleiding zal je hier ter plaatse over informeren.

Reisdocumenten

Welke reisdocumenten je nodig hebt verschilt per bestemming. Meestal volstaat een geldig paspoort of Europese identiteitskaart, soms is een visum nodig (informatie ontvang je na boeking en is voor eigen rekening, tenzij anders staat vermeld). Bij elke

reis wordt vermeld welke documenten vereist zijn. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor geldige reisdocumenten. Indien je ten tijde van vertrek niet beschikt over de juiste documenten, kun je geweigerd worden op de reis. Kosten die hier eventueel uit voortvloeien zijn voor rekening van de reiziger.

Onvolkomenheden

Vanzelfsprekend doen wij er alles aan om onze reizen tot volle tevredenheid uit te voeren. Indien je tijdens de reis een onvolkomenheid constateert, meldt de klacht dan direct bij jouw begeleider, zodat men tijdig of direct een oplossing kan bieden. Als de klacht door de begeleider niet naar tevredenheid wordt opgelost, verzoeken wij je direct contact op te nemen met ons noodnummer. Wij staan 24 uur per dag voor je klaar! Mocht de klacht noch door onze begeleider noch middels ons noodnummer naar wens zijn opgelost, dien je samen met de begeleider een officieel klachtenformulier in te vullen, welke je binnen twee maanden na terugkomst van jouw vakantie kunt indienen. Een klacht die niet tijdig wordt ingediend, kan niet in behandeling worden genomen, zie artikel 12 van de ANVR Reisvoorwaarden.

Overmacht

Voor werkonderbrekingen, stakingen etc. die lokaal of regionaal worden georganiseerd, kunnen wij geen verantwoordelijkheid aanvaarden indien deze een negatieve invloed hebben op jouw vakantie. In dergelijke overmacht situaties staan wij ook machteloos.

Vergissingen

Kennelijke fouten en vergissingen in onze brochures of op onze website binden ons niet. Wij behouden ons het recht voor deze middels errata via uw reisagent of internet te wijzigen.

WAT JE NOG MEER MOET WETEN OVER DE BEGELEIDING

Reisbegeleiding

Mensen met een stoornis in het autismespectrum kennen vaak een aantal beperkingen waardoor zij (nét) niet zelfstandig op vakantie kunnen. AutiTravel neemt een stukje begeleiding op zich. Onze reisbegeleiders zijn ervaren en enthousiaste vrijwilligers die vaak door hun opleiding, werk of ervaring in de privésituatie goed bekend zijn met autisme.

Daarnaast hanteert AutiTravel een uitgebreid selectie- en screeningsbeleid van vrijwilligers. Tevens dienen alle vrijwilligers een Verklaring Omtrent Gedrag in te leveren.

De begeleiders zullen er alles aan doen om je een onvergetelijke vakantie te bezorgen. Om een vakantie zo goed mogelijk te begeleiden, krijgen zij ondersteuning in de vorm van scholing, training en informatieavonden. Op iedere reis gaat er een team van vrijwillige begeleiding mee, onder leiding van een coördinator. Per reis staat vermeld hoeveel begeleiders mee gaan. De kosten voor deze begeleiders zijn inbegrepen in de reissom. De begeleiders dragen o.a. zorg voor:

- Bieden van structuur en veiligheid;
- Bieden van een omgeving waar je jezelf kunt zijn;
- Reisuiter: regelen en uitvoeren van het dagelijks programma, zorgen voor een goede sfeer, voorkomen/oplossen van problemen.

WAT JE NOG MEER MOET WETEN OVER BETALINGEN

Betalingsmogelijkheden

Activiteiten van Stichting Het Buitenhof kunnen op 4 manieren betaald worden: vanuit eigen middelen, vanuit persoonsgebonden budget (PGB), vanuit Zorg in Natura (ZIN) en vanuit fondsen. Voor meer informatie verwijzen wij jou naar onze website. Natuurlijk kan je ook telefonisch contact opnemen met onze medewerkers.

Nederland kent diverse fondsen voor (financiële) hulp aan particulieren. Dien jouw aanvraag rechtstreeks in bij het betreffende fonds voordat je jouw vakantie boekt. Let wel: aanvragen nemen veelal veel tijd in beslag. Informeer daarom tijdig via websites van het fonds waarvan je gebruik wilt maken, zoals: www.phelpsstichting.nl www.lichthoeve.nl www.gaandeweg.nl www.stinafo.nl

WAT JE NOG MEER MOET WETEN

Foto-/Videomateriaal

De leukste vakantiefoto's gebruiken we in onze brochure, op onze website en op Facebook. Dankzij deze sfeerbeelden heb je een goed beeld gekregen van onze vakanties, onze deelnemers en onze organisatie. Misschien hebben deze foto's je wel zó enthousiast gemaakt dat je hierdoor bij Het Buitenhof een vakantie hebt geboekt. Ook ontvang je na afloop van jouw vakantie een reisverslag met de mooiste foto's; leuk om aan jouw familie en vrienden te laten zien! Door akkoord te gaan met de reisvoorwaarden geef je toestemming om beeldmateriaal te gebruiken voor het reisverslag, de website, de brochure en overige promotiedoeleinden.

Privacy beleid

Voor het verstrekken van informatie of het maken van een reservering hebben wij een aantal gegevens van je nodig. Deze persoonsgegevens worden door Stichting Het Buitenhof verwerkt ten behoeve van de volgende doeleinden:

- Het aangaan van een reisovereenkomst
- Het adviseren van een geschikte vakantie, passende bij jouw persoonlijke situatie
- Het verlenen van de gewenste en vereiste begeleiding en zorg, passende bij jouw persoonlijke situatie
- Het versturen van nieuwsbrieven
- Het gebruiken van vakantiefoto's ter illustratie van onze reisgids, website, nieuwsbrieven en social media-pagina's
- Promotieele doeleinden
- Verzending van onze brochures en mailingen

Wij doen er alles aan om jouw privacy te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. Stichting Het Buitenhof houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Uitgebreide informatie over ons privacy beleid vind je op onze website www.autitravel.nl

Tot slot

Met het invullen en opsturen (post of digitaal) van het inschrijfformulier, verklaar je akkoord te gaan met de ANVR Reizigersvoorwaarden en de aanvullende touroperator voorwaarden van Stichting Het Buitenhof. Jouw aanmelding wordt na beoordeling op geschiktheid en beschikbaarheid omgezet in een definitieve boeking.