

## Reisvoorwaarden Enjoyhotels – Alles Inclusief Vakanties

### 1. Algemeen

- 1.1 Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van Enjoyhotels.
- 1.2 Enjoyhotels is eigenaar van de Enjoy Alles Inclusief formule.
- 1.3 Enjoyhotels is een aanbieder van meerdaagse Alles Inclusief (all inclusive) vakanties. Hierna te noemen in meervoud: 'Arrangementen' of in enkelvoud: 'Arrangement'.
- 1.4 Op het platform van Enjoyhotels, te weten [www.enjoyhotels.nl](http://www.enjoyhotels.nl), bieden de aangesloten Alles Inclusief Hotels die gebruik maken van de Enjoy Alles Inclusief formule meerdaagse Alles Inclusief Vakanties aan. Deze Arrangementen zijn te boeken op het platform van Enjoyhotels.nl. Bij boeking van een Arrangement gaat de consument een reisovereenkomst aan met het Hotel. Het Hotel geeft uitvoering aan de reisovereenkomst.
- 1.5 Enjoyhotels behoudt zich het recht voor om de reisvoorwaarden zonder nader bericht te wijzigen of aan te passen.
- 1.6 Op geschillen met Enjoyhotels is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

### 2. Prijzen

- 2.1 De arrangementsprijzen zijn per persoon op basis van twee volbetalenden in een tweepersoonskamer, waarbij eten, drinken en entertainment zijn inbegrepen zoals staat beschreven bij het betreffende Arrangement op het online platform van Enjoyhotels. De prijzen kunnen verschillen per aankomstdatum en zijn exclusief eventuele stads- en toeristenbelasting (en eventuele servicekosten of verblijfsbelasting). Stads- en toeristenbelasting verschilt per locatie en is onder voorbehoud van wijzigingen.
- 2.2 De reisbrochures van Enjoyhotels worden één of twee keer per seizoen gedrukt. Daardoor kan het voorkomen dat de (prijs)informatie die in de brochure is opgenomen niet meer actueel is op het moment dat u de reisbrochure raadpleegt. Het kan voorkomen dat prijzen van Arrangementen op enig moment voor de aankomstdatum goedkoper of duurder worden aangeboden in de nieuwsbrief, advertenties of op het platform van Enjoyhotels dan eerder gepubliceerd in de brochure en/of andere uitingen van Enjoyhotels. Indien dit het geval is zal er geen restitutie van het verschil in prijs plaatsvinden voor reeds eerder gemaakte boekingen.
- 2.3 Enjoyhotels aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de gevolgen van foutieve of gewijzigde informatie afkomstig van aangesloten Hotels. Dat geldt eveneens voor geboekte Arrangementen die reeds bevestigd zijn en waarvan de prijs op een (al dan niet door ons gemaakte) kennelijke (type-)fout berust. Deze boekingen zijn niet rechtsgeldig.

### 3. Wijzigingen en annuleringen

- 3.1 Indien u uw Arrangement wilt wijzigen, waaronder doch niet beperkt, het doorvoeren van speciale wensen, het veranderen van een gekozen betaalmethode, meerdere personen wilt toevoegen aan een bestaande reservering, kan dat door een e-mail te sturen naar [info@Enjoyhotels.nl](mailto:info@Enjoyhotels.nl) onder vermelding van uw naam, boekingsnummer en aankomstdatum. De wijziging gaat in op het moment wanneer deze schriftelijk door ons aan u is bevestigd. Enjoyhotels kan hiervoor € 15,00 per wijziging in een boeking doorberekenen.

3.2 Indien u uw 5 Daagse Alles Inclusief Arrangement annuleert, brengt Enjoyhotels u de volgende annuleringskosten in rekening:

- Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom;
- Bij annulering vanaf de 28e kalenderdag voor de vertrekdag (inclusief) tot de vertrekdag (exclusief): 90% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 42e kalenderdag (exclusief) voor de vertrekdag: 60% van de reissom;
- Bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) voor de vertrekdag: 30% van de reissom.

3.3 Bij een 'no-show' kan de volledige arrangementsprijs in rekening worden gebracht.

3.4 Annuleringen die plaatsvinden zijn pas officieel geannuleerd wanneer u een annuleringsbevestiging van Enjoyhotels heeft ontvangen. Het ontvangen van een annuleringsbevestiging betekent niet per definitie dat de annulering kosteloos is. Indien er geen geldige reden is om te annuleren conform de annuleringsvoorwaarden of indien u geen annuleringservice heeft afgesloten, dan zijn er kosten verbonden aan de annulering van uw Alles Inclusief Arrangement. U ontvangt hiervoor een annuleringsnota binnen vier weken na annulering. Voor vragen omtrent annuleringen kunt u contact opnemen via e-mail, [info@Enjoyhotels.nl](mailto:info@Enjoyhotels.nl).

3.5 Gezien de huidige uitzonderlijke omstandigheden als gevolg van het coronavirus, kunt u indien er sprake is van een negatief reisadvies op de plaats van bestemming uw vakantie kosteloos omboeken.

3.6 Het is Enjoyhotels toegestaan het door uw geboekte arrangement op te zeggen, indien er sprake is van gewichtige omstandigheden (code rood of oranje), waardoor de reis niet kan worden uitgevoerd. Is de vakantie met enkele wijzigingen wel uit te voeren, dan mag Enjoyhotels wijzigingen doorvoeren, als het arrangement daarmee niet wezenlijk nadelig wordt beïnvloed.

#### **4. Annuleringservice**

4.1 Wanneer u voor vertrek uw 5 Daagse Alles Inclusief Arrangement moet annuleren, kunt u voor onverwachte hoge kosten komen te staan. Daarom biedt Enjoyhotels een annuleringservice aan. De kosten van de annuleringservice voor het Arrangement bedragen €14.50 p.p., voor kinderen van 2 tot 12 jaar geldt een korting van 50%.

4.2 Indien u een annuleringservice heeft afgesloten kunt u kosteloos annuleren wanneer u een geldige reden tot annuleren heeft. Hieronder vallen in ieder geval de volgende redenen:

- overlijden of ernstige ziekte van uzelf of een naast familielid;
- medische noodzakelijke ingreep die ondergaan moet worden door u, uw partner of een kind;
- complicaties bij een zwangerschap;
- echtscheiding;
- onverwachts ter beschikking krijgen van een huurwoning;
- ernstige schade aan uw huis of bedrijf;
- onvrijwillige werkloosheid na een vast dienstverband;
- aangaan van een nieuw dienstverband na werkloosheid;
- diefstal of uitval van het voertuig waarmee u op reis zou gaan, binnen 14 dagen voor vertrek.

4.3 Voor afwijkende en speciale arrangementen, waaronder het 'Kerstarrangement', het 'Tussen de ballen en bollen' arrangement en het 'Oud en Nieuw Arrangement' kan geen annuleringservice worden afgesloten.

## **5. Kamerindeling en preferenties**

- 5.1 Het Hotel bepaalt bij het inchecken welke kamer u krijgt toegewezen. Enjoyhotels heeft hier geen invloed op. U kunt bij het boeken uw voorkeuren of wensen aangeven. Deze preferenties worden door Enjoyhotels doorgegeven aan het Hotel. Een preferentie is nooit gegarandeerd.
- 5.2 Indien u een dieet heeft, dient u dit bij de boeking aan Enjoyhotels door te geven. Enjoyhotels zal dit kenbaar maken bij het Hotel. Het betreft hier altijd een preferentie, garanties hierover kan Enjoyhotels niet geven. Enjoyhotels kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de uitvoering van uw dieetwensen. Eventuele extra kosten dient u ter plaatse te voldoen.

## **6. Betaling**

- 6.1 Een aanbetaling is bij Enjoyhotels niet verplicht. Wanneer u geen aanbetaling wenst te voldoen, kunt u bij het boeken van het Arrangement kiezen voor de optie 'betaal in het hotel zelf'. U betaalt dan de volledige reissom bij aankomst in het hotel. Bij de optie 'betaal in het hotel zelf' geldt een hotel transactie bijdrage van € 7,50 per persoon, met een maximum van € 15 per boeking. U betaalt deze bijdrage en de volledige reissom in het hotel. Wanneer u deze additionele vergoeding niet wenst te betalen, kunt u ook uw reissom vooraf betalen aan Enjoyhotels. U bespaart dan € 7,50 per persoon. De aanbetaling bedraagt 30% van de totale reissom van het Arrangement. Na ontvangst van de bevestiging dient u binnen 7 dagen te voldoen: de aanbetaling en eventuele kosten voor de annuleringservice. Het restantbedrag dient uiterlijk zes weken voor de vertrekdatum bij Enjoyhotels binnen te zijn. Wanneer u binnen zes weken voor de vertrekdatum een Arrangement boekt, dient u de volledige reissom onmiddellijk in één keer over te maken, inclusief eventuele kosten voor de annuleringservice.

U kunt op de volgende manieren uw betaling voldoen:

- Bij aankomst in het Hotel.
- U kunt direct online betalen met iDeal of via een betaallink. Deze vindt u terug op uw bevestiging.
- Per overschrijving naar het rekeningnummer dat u terug vindt op uw bevestiging onder vermelding van uw betalingskenmerk.

## **7. Privacy**

- 7.1 Bij het verzorgen van het Arrangement zijn meerdere partijen betrokken. Denk aan het Hotel waar u verblijft, maar ook aan nationale autoriteiten van het land van bestemming. Het is goed om te weten dat deze partijen de beschikking moeten hebben over uw persoonsgegevens (zoals uw naam, geboortedatum en bijzondere verzoeken voor bijvoorbeeld maaltijden). Wij kunnen wettelijk verplicht zijn tot het afgeven van deze gegevens (in geval van een verzoek van de daartoe bevoegde nationale autoriteiten), of wij zijn verplicht de gegevens door te geven omdat het Hotel anders uw verblijf niet (goed) kan uitvoeren. Wij verwerken persoonsgegevens die u aan ons ter beschikking stelt in het kader van een (voorgenomen) Arrangement. Ten behoeve van de totstandkoming en uitvoering van het Arrangement verwerken wij de volgende persoonsgegevens van u en van eventuele medereizigers: naam, adres, postcode, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum en eventuele dieetwensen.

## **8. Publicatie**

- 8.1 De bij de Hotels getoonde foto's en video's dienen uitsluitend om een idee van de bestemming te geven. De beschrijvingen zijn zo objectief mogelijk opgesteld. Omdat niet ieder Hotel of elke hotelkamer gelijk is, kan het voorkomen dat de ter plaatse verkregen hotelkamer afwijkt van de

foto of beschrijving. Voor kennelijke zetfouten is Enjoyhotels niet aansprakelijk.

## **9. Klachten**

- 9.1 Opmerkingen of klachten over uw verblijf dient u direct tijdens uw verblijf bij het Hotel te melden. De locatie waar u verblijft kan op dat moment nog iets doen met uw opmerking of klacht. Mocht uw opmerking of klacht niet naar tevredenheid zijn afgewikkeld door het Hotel dan kunt u hierover binnen 7 werkdagen na uw verblijf contact opnemen met Enjoyhotels, waarbij u uw klacht beschrijft en stuurt naar [info@enjoyhotels.nl](mailto:info@enjoyhotels.nl). U ontvangt binnen 4 weken een reactie op de door u ingezonden klacht.
- 9.2 Enjoyhotels stelt de inhoud van haar platform Enjoyhotels.nl en overige uitingen zoals media- en reisbrochures samen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Desondanks kunnen er onvolkomenheden en onjuistheden op (of in de uitingen van) Enjoyhotels voorkomen. Enjoyhotels aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg hiervan.

## **10. Reisadvies**

- 10.1 Enjoyhotels conformeert zich te allen tijde aan het reisadvies uitgegeven door de Rijksoverheid. U kunt zelf het reisadvies per land raadplegen op de website van [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

## **11. Overig**

- 11.1 Enjoyhotels is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het gebruik van het online platform Enjoyhotels.nl en/of voor het niet (behoorlijk) functioneren daarvan.
- 11.2 Enjoyhotels is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit (kennelijke) onjuistheden in een boekingsbevestiging van een Arrangement, waaronder ook begrepen fouten in door u verstrekte persoonsgegevens.
- 11.3 Het kan helaas voorkomen dat een Hotel onverhoopt is volgeboekt. In dit geval zal één van onze medewerkers zo spoedig mogelijk contact met u opnemen om andere mogelijkheden te bespreken. Uiteraard bent u niet verplicht om het alternatief te boeken.
- 11.4 Hotels dragen zorg voor uw verblijf in het Hotel. Enjoyhotels is niet aansprakelijk voor de uitvoering van het Arrangement in het Hotel. Het Hotel is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van het Arrangement.